

1 SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA.....	2
3. TERMINOLOGIAS E CONCEITOS	2
3.1. DEFINIÇÕES GERAIS.....	2
4. DIRETRIZES	3
4.1. DIRETRIZES GERAIS.....	3
4.2. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
4.3. RECEBIMENTO DAS DENÚNCIAS PELO GRUPO TÉCNICO.....	5
4.4. APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS (GERAIS)	6
4.5. PROCESSO PARA APURAÇÃO ENVOLVENDO A ALTA ADMINISTRAÇÃO (DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHOS)	7
4.6. MEDIDAS DISCIPLINARES	8
4.7. ARQUIVAMENTO DAS DENÚNCIAS	8
4.8. MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS.....	8
4.9. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E AOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO	8
4.10. REPORTE ÀS AUTORIDADES	9
5. DOCUMENTOS ASSOCIADOS OU REFERÊNCIAS.....	9

APROVAÇÃO

	NOME	DATA	ASSINATURA
1	DR. OMAR ABUJAMRA JUNIOR <i>Diretor Presidente</i>	___/___/___	<i>Dr. Omar</i>
2	DR. EMILSON FERREIRA LORCA <i>Diretor Vice-Presidente</i>	___/___/___	<i>Emilson Ferreira Lorca</i>
3	EDUARDO PIOLTINE RACHID <i>Gerente de Gestão Estratégica</i>	___/___/___	<i>Eduardo Rachid</i>
4	LEANDRO DO SANTOS SILVA <i>Coordenador De Governança Corporativa</i>	___/___/___	<i>LEANDRO DOS S SILVA</i>

1. OBJETIVO

Esta diretriz tem como objetivo de regulamentar o processo de recebimento de denúncias por meio do canal de ética e de outras fontes, bem como a sua apuração, tratativa, medidas disciplinares e demais ações.

Processos associados: [FLX.363 - Gestão do Canal de Ética](#) e [FLX.372 - Apuração de Denúncias](#)

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a Unimed do Brasil, todos os administradores (Diretores Estatutários, membros do Conselho Confederativo, Conselho Fiscal, Fóruns e Comitês), colaboradores, bem como para todos os seus respectivos fornecedores ou parceiros.

3. TERMINOLOGIAS E CONCEITOS

Siglas e abreviações:

TB: Tabela	FLX: Fluxograma
FB: Formulário	RG: Regimento

3.1. DEFINIÇÕES GERAIS

Canal de Ética

Canal de comunicação disponibilizado pela Unimed do Brasil para os colaboradores e quaisquer terceiros informarem anonimamente ou não uma denúncia ou conduta que entenderem contrária ou potencialmente ofensiva aos valores da Unimed do Brasil, relativas as diretrizes do Código de Conduta, políticas específicas ou à legislação em vigor, inclusive a Lei Anticorrupção.

Comitê de Ética

Órgão de assessoramento de caráter permanente, vinculado diretamente a Diretoria Executiva da Unimed do Brasil, atuando com independência em relação a todas as demais gestões, que tem como objetivo assegurar a efetividade do Código de Conduta da Unimed do Brasil.

Código de Conduta

Documento norteador das condutas profissionais e pessoais que devem ser seguidas por todos os públicos, tais como diretores, cooperados, colaboradores e demais prestadores de serviços das Unimed.

Ética

Princípios de conduta que norteiam um indivíduo ou grupo de indivíduos. Compreende os estudos de aprovação e desaprovação dos seres humanos. Baseia-se em uma conduta reta, honesta, justa.

Grupo Técnico de Ética

Grupo de trabalho, sob liderança da área de Compliance, responsável pela apuração das denúncias e gestão do Canal de Ética.

Programa de Integridade

Conjunto de mecanismos e procedimentos com o objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades, condutas antiéticas, atos ilícitos e mitigar os riscos, a fim de manter a ética e integridade do negócio e na conduta de suas relações com as partes interessadas, permeando por todos os níveis hierárquicos na organização.

4. DIRETRIZES

4.1. DIRETRIZES GERAIS

4.1.1 A Unimed do Brasil incentiva todos os seus colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros a participarem de seu Programa de Integridade e adota todas as medidas necessárias para garantir a proteção aos denunciadores de boa-fé.

4.1.2. O Canal de Ética da Unimed do Brasil é terceirizado, aberto e divulgado para o público interno e externo, com a opção pelo anonimato com o objetivo de receber quaisquer denúncias de fatos ou condutas que potencialmente desrespeitem o Código de Conduta, as leis, a ética, as políticas de Compliance da Unimed do Brasil e demais regimentos e documentos internos.

4.1.3. Além disso, a cooperativa preza pela absoluta lisura das apurações dos fatos reportados ao Canal de Ética e outros meios de recebimento de denúncias, que deverão ser geridos e investigados segundo as diretrizes descritas neste documento e nas demais Políticas de Compliance aplicáveis.

4.1.4. Em especial, serão objeto do Canal de Ética os atos de:

1. Conflito de interesse;
2. Danos ao meio ambiente;
3. Falsificação de documentos;
4. Fraudes, corrupção e demais irregularidades previstas na lei nº 12846/2013
5. Ilícitos junto ao poder público;
6. Furtos, roubos, apropriação indébita;
7. Sabotagem ou destruição;
8. Violação à concorrência;
9. Condutas de violência, assédio e/ou discriminação;
10. Condutas que violem normas e legislações diversas
11. Outras violações ao Código de Conduta e demais documentos internos.

4.1.5. Podem ser denunciados todos os colaboradores, dirigentes, conselheiros, clientes, fornecedores, terceiros, suas filiais, agentes internos ou externos, públicos ou privados que, eventualmente tenham realizados desvios antiéticos e atuem em relações com a Unimed do Brasil.

4.1.6. Após o recebimento da denúncia e classificação pelo terceiro contratado, o caso será encaminhado ao Grupo Técnico de Ética para as devidas tratativas. A composição do Grupo Técnico e distribuição das denúncias se dará conforme abaixo:

A. 1º Grupo Técnico:

Composição área de Compliance

Tratativa: Denúncias gerais exceto as relacionadas aos colaboradores da área de Governança Corporativa.

B. 2º Grupo Técnico:

Composição: Superintendente Executivo e Gestores da área de Gestão de Pessoas

Tratativa: Denúncias relacionadas aos colaboradores da área de Governança Corporativa.

4.1.7. Não compõem objeto do Canal de Ética as reclamações ou sugestões enviadas que não constituam desconformidades legais ou regulamentares. As reclamações pessoais não correlacionadas aos princípios deste documento, questões remuneratórias, de melhorias na infraestrutura de trabalho ou no atendimento aos clientes, por exemplo, serão redirecionadas aos canais institucionais adequados (quando houver) e/ou área responsável pelo respectivo processo.

4.1.8. Denúncias que chegarem ao conhecimento do Grupo Técnico de Ética por outros meios que não o Canal de Ética, como procedimentos de Due Diligence, auditorias, monitoramento das redes sociais, Ouvidoria, solicitações da diretoria e outros, também serão apuradas de acordo com esta diretriz.

4.1.9. O Canal de Ética disponibiliza proteção da identidade e integridade ao denunciante, sendo sempre garantida a opção ao anonimato.

4.1.10. Fica terminantemente proibida a retaliação por parte dos superiores hierárquicos ou quaisquer níveis que se relacionam com a parte denunciante por conta de denúncias realizadas de boa-fé, não sendo considerado fator negativo em futuras avaliações de desempenho ou progressões de carreira, qualquer que seja o resultado das apurações.

4.1.11. São vedadas as denúncias feitas de má-fé, falseadas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada nas leis vigentes, no Código de Conduta e nas políticas de Compliance da cooperativa, cabendo aplicação de medida disciplinar nos casos em que tal situação de má-fé for comprovada.

4.2. CANAIS DE ATENDIMENTO

4.2.1. A Unimed do Brasil disponibiliza os canais abaixo para realização das denúncias e que será recepcionada por empresa terceira:

Canal	Acesso
Aplicativo	Baixar o aplicativo para celular: Contato Seguro Autenticador (IOS ou Android)
Telefone	Ligação gratuita e anônima pelo número: 0800 515 2212
Site:	www.contatoseguro.com.br/unimeddobrasil

4.2.2. Todos os canais garantem o anonimato e a segurança do denunciante, inclusive sem identificação do IP do computador ou número do telefone que originou a ligação.

4.2.3. A empresa terceira garante que as ligações sempre serão atendidas por profissionais com expertise e formação adequada, treinados para obter o máximo de informações a respeito da denúncia, sem comprometer o anonimato e a segurança da fonte, possibilitando apenas a identificação adequada do problema apontado.

4.2.4. Ao registrar a denúncia em qualquer um dos canais, será gerado um número de protocolo permitindo que o denunciante possa acompanhar o andamento e status de sua denúncia pelo site do Canal de Ética, inclusive interagir de forma anônima com a equipe de investigação.

4.2.5. Todas as denúncias devem ser baseadas em fatos, evitando suposições e contendo o máximo de informações necessárias para sua apuração e quando possível com a apresentação de evidências sobre o fato denunciado.

NOTA:

Exemplos de informações importantes: Datas em que o fato ocorreu, detalhes dos fatos, indicação de testemunhas que possam ter presenciado tal situação (quando possível), repetição de situações.

4.2.6. Nos casos em que for identificado que a denúncia foi realizada de má-fé com o intuito de se “proteger” ou dificultar qualquer apuração, o denunciante estará sujeito as medidas disciplinares da Unimed do Brasil conforme [RG.061 – Regimento Disciplinar de Trabalho](#).

4.3. RECEBIMENTO DAS DENÚNCIAS PELO GRUPO TÉCNICO

4.3.1 O processo de recebimento e tratamento das denúncias se dará da seguinte maneira:

- Recebimento da denúncia, via plataforma do Canal de Ética (<https://portal.contatoseguro.com.br/login>) ou outros meios conforme identificados no item 4.1.8;
- Análise da pertinência do relato pelo Grupo Técnico apropriado;
- Caso a demanda seja destinada a assuntos que devem ser tratados por outros canais será dada orientação ao denunciante para que direcione o mesmo ao canal correto e o relato será encerrado no Canal de Ética;
- Caso a denúncia seja escopo de tratativa do canal, será apresentada ao Comitê de Ética para ciência, restringindo a participação de algum membro caso este seja o denunciado.
- O Grupo Técnico pertinente deve determinar se a informação apresentada é suficiente para iniciar a apuração, devendo sempre ser observado: fatos pontuais, dados, documentos e clareza nas informações prestadas;

NOTA:

- A) Na impossibilidade de apuração da denúncia pelas equipes de Compliance, seja por critérios técnicos, conflitos de interesse ou qualquer outro motivo que possa prejudicar o bom andamento da apuração, caberá ao Comitê de Ética determinar o responsável mais adequado para realização dos trabalhos.
- B) Nos casos em que a denúncia estiver relacionada com os colaboradores da área de Governança Corporativa, o 2º Grupo Técnico poderá solicitar uma reunião do Comitê de Ética (sem a participação dos membros da Governança), onde apresentará a denúncia para definição de responsabilidades de registros e estratégia de apuração.

4.3.2 No caso da necessidade de informações complementares e/ou esclarecimentos do relato, poderá ocorrer interação com denunciante por meio da plataforma do Canal de Ética.

NOTA:

- A) Caso o denunciante não interaja em até 30 dias corridos, o Grupo Técnico avaliará a possibilidade de seguir com a apuração sem o complemento da informação e caso não seja possível a denúncia será encerrada na plataforma, com status: Inconclusiva
- B) Caso a denúncia seja advinda de outra fonte, a mesma será contatada sobre a continuidade de apuração.

4.4. APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS (GERAIS)

4.4.1. O Grupo Técnico responsável pela apuração da denúncia, deverá estabelecer a estratégia de apuração considerando a tabela *TB.106 – Classificação das Denúncias*, o direcionamento do Comitê de Ética e preencher o formulário *FB.819 – Relatório de Apuração de Denúncias*, atualizando-o conforme acontecimento dos fatos e anonimizando os dados.

NOTA:

- A) Inicialmente o prazo para apuração das denúncias será de 30 dias corridos, podendo se estender devido à complexidade do caso e informado ao denunciante por meio do Canal de Ética.
- B) Dados detalhados da apuração deverão ser preenchidos em campo específico dentro da plataforma do canal.
- C) Se houver necessidade, poderá ser contratada empresa terceira especializada para apuração das denúncias.

4.4.2. Durante a apuração, para capturar as informações e evidências necessárias, a equipe responsável pela apuração terá livre acesso a quaisquer documentos e sistemas da Unimed do Brasil. Para comprovação dos fatos, poderão ser feitos: acesso a sistemas e documentos, serviços forenses, contratação de empresa terceira, além de entrevistas com testemunhas e denunciante, se for o caso, ou quaisquer outros tipos de meios legais que se fizerem necessárias para que haja a comprovação de novas informações.

4.4.3. Os documentos devem permanecer em caráter confidencial e de extremo sigilo durante todo o processo de apuração, independentemente da opção do denunciante por sua identificação.

4.4.4. Caso sejam identificadas violações a conduta, ética, integridade, leis e normativas (internas e externas), seja por meio de denúncias ou como resultado de ações de monitoramento, o Comitê de Ética da Unimed do Brasil definirá ações com vistas à remediação das irregularidades.

4.4.5. Tais medidas podem considerar um possível afastamento do investigado (a ser aplicado no início de uma investigação interna), com o objetivo de preservar o processo e as evidências, até que o processo seja finalizado e as medidas disciplinares aplicadas.

4.4.6. Ao concluir a apuração, o Grupo Técnico ou a empresa terceirizada emitirá um parecer, com as devidas análises e que será apresentado ao Comitê de Ética para definição de:

- A. Medidas disciplinares aplicáveis ao denunciado
- B. Necessidade de ações e melhorias nos processos e controles com objetivo de mitigar problemas futuros

4.4.7. Após apuração e apresentação ao Comitê de Ética, a área de Compliance ou responsável do 2º Grupo Técnico encerrará a denúncia na plataforma com os seguintes status:

- A. Concluído procedente ou parcialmente procedente:** Finaliza o processo de apuração da denúncia com mensagem padrão, porém sem informar as medidas que serão tomadas, onde não necessariamente atenderá a expectativa do denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.
- B. Concluído improcedente:** Finaliza o processo de apuração da denúncia com mensagem padrão, informando que não foi comprovada a situação, onde não necessariamente atenderá a expectativa do denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.
- C. Inconclusivo:** É a finalização do processo de denúncia onde faltam elementos para apuração ou por falta de retorno do denunciante, e em virtude disso, não é possível sua conclusão.
- D. Inaplicável ao canal:** Este status finaliza o relato que não seja pertinente à Unimed do Brasil ou de reclamações que não faz parte do escopo do Canal de Ética.

4.5. PROCESSO PARA APURAÇÃO ENVOLVENDO A ALTA ADMINISTRAÇÃO (DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHOS)

4.5.1. As denúncias referentes à Alta Administração serão recepcionadas pela área de Compliance, por meio da plataforma do Canal de Ética ou outro meio que o denunciante a fizer.

4.5.2. A área de Compliance deverá convocar o Comitê de Ética, sem a participação de algum membro caso este seja o denunciado, para definir a estratégia de apuração e a necessidade de contratação de escritório terceiro especializado, considerando a tabela [TB.106 – Classificação das Denúncias](#).

NOTA:

- A) Todas as etapas do processo deverão ser registradas e tais documentos disponibilizados na plataforma do Canal de Ética.
- B) No caso de contratação de escritório externo, a área de Compliance realizará as atividades operacionais para apoio à investigação.

4.5.3. Durante a apuração do caso, deverá ser avaliada a necessidade de um possível afastamento do membro denunciado como medida cautelar para interromper as irregularidades e remediar a situação denunciada, principalmente nos casos em que a denúncia for classificada com grau de risco alto, com o objetivo de preservar o processo e as evidências, até que o processo seja finalizado e as medidas disciplinares aplicadas.

4.5.4. Os membros designados para apuração e o escritório terceirizado (se contratado) deverão apresentar ao Comitê de Ética, o resultado da investigação para definição das medidas disciplinares conforme [RG.061 – Regimento Disciplinar de Trabalho](#).

4.6. MEDIDAS DISCIPLINARES

4.6.1. A adoção de Medidas Disciplinares poderá ocorrer se comprovada a ocorrência de fatos que contrariam o Programa de Integridade da Unimed do Brasil, seu Código de Conduta, políticas e legislações vigentes.

4.6.2. As Medidas Disciplinares serão definidas e aprovadas pelo Comitê de Ética conforme *RG.061 - Regimento Disciplinar de Trabalho* e aplicadas pela área de Gestão de Pessoas.

4.7. ARQUIVAMENTO DAS DENÚNCIAS

4.7.1. Toda documentação gerada no registro e apuração do caso serão arquivados em regime de sigilo. Serão mantidas todas as denúncias com registro de seu recebimento, documentação, apuração e resolução.

4.7.2. O acesso aos registros e a qualquer material relacionado com as investigações, será limitado àqueles que tenham necessidade de tomar conhecimento das informações no processo investigativo ou para aplicação das medidas disciplinares.

4.8. MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS

4.8.1. O agrupamento das denúncias deverá ser feito sempre que houver relatos sobre o mesmo tema, quando este for identificável.

4.8.2. Nos casos em que as áreas forem acionadas para implementar ações para melhorias de processos, a área de Compliance realizará follow-up a fim de avaliar a implantação das ações planejadas, bem como a sua efetividade.

4.8.3. A área de Compliance deverá monitorar todos os relatos pela plataforma do Canal de Ética, acompanhando o tempo para apuração, os temas, interações com o denunciante e outras informações pertinentes ao processo.

4.8.4. Semestralmente serão apresentados em reunião do Comitê de Ética, relatório estatístico do processo, considerando o quantitativo de denúncias recebidas, os principais temas denunciados, o tempo de tratamento da denúncia e outros indicadores relevantes relativos ao recebimento e ao tratamento das denúncias.

4.9. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E AOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO

4.9.1. A Unimed do Brasil não pode, em nenhuma circunstância, retaliar o denunciado, denunciante ou demais envolvidos no processo de apuração que:

- Relatar o que acredita ser uma preocupação sobre uma violação do Código de Conduta, diretrizes internas ou de legislações e regulamentos vigentes;
- Cooperar em uma apuração de uma possível violação.

4.9.2. Em conformidade com este documento, nenhum denunciante de boa-fé ou testemunha envolvida em um processo de apuração poderá sofrer:

- Demissão ou ameaça de ser demitido em razão da denúncia gerada;
- Suspensão ou ameaça com medida disciplinar;

- Intimidação ou coação;
- Assédio moral, discriminação e/ou constrangimento;
- Redução, sem motivo plausível, de responsabilidades;
- Alteração de atribuições, transferências ou realocação;
- Exclusão deliberada de reuniões e atribuições de sua responsabilidade;
- Exclusão de eventos sociais do escritório;
- Ameaça, velada ou não, de dano pessoal ou de propriedade;
- Humilhação pública;
- Comportamento desrespeitoso;
- Entre outros.

4.9.3. A retaliação não será tolerada por nenhum nível hierárquico e, em caso de descumprimento e se comprovada, poderá acarretar a aplicação de medidas disciplinares ao gestor ou superior hierárquico, conforme [RG.061 – Regimento Disciplinar de Trabalho](#).

4.10. REPORTE ÀS AUTORIDADES

4.10.1. Após a conclusão da denúncia, o Comitê de Ética avaliará a necessidade de comunicação ao Ministério Público e/ou autoridades competentes caso seja evidenciada a ocorrência de crime.

4.10.2. Se determinado que a denúncia deverá ser encaminhada a autoridade competente, a área de Assessoria Jurídica definirá os tramites legais e caberá à área de Compliance e/ou outro responsável definido pelo Comitê de Ética fornecer as informações solicitadas.

4.10.3. A área de Assessoria Jurídica fará o acompanhamento do processo e deverá reportar ao Comitê de Ética qualquer modificação no status.

5. DOCUMENTOS ASSOCIADOS OU REFERÊNCIAS

CÓDIGO E DESCRIÇÃO

RG.061 – Regimento Disciplinar de Trabalho

TB.106 – Classificação das Denúncias

FB.819 – Relatório de Apuração de Denúncias

NOTAS:

- A. Todos os documentos citados encontram-se disponíveis no sistema eletrônico de documentação vigente, dentro da classificação respectiva, bem como o controle do histórico de revisões.
- B. A forma de arquivamento dos registros citados nesse documento se encontra na [TB.020 – Tabela de Temporalidade e Documentos Externos](#).