

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

1 OBJETIVO

Definir o padrão e diretrizes institucionais para implantação do Programa de Integridade em atendimento aos itens avaliativos da RN 507/2022, RN 518/2022 e em consonância com a Lei nº 12.846/2013 e sua regulamentação pelo Decreto nº. 8.420/2015.

2 JUSTIFICATIVA DO PROGRAMA

- 2.1 A implementação e gestão do programa justifica-se pela necessidade de assegurar a integridade como um componente fundamental da boa governança corporativa, tendo em vista que atribui confiabilidade, credibilidade e conformidade às atividades desenvolvidas na Cooperativa, e, também, promove e assegura um ambiente do trabalho ético e probó.
- 2.2 O Programa permite a utilização de vários instrumentos que possibilitam abordagem e utilização sistêmica interdependente, com o objetivo de reforçar a prevenção, detecção e correção de atos de fraude e de corrupção, por meio da gestão integrada, processos de avaliação de riscos de *compliance* e do aperfeiçoamento de ações e controles da estrutura de governança.
- 2.3 Além disso, perfaz instrumento de apoio ao gestor, auxiliando na tomada de decisões com maior segurança, visando afastar conflitos de interesses e ameaças, internas e externas, à integridade da empresa, melhorando a conformidade das deliberações.
- 2.4 Com enfoque preventivo, detectivo e responsivo, visa à diminuição dos riscos de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira, que caracterize quebra do dever de integridade.
- 2.5 A implementação, manutenção e efetividade deste Programa de Integridade justifica-se, ainda, por ser reconhecido como fator atenuante de severas sanções com as quais a Cooperativa teria que arcar na hipótese de responsabilização pela prática de atos lesivos, conforme prevê o art. 7º, VIII, da Lei nº 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção.
- 2.6 Por fim, a implantação de mecanismos efetivos de integridade garante maior sustentabilidade e eficiência dos negócios ao prevenir riscos, corrigir lesões ou ameaças de lesões e evitar desvios de finalidade que possam comprometer a solvência da cooperativa e/ou a sua imagem.

3 PÚBLICO ALVO

Este programa abrange toda a Cooperativa de Saúde Unimed Belém e os seus relacionamentos com todas as partes interessadas.

4 RESPONSABILIDADES

As partes interessadas afetadas ou que afetam o programa de integridade são: Cooperados, Conselheiros, Diretoria Executiva, membros de comitês e/ou comissões, clientes, ocupantes de cargos administrativos, colaboradores, rede prestadora de saúde, fornecedores, terceirizados e sociedade. É responsabilidade de cada parte interessada cumprir as diretrizes descritas no Estatuto, Regimento interno, Programa de integridade, Código de Conduta, Políticas e Programas e demais documentos do sistema de gestão, conforme pertinência.

5 DEFINIÇÕES

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

- 5.1 Integridade: é uma qualidade, uma virtude em função da atuação de forma honrada e justa.
- 5.2 Programa de Integridade: Programa de integridade consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos institucionais de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar, responsabilizar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira, bem como contra a cooperativa.
- 5.3 Consequências: Medidas administrativas, penalidades ou ações de remediação resultantes do tratamento de denúncias e infrações comprovadas, após o devido processo administrativo regular.
- 5.4 Controlador: Quem toma as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, no caso da cooperativa, é a própria Unimed Belém.
- 5.5 Titular de Dados: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objetos de tratamento.
- 5.6 TISS: Troca de Informações em Saúde Suplementar. O padrão TISS foi estabelecido como um padrão obrigatório para as trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos, entre os agentes da Saúde Suplementar. O objetivo é padronizar as ações administrativas, subsidiar as ações de avaliação e acompanhamento econômico, financeiro e assistencial das operadoras de planos privados de assistência à saúde e compor o Registro Eletrônico de Saúde. O padrão TISS tem por diretriz a interoperabilidade entre os sistemas de informação em saúde preconizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar e pelo Ministério da Saúde, e, ainda, a redução da assimetria de informações para os beneficiários de planos privados de assistência à saúde.
- 5.7 Partes Interessadas: corresponde a todos os elementos (pessoas, instituições, grupos, órgão governamentais dentre outros) que de alguma forma afetam ou são afetados pela organização. Entre outros, destacam-se: cooperados, colaboradores, sociedade, clientes pessoa física ou jurídica, fornecedores, credores, agentes estatais, órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, rede prestadora e fornecedora de produtos e serviços e organizações não governamentais.
- 5.8 Desvio de finalidade: constitui uma conduta dissimulada praticada por uma parte interessada, que demonstra a vontade – ou, pelo menos, a sua negligência – em não se portar conforme as regras legais ou morais, causando prejuízo à cooperativa, na medida em que o seu interesse – a verdadeira finalidade do ato – não é alcançado.
- 5.9 D.O.U.: Diário Oficial da União.
- 5.10 ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar,
- 5.11 Brindes e Cortesias: Qualquer produto ou serviço oferecido com a finalidade de demonstração de apreço ou marketing institucional.
- 5.12 TUSS: Terminologia Unificada da Saúde Suplementar.

6 DIRETRIZES

- 6.1 O Programa de Integridade da Unimed Belém é executado pela área de *compliance*, segregada das áreas de negócio e de auditoria, organizado em forma de sistema de gestão de riscos e *compliance*, auditoria de *compliance*, ética e gestão anticorrupção, nos termos da ISO 19.600:2014, ISO 37.001:2016 e Política de *Compliance* da Unimed Belém (POL-COMPL-001), composta pelas seguintes unidades organizacionais:

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

- 6.1.1 Conselho de Administração – órgão diretivo, responsável pela implementação, supervisão, manutenção e eficácia do sistema, bem como da aprovação da política de *compliance* da Unimed Belém.
- 6.1.2 Comitê estatutário de riscos e integridade – órgão de supervisão, com atribuições de monitoramento e melhoria contínua do sistema.
- 6.1.3 Comitê de ética, órgão colegiado, de natureza consultiva, bem como do desenvolvimento e promoção de uma cultura de *compliance*, implementar, disseminar, treinar, propor a atualização do código de conduta da empresa e avaliar os riscos de conduta e conflitos de interesse, com reporte direto ao Conselho de Administração.
- 6.1.4 Setor de *Compliance* – Órgão responsável pela gestão da ética e do programa de integridade.
- 6.1.5 Órgão auxiliar externo (Canal de Denúncia).

Parágrafo primeiro: A implementação segue o padrão definido neste documento, sustentado pelos cinco pilares norteadores do Programa de Integridade e é atualizado anualmente pela respectiva área, garantindo o constante aprimoramento e adaptação do referido documento, visando garantir sua efetividade.

6.2 MONITORAMENTO:

- 6.2.1 O programa é monitorado continuamente pela Auditoria Interna de *compliance*, pelo comitê de ética e demais áreas definidas, conforme matriz de responsabilidades (Anexo I).
- 6.2.2 A auditoria interna de *compliance* é atribuição da Área de Auditoria Interna.
- 6.2.3 Os resultados da auditoria de *compliance* são apresentados ao conselho de administração.

6.3 CÓDIGO DE CONDUTA:

- 6.3.1 O programa de integridade da Unimed Belém, como reflexo do seu compromisso em manter em seus relacionamentos uma conduta íntegra, transparente e ética, recepciona, em sua integralidade, o Código de Conduta da Unimed do Brasil, e todas as suas atualizações, até a promulgação, posteriormente, do Código de Conduta da Unimed Belém.
- 6.3.2 A Unimed Belém executa a gestão da ética, como parte integrante de seu sistema de governança, promulgado por sua Alta Direção, a qual assume o compromisso, oficialmente, de implementar, executar, manter e disseminar este programa de integridade, que engloba princípios, regras, procedimentos, programas institucionais e canais de comunicação próprios.
- 6.3.3 Dá-se publicidade ao Código de Conduta, parte integrante da política geral de *compliance* da Unimed Belém, no portal da cooperativa na internet, através do link de acesso: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedbelem/integridade-unimed-belém>, para todas as partes interessadas, inclusive, seu texto encontra-se disponível nas áreas exclusivas do cooperado, colaborador, prestador e fornecedor, sem prejuízo de sua divulgação periódica, através de informativos internos, treinamentos, reuniões, auditorias e demais formas adotadas pela área de *compliance*.

6.4 CONFLITO DE INTERESSES E CONSEQUÊNCIAS:

- 6.4.1 A operadora visa estabelecer compromissos corporativos efetivos de combate à corrupção, às práticas anticoncorrenciais, aos conflitos de interesses e outras infrações legais e orientar a aplicação das consequências cabíveis às ações e condutas em desacordo com o Código de Conduta, o Programa de

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Integridade e as normas internas e legais vigentes, conforme Diretrizes de Conflito de Interesse e de Consequências descritas nos Anexos II e III.

- 6.4.2 O conflito de interesse ocorre quando uma pessoa se encontra envolvida em processo decisório e não possui independência, isenção ou autonomia em relação à matéria em discussão ou em que esteja atuando, no sentido de que tem poder de influenciar o resultado ou tomar decisões motivadas por interesses distintos daqueles da Cooperativa ou por razões particulares, ainda que convergentes com o interesse da Cooperativa.
- 6.4.3 Para a ocorrência do conflito é suficiente que a parte interessada participe do processo decisório, e de alguma maneira concorra para a violação de princípios, normas ou valores da cooperativa, incorra em vedações legais aplicáveis a determinada parte interessada, assegure ganho para si, seus familiares, terceiros ou entidades com os quais esteja comprometido, ou ainda se da sua atuação resulte um dano à cooperativa relacionado a desvio de finalidade.
- 6.4.4 Em casos de conflito de interesses ou violação de conduta ética, a pessoa com atuação interna na cooperativa deve levar o fato ao conhecimento do Comitê de Ética, devendo afastar-se das discussões e deliberações, podendo, por decisão dos demais, participar parcialmente da discussão, visando proporcionar maiores informações sobre a operação e as partes envolvidas. Neste caso, deverão se ausentar da parte final da discussão, incluindo o processo de votação/deliberação da matéria.
- 6.4.5 A manifestação da situação de conflito de interesses e a subsequente abstenção deverão constar na ata da reunião.
- 6.4.6 A Unimed Belém estabelece diretrizes sobre conflito de interesses em política formalizada e institucionalizada pelo Conselho de Administração (POL-COMPL-003).
- 6.4.7 As situações de conflito de interesse constam da lei federal 5.764/71, legislações especiais aplicáveis a qualquer parte interessada, normas da ANS, conselhos profissionais, estatuto social da cooperativa e seu regimento interno, ou em qualquer regra interna da cooperativa.
- 6.4.8 As situações de potencial conflito de interesse estão identificadas na tabela constante dos Anexos II e III para cada um dos agentes de governança e agentes externos com as respectivas medidas a serem adotadas.
- 6.4.9 As alçadas administrativas e operacionais são definidas no regimento interno da cooperativa.
- 6.5 CANAIS DE COMUNICAÇÃO:
- 6.5.1 Com o objetivo de receber opiniões, críticas, reclamações, denúncias e consultas, a Cooperativa disponibiliza, de modo permanente, canais de comunicação que contribuem para o combate a fraudes e corrupção pública ou privada, suborno, irregularidades administrativas, ilegalidades e condutas antiéticas e também ampliam o relacionamento da organização com as partes interessadas.
- 6.5.2 A Cooperativa incentiva colaboradores e demais partes interessadas a registrar, por meio dos canais de comunicação próprios/disponíveis, qualquer situação que, em tese, aponte violação aos seus valores, políticas, normas, leis e regulamentos ou outras condutas impróprias, as quais serão processadas e julgadas pela unidade administrativa, interna ou externa, competente, integrante do sistema de *compliance*.
- 6.5.3 Canal de Denúncia:
- a) A Cooperativa é comprometida em manter o ambiente corporativo íntegro e livre de irregularidades. Por isso, disponibiliza às partes interessadas um canal de comunicação

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

independente e totalmente imparcial, administrado por empresa terceirizada, e controlado/monitorado pelos órgãos de *compliance* internos, através do qual se poderá fazer relatos de qualquer natureza, referentes a fatos que não estejam de acordo com o Código de Conduta, com as leis ou com os valores da cooperativa.

- b) As denúncias podem ser feitas através do telefone 0800 800 8009, ou então pelo site: www.contatoseguro.com.br/unimedbelem.
- c) Todas as denúncias são tratadas de forma sigilosa, o que garante o anonimato, confidencialidade e a proteção do denunciante e está disponível para todas as partes interessadas.
- d) A operacionalização do canal de denúncia está definida no Regimento Interno do Comitê de Ética (REG-COMPL-001).

6.5.4 Ouvidoria:

- a) A Unimed Belém conta com uma unidade organizacional de Ouvidoria a qual constitui um canal de comunicação cadastrado junto à ANS, à disposição dos beneficiários, efetivamente autônoma e com poder de recomendação, que recebe os casos complexos ou os que não foram resolvidos pelo primeiro nível de atendimento. Atua com foco no processo de interlocução entre o cidadão e a Unimed Belém.
- b) A Ouvidoria trabalha na busca de soluções efetivas, assegurando uma avaliação justa e imparcial às suas demandas e garantindo que as manifestações possam contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Deve atuar de forma isenta e independente, por meio da mediação e do diálogo aberto e tem como atribuição assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário, através do acolhimento das manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público.
- c) O contato com a Ouvidoria faz-se pelo Portal do Cliente no Site da Unimed Belém, Aplicativo Unimed Belém, E-mail ouvidoria@unimedbelem.com.br ou Telefone 4009-5279. Para reanálise de negativas (aquelas não solucionadas em primeira instância), no e-mail reanalise@unimedbelem.com.br.
- d) A operacionalização dos processos de trabalho da Ouvidoria está definida no POP-OUV-001 – Acolhimento de demandas RN 323 e RN 395 pela Ouvidoria.

6.5.5 Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC:

- a) A Operadora conta com Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC devidamente estruturado, por telefone e presencial, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre a fruição dos serviços contratados, prevenindo contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços, conforme Resolução Normativa 395 da ANS e Decreto federal nº 6.523/2008.
- b) Para informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços a cooperativa disponibiliza Serviço de Atendimento ao Consumidor pelos números 4009-5000 / 0800 729 6000, via Portal da Operadora, via Aplicativo Unimed Belém ou E-mail sac@unimedbelem.com.br. O Serviço presencial funciona na sede da Cooperativa, sito à Travessa Cruzú, 2212, Marco – Belém/PA.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

- c) A operacionalização dos processos de trabalho do SAC está definida no POP-SAC-001 – Serviço de Atendimento ao Cliente.

6.5.6 Gestão de Proteção de Dados:

- a) A Cooperativa conta com o setor de gestão de proteção de dados, com a função institucional de atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018), mediante o recebimento de reclamações e comunicações dos titulares dos dados pessoais, recebimento de comunicações da autoridade nacional de proteção de dados, devendo prestar a estes os devidos esclarecimentos e adotar as providências cabíveis, bem como orientar os colaboradores e partes interessadas da cooperativa a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais, e executar as atribuições determinadas pelo controlador na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (POL-EPD-001).
- b) Com relação ao recebimento de requisições de exercício dos direitos dos titulares, a UNIMED possui um canal aberto e direcionado aos funcionários da empresa, disponível por meio do endereço eletrônico: protecaodedados@unimedbelem.com.br. Ainda, caso estes direitos pretendam ser exercidos por clientes, parceiros ou terceiros que possuam dados pessoais sob sua custódia interna, a UNIMED disponibiliza o Portal da Operadora, com os canais de comunicação e informações.
- c) O encarregado de proteção de dados é identificado no portal da operadora e registrado perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

6.5.7 Comitê de Ética:

- a) O Comitê de Ética consiste em órgão colegiado, integrante do sistema de *compliance*, permanente e independente, constituído por membros não necessariamente cooperados, nomeados pelo Conselho de Administração, e tem por finalidade emitir parecer em relação aos reportes processados junto ao canal de denúncias, sugerindo a aplicação das consequências cabíveis, responder a consultas, receber e processar as denúncias de violação e fazer recomendações à administração.
- b) O Comitê de Ética emite parecer recomendando ao Conselho de Administração as consequências cabíveis previstas nos Anexos II e III, salvo ao se tratar de cooperado, cuja atribuição cabe ao Comitê Técnico.
- c) O Comitê de Ética pode propor ao Conselho de Administração a edição de enunciados ou outras normas administrativas de natureza interna, podendo propor a sua revisão ou cancelamento, quando entender necessário, bem como publicar informativos relacionados à ética.
- d) O canal de denúncias é responsável por receber, classificar e processar as informações relatadas em seu sistema, de modo a colher um conjunto probatório fidedigno, contendo indícios suficientes de autoria e prova da materialidade do fato relatado, os quais serão submetidos aos membros do Comitê de Ética para emissão de parecer e sugestão de aplicação das sanções previstas neste regulamento (Anexos II e III), na política de gestão de pessoas POL-GP-001, bem como aquelas decorrentes do ordenamento jurídico ou demais normas internas.
- e) O processo de trabalho do Comitê de Ética está definido no Regimento Interno do Comitê de Ética (REG-COMPL-001).

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

6.6 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:

- 6.6.1 A Cooperativa disponibiliza na rede mundial de computadores seu portal corporativo com endereço www.unimedbelem.com.br destinado ao público em geral, especialmente aos seus beneficiários, e para os seus prestadores de serviço de saúde, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, conforme RN's 190 e 285 da ANS.
- 6.6.2 A Cooperativa veicula a relação de produtos comercializados, bem como a rede assistencial credenciada pela cooperativa, de forma atualizada (guia médico).
- 6.6.3 As informações sobre a rede assistencial são exibidas no sítio eletrônico da cooperativa, por plano de saúde, apresentando as informações determinadas pela ANS, inclusive aquelas referentes a cada prestador de serviços de saúde. A cooperativa disponibiliza a opção de visualização de sua rede assistencial por meio de imagens ou mapas que indiquem a localização espacial geográfica individualizada dos prestadores de serviços de saúde (mapeamento gráfico dinâmico), bem como respeita as regras vigentes sobre acessibilidade nos sítios eletrônicos a portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme Decreto Federal 5.296/2004.
- 6.6.4 O portal também dispõe sobre as regras e canais de acesso para autorização de serviços, programas socioambientais, projetos e concursos, de caráter institucional, cadastro de currículos, bem como *link* direcionando para a página do Portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar.
- 6.6.5 Em cumprimento à Resolução Normativa nº. 389 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) a Unimed Belém disponibiliza em seu portal na internet www.unimedbelem.com.br, uma área exclusiva ao beneficiário, titulares ou dependentes, reunindo informações padronizadas, compreendendo os dados cadastrais e os de utilização de serviços, por meio de um Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar (PIN-SS), bem como o percentual do último reajuste apurado, com acesso restrito, que só pode ser visualizado com o uso de *login* e senha.
- 6.6.6 No mesmo portal disponibiliza seus canais de comunicação com os órgãos de controle e de informações, a saber, Ouvidoria, SAC, Gestão de Proteção de Dados Pessoais e Canal de Denúncias.
- 6.6.7 Disponibiliza, ainda, o seu código de conduta, os índices de reajustes anuais aplicados nos contratos individuais nos últimos três anos, bem como as suas demonstrações contábeis do último exercício social em comparação com o exercício anterior, consistentes em balanço patrimonial, demonstração dos lucros ou prejuízos acumulados, demonstração do resultado do exercício, fluxo de caixa, notas explicativas, relatório da administração e outros quadros analíticos ou demonstrações contábeis necessários para esclarecimento da situação patrimonial e dos resultados do exercício, em conjunto com o parecer dos Auditores Independentes.
- 6.6.8 A Cooperativa mantém no seu portal na internet área exclusiva de acesso aos seus cooperados, na qual disponibiliza todas as normas vigentes na cooperativa, balancetes mensais, balanço patrimonial anual, Demonstração de Sobras e Perdas e Receitas e Despesas, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração dos Fluxos de Caixa e Notas Explicativas, acompanhadas do relatório de auditoria, os Livros Contábeis e os Livros de Matrículas, bem como a produção individual de cada cooperado, respeitado o sigilo e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- 6.6.9 A Cooperativa manterá portal de acesso exclusivo aos prestadores de serviços de saúde, denominado portal do prestador, através do qual procederão à troca eletrônica de informações sobre os eventos assistenciais realizados aos beneficiários de planos de saúde no padrão TISS, acessível através do portal da UNIMED BELÉM, endereço eletrônico www.unimedbelem.com.br, seção destinada ao Prestador, respeitando as regras estabelecidas pela ANS. O prestador contratado deve observar as

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

normas e prazos de aplicação da TISS – Troca de Informação em Saúde Suplementar, estabelecida pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, cujas obrigações estão definidas no contrato.

- 6.6.10 No portal do prestador os serviços contratados estão devidamente elencados, codificados de acordo com a Tabela TUSS e valorados, conforme contrato e tabela acordada entre as partes.
- 6.6.11 As Órteses, Próteses e Materiais Especiais utilizadas nos beneficiários são compradas e fornecidas pela UNIMED BELÉM, diretamente por seus fornecedores, excetuando-se os casos de urgência e emergência que são utilizados os materiais de órteses e próteses e materiais especiais fornecidos pelo prestador contratado, sendo a cobrança em conta hospitalar com o mesmo valor utilizado pela tabela acordada em contrato, constantes do Portal do Prestador.
- 6.6.12 Na divulgação de dados, a Unimed Belém está comprometida a somente tratar dados pessoais, sejam de seus colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e terceiros, com o mais alto nível de cuidado, confidencialidade e conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou “LGPD”) e demais legislações aplicáveis.
- 6.6.13 Como parte da Unimed Belém, os colaboradores, gestores e administradores sempre, no exercício de suas atividades, garantem que dados pessoais são tratados em conformidade com a lei, com este Programa e com a Política de Proteção e Privacidade de Dados (POL-EPD-001).
- 6.6.14 Havendo conflito entre as disposições deste Programa e a legislação de proteção de dados aplicável, esta última prevalecerá.
- 6.6.15 Maiores informações são detalhadas na POL-EPD-001 - Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.
- 6.7 GERENCIAMENTO DE RISCOS LEGAIS:
- 6.7.1 O Gerenciamento de riscos e controles da cooperativa é realizado a partir do entendimento do seu contexto interno, tais como: cultura organizacional, principais áreas-chave, estrutura de cargos e funções (organograma), capacidade de recursos financeiros e intelectuais, sistemas operacionais, políticas, códigos, estratégias, estrutura de normativos, processos e demais aspectos relevantes à consecução das metas e dos objetivos já definidos, sendo esta a finalidade principal do processo; bem como do contexto externo, especialmente alterações legislativas e regulatórias, bem como políticas econômicas setoriais, que possam comprometer o atendimento de seus objetivos estratégicos e de negócio.
- 6.7.2 A área de gestão de riscos define os procedimentos para identificar, analisar, classificar e monitorar os riscos e controles decorrentes de seus processos, incluindo qualidade de dados, segurança de informação, tecnologia da informação, prestadores de serviços de saúde, finanças, comercialização e canais de vendas etc.
- 6.7.3 O monitoramento dos riscos é realizado por meio de indicadores e acompanhamento das ações de mitigação dos riscos e as principais diretrizes do programa estão definidas na Política de Gestão de Riscos e Controle Interno (POL-RISC-001).
- 6.8 CONTROLES INTERNOS:
- 6.8.1 A Cooperativa desenvolve atividades voltadas à manutenção do ambiente de controles internos e ao cumprimento dos requisitos legais e regulatórios vigentes.
- 6.8.2 O Controle interno é um processo conduzido pela estrutura de governança, órgãos de administração e outros profissionais da cooperativa, e desenvolvido para proporcionar segurança razoável com

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

respeito à realização dos objetivos relacionados a operações, divulgação e conformidade. São adotados com o objetivo de salvaguardar ativos, verificar a adequação e o suporte dos dados contábeis e dos processos relacionados, garantir a segurança das informações, promover eficiência operacional, encorajar a aderência às políticas e evitar fraudes, erros e crises na cooperativa.

6.8.3 O controle interno auxilia a cooperativa a alcançar objetivos estratégicos, a melhorar o seu desempenho e garantir a sustentabilidade do negócio, podendo ser preventivo ou detectivo, estando estruturado consoante a Política de Gestão de Riscos e Controle Interno (POL-RISC-001).

6.9 DIRETRIZES DE PATROCÍNIO:

6.9.1 A Política de Patrocínio da cooperativa tem como objetivo disciplinar e garantir a efetiva comunicação institucional da Cooperativa por meio de patrocínios, como forma de fortalecer sua marca e consolidar a sua imagem perante a sociedade e seus públicos de interesse, associada à promoção do desenvolvimento humano, da cidadania e da inclusão social, cultural e esportiva, reafirmando seu compromisso com o desenvolvimento sustentável da região em que atua.

6.10 TREINAMENTO:

6.10.1 Visando fortalecer os valores da Cooperativa, a ética, a integridade, a transparência, a cultura de gestão de riscos e de controle de conformidade, a Unimed Belém assegura o aconselhamento e orientação sobre seu sistema de gestão de *compliance*, para todas as partes interessadas, em especial: colaboradores, cooperados, alta direção, e fornecedores com os quais se relaciona, através de treinamentos periódicos, workshops, palestras, informativos, e demais canais de informação.

6.10.2 A organização, também, mantém parcerias com empresas especializadas para o desenvolvimento de pessoas, gestão estratégica, implementação de boas práticas de governança corporativa, gestão da saúde, dentre outros.

6.10.3 A Cooperativa também desenvolve treinamentos, relacionados à prevenção e ao combate à fraude e à corrupção, disponibilizados a todos os colaboradores, aos cooperados e aos administradores.

6.10.4 Os treinamentos são desenvolvidos com base nas avaliações de riscos de fraude e corrupção, com objetivo de atingir as áreas e processos de negócios mais vulneráveis. Para divulgação aos administradores se adota a estratégia de treinamentos na modalidade de ensino à distância e/ou presencial, em que se abordam questões relativas à “Lei Anticorrupção”, e outros temas como Governança Corporativa, Controle Interno e Gestão Estratégica de Riscos Empresariais.

6.10.5 A Cooperativa realiza anualmente treinamento sobre o Código de Conduta, o Programa de Integridade, a Lei Anticorrupção, a Política de *Compliance* (POL-COMPL-001) e Política de combate à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro (POL-COMPL-002).

6.10.6 A cooperativa também desenvolve continuamente a cultura de riscos, conforme Programa de Disseminação da Cultura de Riscos (PROG-RISC-001), o qual descreve um conjunto de ações para promover a compreensão em relação à relevância da identificação, tratamento e gestão dos riscos, bem como os papéis dos principais atores e suas respectivas responsabilidades.

6.10.7 A Cooperativa disponibiliza após a posse, curso de formação para os conselheiros fiscais; curso de governança cooperativa para os membros do Conselho de Administração e como requisito para admissão de novos associados, Curso de Introdução ao Cooperativismo.

6.11 POLÍTICA DE CONTRATAÇÕES:

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

- 6.11.1 A Cooperativa possui políticas e controles no processo de contratação que asseguram a seleção da proposta mais vantajosa, mitigando o risco de ocorrência de operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento, devendo observar os princípios da eficiência, da eficácia, da padronização, da economicidade, da ampla concorrência, da legalidade, da intercooperação e do cooperativismo.
- 6.11.2 Para tanto, devem ser observadas as políticas de suprimentos (POL-CAU-002), Política de Qualificação de Fornecedores (POL-CAU-001), Política de Gestão de Contratos (POL-JUR-002), Política de Terceirização de Serviços (POL-JUR-003), Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta da Cooperativa e Código de Conduta de Parceiros de Negócio.
- 6.11.3 A cooperativa orienta suas contratações com fornecedores de produtos e prestadores de serviço éticos, que cumprem a legislação do país e que aceitam as regras de contratualização vigentes na cooperativa, sendo mandatória a existência de contrato escrito nas suas relações comerciais.
- 6.12 AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES NAS CONTRATAÇÕES:
- 6.12.1 A Cooperativa fomenta a cultura de diligências nas suas contratações. Foram estabelecidos procedimentos e normas, para a Cooperativa, com objetivo de definir os parâmetros para avaliação de fornecedores críticos a fim de assegurar a integridade nas relações com terceiros.
- 6.12.2 Nos processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias de prestadores de serviço ou fornecedores de produtos com contratos vigentes são realizadas diligências para identificar eventuais vulnerabilidades relacionadas a irregularidades ou ilícitos por parte das pessoas jurídicas envolvidas, sempre que tomar conhecimento do fato.
- 6.12.3 A Cooperativa mantém políticas, normas e controles internos específicos que definem os procedimentos e asseguram a conformidade nos processos de contratação.
- 6.13 RELACIONAMENTO COM TERCEIROS E FORNECEDORES:
- 6.13.1 Os fornecedores e prestadores de serviços são fundamentais para a boa execução das atividades fins da Cooperativa.
- 6.13.2 A cooperativa estabelece o Código de conduta de parceiros de negócio para garantir alinhamento de conduta ética de terceiros e parceiros de negócio aos valores institucionais.
- 6.13.3 No processo de contratação de terceiros a cooperativa adota medidas para mitigar os riscos de contratações inadequadas ou contrárias aos seus objetivos estratégicos, dentre as quais:
- Solicitar pelo menos 03 (três) atestados de capacidade técnica, 01 (uma) Anotação de Responsabilidade técnica – ART ou 01 (um) Registro de Responsabilidade Técnica – RRT dos proponentes de fornecimento de produtos e serviços, contemplando em quantidade e qualidade o objeto da contratação, devendo ser acompanhado (as) da nota fiscal respectiva.
 - Requerer que o proponente demonstre capacidade econômico-financeira para a execução do contrato.
 - Consultar a composição societária e análise do conflito de interesse.
 - Priorizar a contratação de fornecedores que tenham programa de integridade.
 - Identificação do fiscal do contrato nos instrumentos jurídicos, com as suas atribuições, bem como do preposto da contratada.
 - Padronização documental e contratual.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

- g) Considerar prazo de rescisão contratual adequado para cada tipo de contratação em caso de rescisão unilateral a fim de minimizar impactos e evitar solução de continuidade.
- h) Considerar a retenção do último pagamento em caso de rescisão até a comprovação das obrigações.
- i) Considerar que em caso de reajuste contratual e/ou acréscimo de quantitativos que seja apresentada a composição analítica dos preços/custos dos contratos.
- j) Solicitar as certidões negativas tributárias e não tributárias, trabalhista, previdenciária, encargos sociais aos prestadores de serviços terceirizados e mantê-las atualizadas.
- k) Não tolerar qualquer tipo de desvio, fraude, irregularidade ou ato ilícito praticado contra a administração pública e demais partes interessadas.
- l) Não tolerar qualquer tipo de negociação, formal ou informal, com concorrentes, com o intuito de definir preços, propostas, níveis de produção, níveis de estoque, territórios de vendas, clientes, licitações, custos, margens de lucro, divisão ou fatia de mercados, alocação de clientes, apresentação de propostas em licitações e/ou qualquer outro assunto que possa gerar dúvidas no que se refere à conduta ética perante o mercado.
- m) Não tolerar, facilitar ou apoiar qualquer tipo de atividade corrupta, ativa ou passiva, envolvendo ou não valores financeiros, tais como extorsão, suborno ou propina, com concorrentes, fornecedores, prestadores de serviços, clientes e demais partes interessadas.
- n) Não praticar atos lesivos que se enquadrem na Lei Federal Nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), adotando medidas para coibir sua prática por seus cooperados, colaboradores, administradores, bem como a implementação de esforços nesse sentido junto aos respectivos fornecedores.
- o) Não exercer ou envolver-se em atividades que tenham relação com a “lavagem” de recursos provenientes de quaisquer atividades criminosas.
- p) Não oferecer ou prometer diretamente ou por meio de terceiros, pagamentos, presentes, brindes ou benefícios a agentes públicos, partidos políticos ou a seus membros, candidatos a cargos políticos e/ou familiares, com o intuito de obter benefício.
- q) A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superior ou igual a 1 (um). Caso o valor seja inferior a 1 (um), em qualquer dos índices, deverá comprovar que o capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo não excede a 10% do valor estimado da contratação e em caso de terceirização de serviços, ainda, será exigida a apresentação de garantia de pelo menos 5% do objeto do contrato.

6.14 RELACIONAMENTO COM A REDE PRESTADORA:

- 6.14.1 No relacionamento com a rede prestadora de serviços é obrigatória a formalização de contrato escrito, devendo-se observar as cláusulas obrigatórias constantes da regulamentação da ANS, conforme Lei 13.303/2014 e RN 363 da ANS e alterações.
- 6.14.2 A cooperativa norteia todas as suas contratações com prestadores de serviços de saúde tomando como base critérios de qualidade e segurança no cuidado da atenção à saúde dos beneficiários.
- 6.14.3 A operacionalização da gestão da rede prestadora de serviços de saúde é baseada nas diretrizes da Política de Gestão da Rede (POL-REDE-001).

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

6.15 RELACIONAMENTO COM O COOPERADO:

6.15.1 A gestão do relacionamento com os Médicos Cooperados da Unimed Belém compreende o gerenciamento dos padrões de trabalho desde a admissão do cooperado até o seu desligamento da cooperativa, fortalecendo a relação da Cooperativa com os sócios e motivando-os a uma maior integração e participação na sustentabilidade do negócio.

6.15.2 A cooperativa norteia todo o seu relacionamento com os cooperados tomando como base critérios de qualidade e segurança no cuidado da atenção à saúde dos seus beneficiários.

6.15.3 O gerenciamento desse relacionamento é realizado conforme a Política de Relacionamento com o Cooperado. (POL-COOP-001)

6.16 CONTRIBUIÇÕES PARA PARTIDOS POLÍTICOS:

É vedada a utilização dos recursos ou do nome da Cooperativa para atuação, doação ou contribuição político-partidária.

6.17 BRINDES E CORTESIAS:

6.17.1 O Recebimento de brindes e cortesias é permitido desde que tais práticas não influenciem decisões nem gerem favorecimentos indevidos, bem como observem as seguintes diretrizes:

- Sejam de caráter simbólico.
- Não ultrapassem o valor de 20% do salário-mínimo nacional vigente.
- Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal.
- Descontos em serviços sejam revertidos à Unimed Belém e não incorporados pelo recebedor.
- Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed Belém sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados.
- Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos à Unimed Belém em caráter institucional, sem destinatário exclusivo.
- Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertençam à Unimed Belém. Neste caso, a Unimed pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático.
- Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Unimed Belém fiquem com o recebedor.
- Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa.

6.17.2 O fornecimento de brindes ou cortesias cujo valor ultrapasse 20% do salário mínimo nacional é vedado. E mesmos aqueles permitidos só podem ser distribuídos com base em estratégia de marketing ou de relacionamento institucional. Exceções serão consideradas quando a peça a ser concedida fizer parte de ação promocional, restrita, e devidamente autorizada pelo Diretor Geral. (art. 69. Inciso XVIII do ES).

6.17.3 A cooperativa não tolera a obtenção, para si ou para terceiros, de benefícios oriundos de negócios ou de oportunidades vinculadas a atividades realizadas no interesse da Cooperativa, nem o oferecimento

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

ou promessa, diretamente ou por meio de terceiros, de pagamentos, presentes ou benefícios a agentes públicos, partidos políticos ou aos seus membros, candidatos a cargos políticos e/ou familiares, com o intuito de obter benefício.

6.18 DISPOSIÇÕES FINAIS

6.18.1 A nulidade dos atos eivados de conflitos de interesses deve ser alegada na primeira oportunidade em que couber à parte interessada se manifestar ou logo após tomar conhecimento, respeitando o prazo máximo decadencial de 04 (quatro) anos para sua anulação.

6.18.2 A eventual ocorrência de irregularidades não tipificadas neste documento não implica ausência de medidas de remediação ou penalidades. Nesse caso, seguirá o trâmite regular de apuração na cooperativa.

7 RESULTADOS ESPERADOS

7.1 Mitigar ou eliminar riscos legais.

7.2 Criar um mecanismo eficaz de aprimoramento contínuo dos instrumentos de controle.

7.3 Diminuir custos relacionados ao descumprimento de aspectos legais.

7.4 Diminuir o número de chamados abertos via canal de denúncias por tipo de situação.

7.5 Diminuir o número de não Conformidades resultantes das auditorias de *Compliance*.

7.6 Diminuir o número de não Conformidades reincidentes.

8 REFERÊNCIAS

8.1 Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, publicada no D.O.U. de 17.12.1976.

8.2 LEI Nº 12.529, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2011.

8.3 Lei 9656, de 03 de junho de 1998, publicada no D.O.U. de 04.06.1998.

8.4 Lei nº. 12.846, de 01.08.2013, publicada no D.O.U. de 02.08.2013.

8.5 Lei nº 13.003, de 24 de junho de 2014, publicada no D.O.U. de 25.6.2014.

8.6 Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, publicada no D.O.U. em 15.08.2018.

8.7 Decreto nº 8.420, de 18/03/2015, publicado no D.O.U. de 19.03.2015.

8.8 Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, publicado no D.O.U. de 01.08.2008, regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

8.9 Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, publicado no D.O.U. de 03.12.2004, que regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

8.10 Decreto 11.129 de 11 de julho de 2022: Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

- 8.11 Manual para Implementação de Programas de Integridade – orientações para o setor público, publicado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU)
- 8.12 Resolução Normativa nº 190, de 30 de abril de 2009, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a qual dispõe sobre a criação obrigatória de portal corporativo na Internet pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e sobre a designação de profissional responsável pela troca de informações em saúde suplementar (Padrão TISS) referente aos eventos prestados aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde.
- 8.13 RN 285 da ANS.
- 8.14 Resolução Normativa nº 507 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- 8.15 Resolução Normativa nº 518 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- 8.16 Resolução Normativa nº 389 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- 8.17 Resolução Normativa nº. 363 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- 8.18 Política de Relacionamento com o Cooperado.
- 8.19 Política de Gestão da Rede.
- 8.20 Política de Gestão de Riscos e Controles Internos.
- 8.21 Política de Suprimentos.
- 8.22 Política de Qualificação de Fornecedores.
- 8.23 Política de Gestão de Contratos.
- 8.24 Política de Terceirização.
- 8.25 Política de *Compliance*.
- 8.26 Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.
- 8.27 Programa de Disseminação da Cultura de Riscos.
- 8.28 Procedimento Operacional de Andamento de Demandas da Ouvidoria.
- 8.29 Procedimento Operacional do Serviço de Atendimento ao Cliente.
- 8.30 Estatuto Social Unimed Belém.
- 8.31 Regimento Interno da Unimed Belém.
- 8.32 Código de Conduta da Cooperativa.
- 8.33 Código de Conduta de Parceiros de Negócios.
- 8.34 Regimento Interno do Comitê de Ética.
- 8.35 ISO 19.600:2014.
- 8.36 ISO 37.001:2016.

9 ANEXOS

- 9.1 Anexo I –Matriz de Responsabilidades.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

9.2 Anexo II –Matriz de conflitos de interesse com respectivas consequências - Agentes de Governança.

9.3 Anexo III – Matriz de conflitos de interesse com respectivas consequências - Agentes Externos.

10 HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Quando	Motivo	Itens	Solicitante	Função	Origem
0.1	26/11/2020	Emissão da primeira versão minuta	Todos	Wallaci Oliveira	Gestor Jurídico	Assessoria Jurídica
0.2	17/12/2020	Emissão da segunda versão minuta	Item 6, Definições, Referências e Anexos	Wallaci Oliveira	Gestor Jurídico	Assessoria Jurídica
0.3	21/12/2020	Emissão da terceira minuta	Inserção do ANEXO II e II, com potenciais conflitos de interesse e consequências respectivas	Wallaci Oliveira	Gestor Jurídico	Assessoria Jurídica
0.4	28.12.2020	Emissão de Quarta Minuta	Revisão	Flávio Shimabukuro	Especialista em Compliance	Compliance
0.5	29.12.2020	Emissão de Quinta Minuta	Revisão	Wallaci Oliveira	Gestor Jurídico	Assessoria Jurídica
0.6	24.04.2021	Emissão de Sexta Minuta	Revisão	Wallaci Oliveira	Gestor Jurídico	Assessoria Jurídica
0.7	03.05.2021	Emissão de Sétima Minuta	Revisão	Wallaci Oliveira	Gestor Jurídico	Assessoria Jurídica
0.8	10.05.2021	Emissão de Oitava Minuta	Revisão	Wallaci Oliveira	Gestor Jurídico	Assessoria Jurídica
0.9	17.05.2021	Emissão de Nona Minuta	Revisão	Wallaci Oliveira	Gestor Jurídico	Assessoria Jurídica
0.0	24.05.2021	Padrão	Revisão	Wallaci Oliveira	Compliance Officer	Compliance
1.1	17/01/2024	Revisão Compliance	Ajustes nas diretrizes do item 6 e referências do item 8	Igor Silva	Gestor de Riscos e Compliance	Riscos e Compliance
1.0	26/02/2024	2ª VERSÃO PADRÃO	TODOS OS ITENS APROVADOS EM CONAD	Igor Silva	Gestor de Riscos e Compliance	Riscos e Compliance

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

ANEXO I – MATRIZ DE RESPONSABILIDADES:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES				
NATUREZA DA DENÚNCIA		ENVOLVIMENTO DA EMPRESA		
NÍVEL 1	NÍVEL 2	COMITÊ QUE RECEBE O REGISTRO DO CONTATO SEGURO	ÁREA ENVOLVIDA	OBSERVAÇÕES
Abuso de Autoridade	Pedido ou pagamento de suborno/ propina	Comitê de Ética	Controladoria ou auditoria / Jurídico / RH Local	1, 2 e 3
	Discriminação ou preconceito racial, sexual, religioso, por idade ou devido a deficiências envolvendo público interno	Comitê de Ética		
	Assédio sexual	Comitê de Ética		
	Assédio moral ou agressão física	Comitê de Ética		
	Situações de conflito na relação de subordinação	Comitê de Ética		
	Trabalho em carga horária superior à permitida por lei	Comitê de Ética		
	Privilegio de funcionário em detrimento de outro	Comitê de Ética		
	Uso do cargo para solicitar favores ou serviços pessoais a subordinados e/ou terceiros	Comitê de Ética		
Violação de Políticas ou Código de Conduta da Companhia e Legislação (trabalhista, sanitária, etc.)	Utilização dos bens da empresa para fins particulares (veículos, estoque, equipamentos, instalações, etc)	Comitê de Ética	Inicialmente RH; se necessário, Jurídico / Controladoria ou auditoria	1, 2 e 3
	Recebimento de brindes, presentes ou favores em desacordo com as regras estabelecidas	Comitê de Ética		
	Utilização de cartão corporativo em valor superior ao permitido ou para aquisição de bens não autorizados ou para uso pessoal	Comitê de Ética		
	Violação de controles internos ou sistemas.	Comitê de Ética		
	Vazamento ou uso indevido de informações da empresa	Comitê de Ética		
	Uso ou tráfico de substâncias proibidas dentro da empresa	Comitê de Ética		
	Conflito de interesses	Comitê de Ética		
	Relacionamento afetivo com subordinação direta	Comitê de Ética		
	Trabalho inseguro/ em condições inferiores às regulamentadas	Comitê de Ética		

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES				
NATUREZA DA DENÚNCIA		ENVOLVIMENTO DA EMPRESA		
NÍVEL 1	NÍVEL 2	COMITÊ QUE RECEBE O REGISTRO DO CONTATO SEGURO	ÁREA ENVOLVIDA	OBSERVAÇÕES
Fraudes de Natureza Contábil	Manipulações contábeis nas demonstrações financeiras da companhia	Comitê de Ética	Controladoria ou auditoria / Jurídico / Diretoria Financeira	1, 2, 3, 4, 5 e 6
	Omissão ou adulteração de informações disponibilizadas para a Auditoria Externa	Comitê de Ética		
	Uso indevido, falsificação ou adulteração de documentos e registros da companhia	Comitê de Ética		
Fraudes de Natureza Financeira	Favorecimento ilícito de funcionários, fornecedores, prestadores de serviço, terceiros e clientes	Comitê de Ética	Controladoria ou auditoria / Jurídico / Diretoria Financeira	1, 2, 3, 4, 5 e 6
	Desvio de recebíveis da empresa	Comitê de Ética		
	Desvio de recursos da tesouraria, caixa ou outros	Comitê de Ética		
	Adulteração das informações de pagamentos enviadas aos bancos para benefício próprio ou de terceiros	Comitê de Ética		
Fraudes de Natureza Patrimonial	Roubo ou furto de estoques (insumos ou ativos)	Comitê de Ética	Controladoria ou Auditoria / Jurídico	1, 2, 3, 4, 5 e 6
	Destruição ou danos ao patrimônio da empresa	Comitê de Ética		1, 2, 3, 5 e 6
Responsabilidade Sócio Ambiental	Danos ambientais	Comitê de Ética	Auditoria Ambiental / Jurídico Ambiental	1, 2, 3, 4, 5 e 6
	Corrupção	Comitê de Ética	Controladoria ou auditoria / Jurídico	
	Danos à imagem	Comitê de Ética	Marketing	
	Relações com governo e participação política	Comitê de Ética	Sócios / Conselho de Administração	
	Discriminação ou preconceito racial, sexual, religioso, por idade ou devido a deficiências envolvendo público externo	Comitê de Ética	Jurídico Cível	
Gestão	Manipulações nos relatórios de gestão	Comitê de Ética	Controladoria ou Auditoria / Responsável	N/A
	Outros	Comitê de Ética		1, 2, 3, 4, 5 e 6

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES				
NATUREZA DA DENÚNCIA		ENVOLVIMENTO DA EMPRESA		
NÍVEL 1	NÍVEL 2	COMITÊ QUE RECEBE O REGISTRO DO CONTATO SEGURO	ÁREA ENVOLVIDA	OBSERVAÇÕES
			pela área envolvida	
#	OBSERVAÇÕES *			
1	Sempre que possível, envolver o superior hierárquico da pessoa denunciada, quando este não estiver envolvido no fato denunciado;			
2	Zelar pelo sigilo absoluto dos assuntos tratados, somente envolvendo as pessoas estritamente necessárias para a solução do caso, as quais também deverão ser advertidas e compromissadas sobre o sigilo da questão. As identidades de testemunhas deverão ser preservadas;			
3	Após serem colhidas todas as evidências de forma sigilosa, oportunizar ao denunciado, em reunião individual com o comitê responsável, a chance de dar a sua versão sobre o incidente. O denunciado deverá ser advertido que todo o assunto está sendo tratado de forma confidencial, sendo opção exclusivamente sua comunicar o fato a terceiros. Além disso, é fundamental esclarecer que registros improcedentes não afetarão de forma alguma a carreira do denunciado;			
4	Dependendo da complexidade da questão, poderá ser requisitada investigação por empresa externa especializada;			
5	Comunicar o fato à Diretoria Responsável, sempre que tais pessoas não estejam ou não possam estar envolvidos no fato denunciado. Todas as pessoas comunicadas deverão ser advertidas e compromissadas sobre o sigilo;			
6	Conselho de Administração deve ser informado em caso de procedência do registro.			

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

ANEXO II – MATRIZ DE CONFLITOS DE INTERESSE COM RESPECTIVAS CONSEQUÊNCIAS - AGENTES DE GOVERNANÇA.

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
Conselheiros, Diretores e ocupantes de cargos administrativos.	Proprietário (a) de Estabelecimento prestador de serviço credenciado pela Unimed com atuação direta na prestação de serviço de saúde.	Solicitar impedimento de participação no processo deliberativo, fazendo constar da ata de reunião a natureza e a extensão do seu conflito. Em caso de recusa será aberto processo administrativo.
Conselheiro / Diretor / Cooperado / ocupante de cargo administrativo	Aquele que em qualquer operação tenha interesse oposto ao da sociedade. (art. 52 da lei 5.764/71)	Impedimento de participar das deliberações referentes a essa operação, cumprindo-lhe acusar o seu impedimento. Em caso de recusa será aberto processo administrativo.
Cooperado	Participação no processo eleitoral cooperados que aceitarem estabelecer relação empregatícia com a cooperativa; que tenha sido admitido depois de convocada a assembleia geral; que não tenha operado sob qualquer forma com a cooperativa no ano anterior e que não esteja em dia com suas obrigações. No caso de falta de operação / produção ou inadimplência somente incidirão caso tenham sido notificados pela cooperativa com antecedência.	Perde o direito de votar e ser votado. Em caso de inobservância desse dever, será aberto processo administrativo.
Conselheiros / Diretores	Participar da votação na Assembleia Geral Ordinária acerca da prestação de contas dos órgãos de administração acompanhada de parecer do Conselho Fiscal, bem como sobre a fixação do valor da remuneração dos membros do Conselho de Administração ou da Diretoria e do Conselho Fiscal.	Abertura de Processo Administrativo.
Cooperados / Diretores	Candidatar-se na cooperativa a cargos sociais eletivos ou ser	Perde o direito de ser votado ou nomeado para cargos sociais e

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
Conselheiros de Administração e Fiscal / Membros dos Comitês de Auditoria; Riscos e Integridade e Técnico / Ocupantes de cargos administrativos / Diretores Técnicos e Clínicos dos Recursos Próprios.	nomeado para cargos administrativos pessoas impedidas por lei, condenados à pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, a fé pública ou a propriedade; bem como os impedidos na forma do estatuto social e regimento interno.	terá seu registro de candidatura indeferido ou sua indicação/nomeação rejeitada.
Presidente do CONAD	Participar de Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos e Integridade ou Técnico.	Notificação para renúncia voluntária do Comitê ou Abertura de Processo Administrativo.
Presidente do Conselho de Administração / Diretores Executivos / Conselheiros Fiscais / Contador / Liquidante (Liquidação Voluntária)	Apresentar relatório, balanço e contas dos órgãos de administração ou parecer do conselho fiscal, contendo erro, dolo, fraude ou simulação, bem como em infração à lei ou ao estatuto. (art. 44, §2º, da Lei 5.764/71).	Comunicação ao Conselho Fiscal. Responsabilização pessoal do agente; abertura de processo administrativo. Caso o fato constitua crime, representar às autoridades para apuração penal na forma da lei. No caso de colaborador, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .
Presidente do Conselho de Administração / Diretores Executivos / Contador / Liquidante (Liquidação Voluntária)	Inserir em documento contábil ou em qualquer outro documento relacionado com as obrigações da empresa perante a previdência social, declaração falsa ou diversa da que deveria ter constado. (art. 297, §3º, III, do Código Penal)	Comunicação ao Conselho Fiscal. Abertura de processo administrativo. Representar às autoridades para apuração penal na forma da lei. No caso de colaborador, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .
Presidente do Conselho de Administração / Diretor / Gerente / Contador / Conselheiro Fiscal /	Fazer afirmação falsa sobre as condições econômicas da sociedade, ou ocultar fraudulentamente, no todo ou em parte, fato a elas relativo.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Abertura de processo administrativo. Caso o fato constitua crime, representar às autoridades para apuração penal na forma da lei. No caso de

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
Liquidante		colaborador, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .
Presidente do Conselho de Administração / Diretor / Contador / Conselheiro Fiscal	Induzir a distribuição ou distribuir sobras fictícias em desacordo com o balanço patrimonial, ou mediante balanço falso.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Abertura de processo administrativo. Caso o fato constitua crime, representar às autoridades para apuração penal na forma da lei. No caso de colaborador, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .
Diretor / Gerente / Colaborador	Deixar de recolher tributos aos cofres públicos ou entidades paraestatais retidos na fonte dos contribuintes, no prazo e forma legal ou convencional ou criar embaraços ou dificultar quaisquer processos relacionados ao pagamento ou à defesa legal da cooperativa perante os órgãos públicos.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Abertura de processo administrativo. Caso o fato constitua crime, representar às autoridades para apuração penal na forma da lei. No caso de colaborador, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .
Cooperados	Auto Geração de Exames e Serviços em benefício próprio ou de terceiros em percentual acima do definido pelo Conselho de Administração, após estudos técnicos.	Glosa do valor superior ao percentual permitido.
Cooperados	Deixar de Colaborar com os processos de auditoria médica, na forma e prazos definidos na regulamentação da ANS, CFM em regimentos internos da cooperativa e consensos das especialidades, especialmente no pedido de esclarecimentos, justificativas técnicas, laudos e documentos complementares, participação em junta médica e procedimentos de arbitragem.	Abertura de processo administrativo.
Conselheiros / Cooperados /	Uso de informações sigilosas e/ou privilegiadas em benefício próprio	Abertura de processo administrativo. No caso de

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
Dirigentes / Colaboradores / Ocupantes de Cargos Administrativos	ou de terceiros.	colaboradores, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .
Conselheiro / Cooperados / Dirigentes / Colaboradores	Uso da estrutura da Cooperativa para atividades de interesse particular.	Abertura de processo administrativo. No caso de colaboradores, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .
Conselheiro / Dirigentes	Orientar a cooperativa para fim estranho ao objeto social.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Abertura de Processo Administrativo. Se o fato constituir crime, representação à autoridade policial para apuração penal na forma da lei.
Cooperado	Vir a exercer qualquer atividade considerada prejudicial ou que colida com os objetivos da cooperativa.	Abertura de Processo Administrativo para Eliminação da Cooperativa. Se o fato constituir crime, representação à autoridade policial para apuração penal na forma da lei.
Cooperado	Ocasionar danos materiais ou morais graves à Cooperativa.	Abertura de Processo Administrativo para Eliminação da Cooperativa. Se o fato constituir crime, representação à autoridade policial para apuração penal na forma da lei.
Cooperado	Deixar de Cumprir os compromissos assumidos com a Cooperativa e obrigações do estatuto social; regimentos internos e estatuto social.	Abertura de Processo Administrativo para Eliminação da Cooperativa.
Cooperado / Diretor Técnico / Diretor Clínico / Colaborador	Cobrar do beneficiário qualquer importância, com base nos procedimentos previstos nos contratos celebrados com a cooperativa.	Abertura de Processo Administrativo para Eliminação da Cooperativa. No caso de colaborador, abertura de sindicância ou processo de <i>compliance</i> .
Cooperado / Diretor Técnico / Diretor	Exigir do beneficiário, caução, depósito de qualquer natureza,	Abertura de Processo Administrativo. No caso de

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
Clínico / Colaborador	nota promissória ou quaisquer outros títulos de crédito , no ato ou anteriormente à prestação do serviço	colaborador, abertura de sindicância ou processo de <i>compliance</i> .
Cooperado	Deixar de Cumprir dispositivos de lei, do estatuto social ou deliberações da cooperativa.	Abertura de Processo Administrativo para Eliminação da Cooperativa.
Cooperado	Deixar de atender regularmente os beneficiários da cooperativa com exceção dos casos justificados e aprovados pelo CONAD.	Abertura de Processo Administrativo para Eliminação da Cooperativa.
Conselheiro Dirigente / Cooperado	Promover a liquidação da cooperativa em situação próspera, ou sua fusão, incorporação ou desmembramento, com o fim de obter, para si ou para outrem, vantagem indevida, em prejuízo dos demais cooperados ou dos colaboradores.	Abertura de Processo Administrativo.
Conselheiro Dirigente / Cooperado	Promover alteração estatutária ou adoção de políticas ou decisões que não tenham por fim o interesse da cooperativa e visem a causar prejuízo a cooperados ou aos colaboradores.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Abertura de Processo Administrativo.
Conselheiros Cooperados / Dirigentes / Colaboradores	Induzir, ou tentar induzir, administrador ou conselheiro fiscal a praticar ato ilegal, ou, descumprindo seus deveres definidos em Lei, no estatuto social ou nas normas internas da cooperativa, promover, contra o interesse da cooperativa, sua ratificação pela assembleia geral.	Abertura de Processo Administrativo. Se o fato constituir crime, representação à autoridade policial para apuração penal na forma da lei. No caso de colaboradores, demissão, abertura de sindicância e/ou apuração em processo administrativo de <i>compliance</i> .
Conselheiros Cooperados / Dirigentes / Colaboradores	Contratar com a cooperativa, diretamente ou através de outrem, ou de sociedade na qual tenha interesse, em condições de favorecimento ou não	Abertura de Processo Administrativo. No caso de colaboradores, abertura de sindicância e/ou apuração em processo de <i>compliance</i> .

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
	equitativas.	
Conselheiros / Cooperados / Dirigentes / Colaboradores	Deixar de apurar denúncia ou de denunciar ao Presidente do CONAD; ou deixar o colaborador de comunicar ao seu superior hierárquico fato que saiba ou devesse saber procedente, ou que justifique fundada suspeita de irregularidade.	Abertura de Processo Administrativo. No caso de colaboradores, abertura de sindicância e/ou apuração em processo administrativo de <i>compliance</i> .
Diretoria	Usar, em benefício próprio ou de outrem, com ou sem prejuízo para a cooperativa, as oportunidades comerciais de que tenha conhecimento em razão do exercício de seu cargo.	Abertura de processo administrativo.
Diretoria	Omitir-se no exercício ou proteção de direitos da cooperativa ou, visando à obtenção de vantagens, para si ou para outrem, deixar de aproveitar oportunidades de negócio de interesse da cooperativa.	Abertura de processo administrativo.
Diretoria	Adquirir, para revender com lucro, bem ou direito que sabe necessário à companhia, ou que esta tencione adquirir.	Abertura de processo administrativo.
Conselheiro / Cooperados / Dirigentes / Colaboradores	Interferência indevida na contratação, avaliação da performance ou demissão de colaboradores com algum vínculo parental ou afetivo com Dirigentes, Conselheiros e/ou Cooperados.	Abertura de processo administrativo. No caso de colaboradores, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .
Conselheiro / Cooperados / Dirigentes	Parcialidade nas decisões da cooperativa frente à atuação em Cargos diretivos em outros serviços de saúde.	Abertura de processo administrativo.
Conselheiro / Cooperados / Dirigentes / Colaboradores	Auferir vantagens indevidas em benefício próprio ou de seus familiares, até o terceiro grau, na linha reta ou colateral, pelo uso do poder decorrente de sua	Abertura de processo administrativo. No caso de colaboradores, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> .

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
	posição na cooperativa.	
Cooperados	Ingressar no quadro da cooperativa os agentes de comércio e empresários que operem no mesmo campo econômico da sociedade.	Notificação do cooperado para optar pela demissão voluntária ou em caso de negativa abertura de processo administrativo para eliminação.
Cooperados	Deixar de atender aos requisitos estatutários de ingresso ou permanência na cooperativa.	Exclusão do Cooperado, após processo administrativo regular, salvo em caso de óbito.
Conselheiros / Diretoria Executiva Liquidante (Liquidação Voluntária)	Fraude Comprovada ou Desvio de Recursos em Proveito Próprio ou de terceiros com desvio de finalidade.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Abertura de Processo Administrativo. Representação à autoridade policial para apuração penal na forma da lei.
Diretoria Executiva	Descumprimento de deliberações injustificadamente do Conselho de Administração.	Notificação pelo CONAD ao Diretor implicado para esclarecimentos e caso não aceite a justificativa abertura de processo administrativo.
Cargos Administrativos.	Descumprimento de deliberações injustificadas da Diretoria Executiva ou Conselho de Administração.	Notificação ao ocupante do cargo implicado para esclarecimentos e caso não aceite a justificativa, exoneração da função.
Conselheiros Fiscais	Omissão dolosa ou culposa Cumprimento das suas atribuições legais e estatutárias.	Abertura de Processo Administrativo podendo ser levado à Assembleia Geral para Destituição.
Diretoria Executiva / colaboradores gestores Liquidante (Liquidação Voluntária)	Praticar ação ou omissão que resulte prejuízos à cooperativa, se procederem com culpa ou dolo.	Abertura de Processo Administrativo. No caso de colaboradores, abertura de sindicância ou apuração em processo de <i>compliance</i> . Caso o fato constitua crime, representar à autoridade policial para apuração penal na forma da lei.
Conselheiros/ Diretoria Executiva / Liquidante (Liquidação Voluntária)	Praticar ato ou operação social em que se oculte a natureza da sociedade.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Responsabilização pessoal do agente pelas obrigações contraídas e Abertura de Processo Administrativo. Caso o fato constitua crime, representar

Código do documento:

Aprovação:

Próxima revisão:

Número da versão:

PROG-COMPL-001

26/02/2024

26/01/2026

1

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
		à autoridade policial para apuração penal na forma da lei.
Membros dos Comitês de Auditoria, Riscos e Integridade e Técnico.	Ocorrência de impedimento ou conflitos de interesses supervenientes.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Notificação do agente para renúncia voluntária ou em caso de recusa, perda do cargo/mandato mediante decretação de vacância do cargo pelo CONAD.
Conselheiros / Diretoria Executiva	Ocorrência de impedimento ou conflitos de interesses supervenientes.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Notificação do membro para renúncia do cargo ou Destituição pela Assembleia Geral.
Conselheiros / Diretoria Executiva / Ocupantes de Cargos Administrativos / Membros dos Comitês de Auditoria, Riscos e Integridade e Técnico	Praticar nepotismo na Cooperativa, na forma do art. 46, §3º, do Estatuto Social.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Anulação do Ato praticado. Abertura de processo administrativo.
Conselho de Administração / Diretoria Executiva	Participar de uma mesma Diretoria ou Conselhos da Cooperativa, parentes entre si até 3º (segundo) grau, em linha reta ou colateral.	Notificação assinando prazo para a Chapa em processo eleitoral apresentar nova composição, ou em caso de recusa cassação da chapa. Em caso de fato superveniente à eleição, notificação do (s) envolvido (s) oportunizando-o(s) a renúncia voluntária ou em caso de recusa, convocação de assembleia geral para destituição.
Diretoria Executiva / Conselheiros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal	Acumular cargo no Conselho de Administração, Conselho Fiscal ou Diretoria Executiva.	Notificar a chapa ou o participante no processo eleitoral para substituição ou desistência, ou em caso de desatendimento, cassação da chapa ou candidatura. E caso de fato superveniente, destituição pela Assembleia Geral.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes de Governança	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
Diretor Técnico / Diretor Clínico	Candidatar-se a direção clínica o Cooperado que esteja exercendo cargo administrativo de confiança e/ou cargo eletivo.	Notificar o participante no processo eleitoral para desistência, ou em caso de desatendimento, cassação da candidatura. Em caso de fato superveniente, perda do mandato. No caso de Diretor clínico, convocação de assembleia geral do corpo clínico para deliberação.
Conselheiros do Conselho Fiscal	Integrar comitês, comissões ou exercer cargos administrativos.	Notificação para renúncia ao cargo nos comitês, comissão ou cargo administrativo ou em caso de recusa, destituição pela Assembleia Geral.
Conselho Fiscal / Membros dos Comitês de Auditoria, Riscos e Integridade e Técnico.	Participar do Conselho Fiscal ou dos Comitês de Auditoria, Riscos e Integridade e Técnico membros com relação de parentesco entre si, ou com os membros dos Conselhos de Administração, até o terceiro grau em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade.	Impedimento do candidato a conselheiro fiscal de registrar candidatura em processo eleitoral. Em caso de fato superveniente à eleição, notificação do (s) envolvido (s) oportunizando-o(s) a renúncia voluntária ou havendo recusa, convocação de assembleia geral para destituição. No caso da constituição dos comitês técnico, auditoria e riscos e integridade, impedimento de participar.
Liquidante (Liquidação Voluntária)	Gravar de ônus os móveis e imóveis sem autorização da assembleia geral, contrair empréstimos, salvo quando indispensáveis para o pagamento de obrigações inadiáveis, nem prosseguir, embora para facilitar a liquidação, na atividade social.	Comunicação ao Conselho Fiscal. Destituição pela Assembleia Geral e Responsabilização Pessoal.
Ocupantes de cargos administrativos	Praticar atos que violem códigos de conduta ou ética	Exoneração pelo Conselho de Administração.

ANEXO III –MATRIZ DE CONFLITOS DE INTERESSE COM RESPECTIVAS CONSEQUÊNCIAS -AGENTES EXTERNOS.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
Terceirizados, Consultorias e Assessorias externas	Acessar informações sigilosas e/ou privilegiadas, que não são pertinentes a área de atuação para a qual foi contratado.	Rescisão do Contrato e Impedimento de contratar com a cooperativa pelo prazo de 10 (dez) anos, salvo se se tratar de espionagem empresarial, quando ficará impedido de contratar indefinidamente.
Terceirizados, Consultorias e Assessorias externas	Tomadas de conduta contrária ao objetivo da operadora ou que venham a causar prejuízos.	Rescisão do Contrato e Impedimento de Contratar com a Unimed Belém pelo prazo de 10 (dez) anos.
Terceirizados, Consultorias e Assessorias externas	Vazamento de informações confidenciais e dados sensíveis, principalmente relativas à gestão econômico-financeira, gestão de pessoas e informações de clientes ao mercado.	Rescisão Contratual e Impedimento de contratar com a Unimed Belém pelo prazo de 10 (dez) anos, além de responsabilização pessoal pela multa decorrentes da LGPD ou demais órgãos de controle administrativo ou jurisdicionais.
Auditores externos	Auditores Externos: A mesma Empresa de auditoria externa não deve atuar simultaneamente como prestadora de serviços de Consultoria e/ou Auditoria Interna para Cooperativa.	Rescisão do Contrato.
Cooperados e Prestadores de Serviços	Solicitação de SADT, procedimentos, OPME e medicamentos, fomentando superindicações e indicações para utilização com nível de evidência científico baixo na argumentação técnica.	Pedido de justificativa técnico-científica. Em caso de recusa ou não aceitação da justificativa, abertura de junta médica. Em caso de indícios de dolo e/ou fraude, abertura de processo de investigação de <i>compliance</i> e aplicação de penalidades estatutárias, regimentais, legais ou contratuais cabíveis.
Cooperados e Prestadores de Serviços	Solicitações de procedimentos não contratados, não contemplados no rol da ANS ou destoantes das DUT(s).	Negativa de autorização. Em caso de indícios de fraude, abertura de processo de investigação de <i>compliance</i> e aplicação das <i>penalidades</i> estatutárias, regimentais, legais e contratuais

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
		cabíveis.
Cooperados e Prestadores de Serviços	Procrastinação injustificada no envio de documentos solicitados na composição de processos em auditoria visando à perda dos prazos regulados oficialmente.	Abertura de Processo Administrativo junto ao Comitê Técnico. Em caso de prestadores de serviço envio ao setor de gestão de contratos para apuração de responsabilidade e aplicação de Penalidade contratual ou rescisão
Cooperados e Prestadores de Serviços	Profissional auditar ou autorizar sua própria demanda, bem como a eventual empresa a qual faz parte do quadro societário ou ainda ser membro da sua equipe.	- Encaminhar a auditoria e autorização demandada para outro profissional que não tenha vínculo com o solicitante e/ou sua empresa e/ou sua equipe. - Em caso de descumprimento da diretriz, abertura de processo administrativo. - Em caso de prestadores de serviço envio ao setor de gestão de contratos para apuração de responsabilidade e aplicação de Penalidade contratual ou rescisão.
Auditor Independente	O auditor que tenha tido, no período a que se refere a auditoria ou durante a execução dos serviços, em relação à entidade auditada vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta, sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau e por afinidade até o 2º grau, com administradores, cooperados ou com empregados que tenham ingerência na sua administração ou nos negócios ou sejam responsáveis por sua contabilidade. (NBC P 1 – NORMAS PROFISSIONAIS DE AUDITOR INDEPENDENTE do Conselho Federal de Contabilidade – CFC)	Recusa de carta proposta dos serviços. Em caso de fato superveniente, rescisão contratual. Comunicação à Comissão de Valores Mobiliários – CVM e ao Conselho Federal de Contabilidade – CFC.
Auditor Independente	O auditor que tenha tido, no período a que se refere a	Recusa de carta proposta dos serviços. Em caso de fato

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
	auditoria ou durante a execução dos serviços, em relação à entidade auditada relação de trabalho como empregado, administrador ou colaborador assalariado, ainda que esta relação seja indireta, nos dois últimos anos. (NBC P 1 – NORMAS PROFISSIONAIS DE AUDITOR INDEPENDENTE do Conselho Federal de Contabilidade – CFC)	superveniente, rescisão contratual. Comunicação à Comissão de Valores Mobiliários – CVM e ao Conselho Federal de Contabilidade – CFC.
Auditor Independente	O auditor que tenha tido, no período a que se refere a auditoria ou durante a execução dos serviços, em relação à entidade auditada vínculo como cooperado ou tenha sido cooperado nos últimos 05 (cinco) anos. (NBC P 1 – NORMAS PROFISSIONAIS DE AUDITOR INDEPENDENTE do Conselho Federal de Contabilidade – CFC)	Recusa de carta proposta dos serviços. Em caso de fato superveniente, rescisão contratual. Comunicação à Comissão de Valores Mobiliários – CVM e ao Conselho Federal de Contabilidade – CFC.
Auditor Independente	O auditor que tenha tido, no período a que se refere a auditoria ou durante a execução dos serviços, em relação à entidade auditada interesse financeiro direto, imediato ou mediato, ou substancial interesse financeiro indireto, compreendida a intermediação de negócios de qualquer tipo e a realização de empreendimentos conjuntos.	Recusa de carta proposta dos serviços. Em caso de fato superveniente, rescisão contratual. Comunicação à Comissão de Valores Mobiliários – CVM e ao Conselho Federal de Contabilidade – CFC.
Auditor Independente	O auditor que tenha tido, no período a que se refere à auditoria ou durante a execução dos serviços, em relação à entidade auditada função ou cargo incompatível com a atividade de auditoria independente.	Recusa de carta proposta dos serviços. Em caso de fato superveniente, rescisão contratual. Comunicação à Comissão de Valores Mobiliários – CVM e ao Conselho Federal de Contabilidade – CFC.

Código do documento:	Aprovação:	Próxima revisão:	Número da versão:
PROG-COMPL-001	26/02/2024	26/01/2026	1

Agentes	Potencial Conflito de Interesse	Medidas a serem adotadas
Auditor Independente	O auditor que tenha tido, no período a que se refere à auditoria ou durante a execução dos serviços, em relação à entidade auditada fixado honorários condicionais ou incompatíveis com a natureza do trabalho contratado.	Recusa de carta proposta dos serviços. Em caso de fato superveniente, rescisão contratual. Comunicação à Comissão de Valores Mobiliários – CVM e ao Conselho Federal de Contabilidade – CFC.
Auditor Independente	O auditor que tenha tido, no período a que se refere à auditoria ou durante a execução dos serviços, em relação à entidade auditada qualquer outra situação de conflito de interesses no exercício da auditoria independente, na forma que vier a ser definida pelos órgãos reguladores e fiscalizadores.	Recusa de carta proposta dos serviços. Em caso de fato superveniente, rescisão contratual. Comunicação à Comissão de Valores Mobiliários – CVM e ao Conselho Federal de Contabilidade – CFC.
Auditor Independente (Pessoa Física ou Jurídica)	Prestar serviços para a cooperativa, por prazo superior a cinco exercícios sociais consecutivos, exigindo-se um intervalo mínimo de três exercícios sociais para a sua recontração.	Rescisão Contratual ou recusa de nova carta proposta para contratação. Caso já efetivada a contratação após vigência das normas da CVM, ANS e CPC, comunicação do fato à Comissão de Valores Mobiliários – CVM e ao Conselho Federal de Contabilidade – CFC.
Fornecedores / Prestadores de Serviço	Deixar de cumprir a legislação do país, especialmente as obrigações tributárias, encargos sociais, ambientais e leis especiais de cada atividade.	Recusa da proposta. Em caso de fato superveniente ou cujo conhecimento se dê posteriormente à contratação, rescisão contratual.
Advogado / Escritório de Advocacia	Advogar contra a cooperativa.	Impedido de contratar ou de ser empregado da cooperativa pelo prazo de 10 (dez) anos.