

	Título: POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS	Código do Procedimento PL DIR-0036
Número de Revisão: 2	Data de Aprovação: 20/07/2026	Página: 1 / 5
Elaboração: Comitê de Compliance		Aprovação: Conselho de Administração

1) OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a correta utilização do Canal de Denúncias, bem como para o recebimento, tratamento e apuração de denúncias e demais registros relacionados a fatos que contrariem o Código de Conduta, a legislação vigente ou os valores da Unimed Assis.

2) ABRANGÊNCIA

Esta Política é aplicável a todas as áreas da cooperativa e suas partes interessadas ou a quem vier atuar em nome da Unimed Assis.

3) DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Estatuto Social da Unimed Assis

Regimento Interno do Cooperado

RH-0033 - Código de Conduta da Unimed Assis

Código Conduta Sistema Unimed

Regimento Interno do Comitê de *Compliance*

Lei Nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção Brasileira;

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018

Decreto Nº 8.420, de 18 de março de 2015;

Demais procedimentos internos e leis correlatas

4) CONCEITOS

• **Boa-Fé:** agir conforme a lei ou sem a intenção de descumpri-la, agir com honestidade, lealdade, franqueza, não visando ganhos pessoais ou quaisquer outros tipos de benefícios com a denúncia.

• **Denúncia anônima:** é a denúncia sem identificação do denunciante. Será considerada anônima toda e qualquer denúncia que não venha acompanhada de identificação do denunciante.

• **Denúncia sigilosa:** é aquela acompanhada dos dados de identificação do denunciante, os quais serão mantidos em sigilo pela Cooperativa.

• **Denunciante:** pessoa que utiliza o Canal de Denúncias para relatar irregularidades, ilícitos ou desvios de conduta, apresentando informações ou evidências que possibilitem a apuração dos fatos e a eventual instauração de processo investigativo.

• **Investigação:** é o ato de investigar, apurar e averiguar fatos e evidências.

• **Partes interessadas:** Cooperados, Colaboradores, Beneficiários, Prestadores de serviço, Fornecedores, Credenciados, Clientes, entre outros.

	Título: POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS	Código do Procedimento PL DIR-0036
Número de Revisão: 2	Data de Aprovação: 20/07/2026	Página: 2 / 5
Elaboração: Comitê de Compliance		Aprovação: Conselho de Administração

• **Retaliação:** qualquer ato de represália, assédio, intimidação, ameaça, coerção ou discriminação ao denunciante de boa-fé e informante que colaborar nas investigações conduzidas pelo Comitê de Compliance.

• **Processo:** é o conjunto de medidas concatenadas, tomadas para atingir algum objetivo, neste caso, a apuração de fatos e evidências decorrentes de uma denúncia.

5) DIRETRIZES

5.1 GENERALIDADES

O Canal de Denúncias configura-se como uma importante fonte de informação para a identificação de desvios ético em relação ao código de conduta, políticas internas da cooperativa e outras legislações correlatas.

Por isso, o canal e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, para poder contribuir para o alcance do sucesso do *Compliance*. Assim, todos os stakeholders devem utilizá-lo, sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade, como assédio moral, assédio sexual, agressão física, conflitos de interesse, corrupção com órgão público, discriminação, destruição ou danos de bens da empresa, favorecimento de fornecedores ou clientes, fraude ou roubo de dinheiro, irregularidades nas demonstrações financeiras e/ou relatórios de gestão, não cumprimento de políticas e procedimentos internos, relacionamento afetivo com subordinação direta, roubo, furto e desvio de mercadorias, uso indevido de recursos da empresa, vazamento ou uso indevido de informações, violações de lei, entre outros.

O uso deve ser feito pautando-se no princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para fazer intrigas, calúnias, relatar mentiras propositadamente ou retaliação de qualquer natureza. A cooperativa, por sua vez, deve assegurar condições para a credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

5.2 COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA COOPERATIVA

A credibilidade do canal e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado. Assim, a Cooperativa deve se comprometer com:

- a) Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar.
- b) Garantir o anonimato, se o manifestante assim o desejar.
- c) Proibir a retaliação de qualquer natureza, para quem usa o canal, para quem apura as denúncias e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso.
- d) Apurar todas as manifestações e jamais apagar e/ou deletar qualquer registro.

	Título: POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS	Código do Procedimento PL DIR-0036
Número de Revisão: 2	Data de Aprovação: 20/07/2026	Página: 3 / 5
Elaboração: Comitê de Compliance		Aprovação: Conselho de Administração

e) Aplicar as medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação a ética e à integridade, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, performance, grau de amizade etc.

5.3 CONFIDENCIALIDADE

O tratamento das manifestações que chegam até o canal deve ser regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação devem recebê-las, adotando-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte.

A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas, como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem possuir o conhecimento da parte que lhes cabe:

- a) Atendente do canal (a denúncia propriamente dita) - **empresa externa Contato Seguro**
- b) Responsável pela triagem da informação, verificação e transcrição da denúncia para o formulário adequado (registro feito pelo atendente) - **empresa externa Contato Seguro**
- c) Comitê de *Compliance*, prosseguirá com o processo de análise e investigação da denúncia até a sua conclusão. Ressalta-se que o usuário do canal não é citado acima, ou seja, a confidencialidade da sua identidade deve ser mantida.

Quando o denunciado figurar como membro do Comitê de *Compliance*, este não terá acesso à denúncia, bem como não fará parte da tratativa desta. Da mesma forma, não deverão participar pessoas que possuam algum conflito de interesse com o denunciado. Deve-se garantir o sigilo do nome do denunciado, pois, se ao final do processo investigativo ele for inocentado, a obrigação da empresa é a de não permitir prejuízo à sua imagem.

Além disso, todos os registros devem ser mantidos em arquivos confiáveis e invioláveis, sejam eles físicos ou eletrônicos.

5.4 ANONIMATO

Estatísticas demonstram que a grande maioria das denúncias é feita de forma anônima. Justamente por essa razão, a cooperativa assegura ao manifestante o direito de manter-se no anonimato.

Os atendentes da Empresa Contato Seguro são instruídos a deixarem explícito esse direito durante o atendimento. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, deve-se garantir o sigilo da identidade da fonte.

	Título: POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS	Código do Procedimento PL DIR-0036
Número de Revisão: 2	Data de Aprovação: 20/07/2026	Página: 4 / 5
Elaboração: Comitê de Compliance		Aprovação: Conselho de Administração

5.5 ATENDIMENTO

O manifestante pode registrar a demanda por atendimento telefônico através do número 0800 515 0015, website: www.contatoseguro.com.br/unimedassis ou aplicativo. Para o atendimento telefônico, o atendente da Contato Seguro, acolhe a demanda, percorre um questionário pré-definido e personalizado pela Contato Seguro e transcreve a manifestação no Sistema de Gestão. Todos os profissionais do *call center* da Contato Seguro possuem formação em Psicologia e são capacitados para tornar a conversação a mais efetiva possível, visando a obtenção de informações fiéis à realidade e abrangentes o suficiente, de maneira a permitir a ação investigativa focada e eficaz.

É comum o manifestante estar nervoso ou em condições de estresse quando faz uma ligação dessa natureza. Assim sendo, o atendente está apto a conduzir a conversa de maneira amigável, tranquila e profissional, buscando dar ao manifestante a devida confiança e conforto, para que a sua exposição seja, de fato, clara e contenha todos os tópicos importantes para o início da investigação. É fundamental, também, que o manifestante expresse todo o seu conhecimento acerca da situação, pois, quanto mais detalhes, maior será a chance de se esclarecer o caso e mais célere será esse processo.

O canal está à disposição de todos durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, visto que grande parte das denúncias ocorre fora do horário do expediente.

Após a transcrição da manifestação pelo atendente ou, caso o manifestante tenha usado o portal na internet o responsável pela triagem fará a verificação, validação da manifestação e liberação do seu conteúdo ao Comitê de Compliance.

5.6 COMUNICAÇÃO DO CANAL

A divulgação do acesso ao Canal de Denúncias se dará por meio dos canais de comunicação oficiais da Unimed Assis.

5.7 RETORNO DAS DENÚNCIAS AO MANIFESTANTE

O status do tratamento da denúncia será realizado respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis, utilizando-se para tanto os modelos pré-definidos no Sistema de Gestão do Canal.

Os manifestantes anônimos terão acesso ao retorno da denúncia por meio de um protocolo, em que será possível verificar o status do processo investigativo diretamente.

O Comitê de Compliance postará a resposta ao manifestante, seja no decorrer ou na conclusão da análise da manifestação por meio do Sistema de Gestão do Canal.

	Título: POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS	Código do Procedimento PL DIR-0036
Número de Revisão: 2	Data de Aprovação: 20/07/2026	Página: 5 / 5
Elaboração: Comitê de Compliance		Aprovação: Conselho de Administração

5.8 SISTEMA DE REGISTRO DAS DENÚNCIAS

A Contato Seguro assegura a devida confiabilidade do sistema contra invasão de *hackers*, segurança da informação, impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas, impossibilidade de se deletar qualquer “log” de denúncia, a criptografia de dados, entre outros.

5.9 PENALIDADES

A aplicação de medidas disciplinares poderá ser realizada caso sejam comprovados atos que violem o Programa de Integridade, o Estatuto Social, os Regimentos Internos, o Código de Conduta, as Políticas, as normativas internas, a legislação vigente e as regulamentações aplicáveis, resultantes de práticas ilícitas como fraude, suborno e outras violações cometidas por colaboradores, cooperados e terceiros. Os casos de descumprimento serão avaliados individualmente, podendo resultar em sanções nas esferas civil, administrativa e/ou criminal, de forma isolada ou cumulativa, conforme a gravidade da infração:

- A. Advertência verbal;
- B. Advertência por escrito;
- C. Suspensão;
- D. Demissão sem justa causa;
- E. Demissão por justa causa;
- F. Desligamento;
- G. Rescisão do contrato de trabalho ou de prestação de serviços;
- H. Aplicação de multa prevista em contrato;

As denúncias que envolvam o cometimento de crimes como lavagem de dinheiro, improbidade e corrupção, que envolvam órgãos e/ou agentes públicos, caso comprovadas, serão levadas ao conhecimento do Ministério Público ou órgão competente.

5.10 APROVAÇÃO

Esta Política foi aprovada pelo Conselho de Administração em 13/06/2022, atualizada em 19/11/2024 e revisada pela última vez em 20/07/2026.