

CANAL DE ÉTICA E DENÚNCIA

Guia Prático de
Orientação



Unimed 
Piracicaba



O QUE É O CANAL DE ÉTICA E DENÚNCIA?

O Canal de Ética e Denúncia é uma das ferramentas do Programa de Compliance e serve como o principal meio de comunicação com o Setor de Compliance, nele todas as pessoas que tenham alguma relação direta ou indireta com a Unimed Piracicaba podem denunciar eventuais irregularidades e desvios de condutas que sejam prejudiciais a imagem e a integridade da Cooperativa.

Através dessa ferramenta é possível detectar os riscos de fraudes e a prática de atos em desacordo com o Código de Conduta Ética e normas e rotinas internas da Cooperativa, proporcionando que o Setor de Compliance crie planos de ação para mitigar qualquer atitude que possa ser prejudicial à Unimed Piracicaba e promova a disseminação da conduta ética e transparente em relação às atividades executadas ao longo de todos os níveis hierárquicos.

Para garantir a imparcialidade e confidencialidade, os casos registrados são recebidos por uma equipe de especialistas de uma empresa terceirizada, garantindo que todo o processo ocorra de forma independente e sem conflito de interesses.



COMO FUNCIONA?

- **Através de uma plataforma confiável;**
- **Por meio de ligação telefônica gratuita e pelo site;**
- **Ouvidores disponíveis 24 horas por dia / 7 dias por semana;**
- **Anonimato garantido;**
- **Sigilo assegurado.**



COMO ACESSAR O CANAL DE ÉTICA E DENÚNCIA?

Telefone:
0800 700 1414

Website:
contatoseguro.com.br/unimedpiracicaba



QUAIS DENÚNCIAS PODEM SER FEITAS ATRAVÉS DO CANAL DE ÉTICA E DENÚNCIA?

Todo tipo de irregularidade que comprometa a integridade da Unimed Piracicaba deve ser denunciada.

Confira alguns exemplos de atos que prejudicam o patrimônio e a imagem da Unimed Piracicaba:

- Violações às diretrizes contidas no Código de Conduta Ética;
- Conduitas que não estejam ou pareçam não estar em conformidade com leis, normas e rotinas e procedimentos internos;
- Casos de fraude, corrupção e suborno;
- Conflito de Interesses pessoais e institucionais;
- Assédio moral e/ou sexual;
- Discriminação de qualquer natureza;
- Desvios éticos na prática médica e assistencial;
- Divulgação de informação sigilosa ou privilegiada;
- Recebimento de brindes, hospitalidade ou presentes fora dos padrões estabelecidos em norma;
- Roubo, furto ou desvios de qualquer ordem dos ativos da instituição.

Todavia, qualquer outro tipo de ação que seja contrária aos valores da Unimed Piracicaba e às diretrizes do Código de Conduta Ética deve ser denunciado por qualquer pessoa.

É fundamental que todas as partes envolvidas com o negócio da Unimed Piracicaba tenham conhecimento do Código de Conduta Ética.

Acesse através do site da Unimed Piracicaba.



Como registrar a denúncia?

- ✓ **O que?**
Descrição detalhada do relato.
- ✓ **Quem?**
Nome completo das pessoas envolvidas e testemunhas, se houver.
- ✓ **Quando?**
Data em que aconteceu ou acontecerá a situação.
- ✓ **Onde?**
Qual o local, andar, setor, departamento ocorreu o fato.
- ✓ **Provas?**
Documentos, áudio, vídeo, foto e outros. É possível anexar documentos e arquivos na denúncia.

Como acompanho o processo da denúncia?

Toda denúncia gera um número de protocolo, mesmo quando feita anonimamente. Com esse número em mãos, o denunciante pode consultar a situação de seu relato. É possível saber se a denúncia segue em apuração ou se já foi concluída.

IMPORTANTE!

Anote o número do protocolo, e não o perca.

O Setor de Compliance não conseguirá resgatar o número de protocolo informado ao denunciante em caso de perdas ou esquecimento.



O que acontece após o registro de uma denúncia?

As denúncias são recebidas por ouvintes de uma empresa terceirizada, sem nenhum vínculo com a Unimed Piracicaba, que realizam uma triagem do teor do relato e encaminham, quando cabível, para a apuração do Setor de Compliance.

O prazo para apuração e conclusão será, em média, de 40 dias, mas esse período pode variar, conforme a necessidade do caso.

Como é realizada a apuração da denúncia?

O Setor de Compliance estabelece, para cada relato recebido, um plano de apuração.

Havendo necessidade de coletar informações complementares, poderá ser feito contato com o denunciante através de telefone e/ou e-mail, e se necessário, convocá-lo para entrevista presencial ou, em casos de denúncias anônimas, através do próprio Canal de Ética e Denúncia.

O denunciante terá 30 dias corridos para se manifestar, a partir da data em que as informações foram solicitadas ou a convocação foi feita, caso não haja retorno com as informações solicitadas, a denúncia será finalizada.

O Setor de Compliance realiza a investigação do fato relatado, apurando a procedência e responsabilidades dos envolvidos.

Realizada toda a investigação, o Setor de Compliance enviará um relatório com as informações examinadas ao Comitê de Compliance que será responsável por deliberar as medidas disciplinares cabíveis em cada caso.

PRINCÍPIO DA NÃO RETALIAÇÃO

Não será admitida retaliação de qualquer natureza, para quem efetue uma denúncia ou coopere com as investigações, bem como para quem apura as denúncias, para quem é denunciado e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso.

Após o envio do relato, caso a pessoa, constate que está sofrendo retaliação por parte de qualquer pessoa ela deverá, prontamente, informar o Setor de Compliance.



Quais medidas são tomadas?

Sempre que identificada a procedência de uma denúncia, o Setor de Compliance fará uma análise da causa raiz a fim de mitigar os riscos de novas irregularidades.

Além disso medidas disciplinares poderão ser aplicadas, com base em critérios de intencionalidade e seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade em relação à gravidade de cada caso.

Exemplos de medidas disciplinares que poderão ser aplicadas:

AO COLABORADOR

- Advertência verbal ou formal;
- Suspensão;
- Demissão por justa causa.

AOS COOPERADOS

- Carta de orientação escrita (caráter educativo);
- Carta de advertência escrita (caráter corretivo);
- Suspensão temporária das escalas dos plantões pelo prazo máximo de até 180 (cento e oitenta) dias ou ainda, em caráter definitivo, ambos com a consequente desativação de Cadastro;
- Suspensão temporária das atividades no Corpo Clínico pelo prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, com a consequente desativação de Cadastro;
- Suspensão das atividades em consultório, ligadas a Unimed pelo prazo de 30 (trinta) até 180 (cento e oitenta) dias; e
- Eliminação do quadro de Cooperados da Unimed Piracicaba.

AOS CONSELHEIROS, DIRIGENTES E DEMAIS MÉDICOS QUE OCUPEM CARGOS NA COOPERATIVA:

- Recomendação para destituição de dirigentes e conselheiros;
- Afastar a pessoa do processo sucessório por 01 (um) ano.
- Suspensão da atividade, com ou sem remuneração, de acordo com a deliberação do Comitê de Compliance.

AOS TERCEIROS, PRESTADORES DE SERVIÇOS E REDE CREDENCIADA

- Rescisão de contrato celebrado.

PARA DEMAIS ASSUNTOS QUE NÃO SEJAM RELACIONADOS AO SETOR DE COMPLIANCE, CONTAMOS COM OS SEGUINTE CANAIS:

Ouvidoria do Colaborador

E-mail: ouvidoriarh@unimedpiracicaba.com.br

Atendimento Beneficiários

SAC

0800 774 7775

Ouvidoria

www.unimedpiracicaba.com.br/ouvidoria

ATENÇÃO!

O contato deve ser voltado exclusivamente para assuntos relacionados ao Programa de Compliance!

Na hipótese de conflitos de relacionamentos entre colaboradores, devem ser comunicados a chefia imediata, que têm o papel de administrar episódios desta natureza.

Gestores que tenham dificuldades em administrar estas situações podem contar com o apoio da Gestão de Pessoas.



Unimed 
Piracicaba

somos
COOP 

   unimedpiracicaba.com.br

Responsável Técnico: Dr. Carlos Joussef - CRM-SP 46.569

ANS - nº 31572-9