

VIVER SAUDÁVEL - ESSE É O PLANO

GUIA PRÁTICO DO CANAL DE DENÚNCIAS DA UGF

PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

VIVER SAUDÁVEL - ESSE É O PLANO

O NOSSO COMPROMISSO

A Unimed Grande Florianópolis (UGF) tem o compromisso de manter um **ambiente transparente e íntegro**. Mas isso somente é possível com **o apoio de cada colaborador, cooperado, beneficiário e parceiro de negócio** que faz a Cooperativa acontecer no dia a dia.

Para permitir que todos possam contribuir com o fortalecimento da nossa cultura, a UGF disponibiliza **o Canal de Denúncias**, ferramenta que permite que qualquer pessoa relate possíveis irregularidades de forma anônima e segura.

Este **Guia** foi criado para que você saiba como utilizar o Canal, entenda como a avaliação das denúncias acontece e o tamanho da sua importância.

Em caso de dúvidas, conte sempre com a Área de Compliance e Integridade da UGF.

O que é o Canal?

É uma ferramenta independente, gerenciado por uma empresa externa especializada (Contato Seguro), disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O Canal serve para o recebimento de relatos sobre fatos que estejam em desacordo com:

- Estatuto Social e Regimento Interno;
- O Código de Conduta;
- As Políticas e Normas Internas;
- Legislação de forma geral;
- Outros desvios éticos.

E o SAC?

Ele serve para dúvidas, reclamações, sugestões ou críticas relacionadas aos produtos e serviços fornecidos pela UGF.

E a Ouvidoria?

Caso já tenha recebido resposta dos canais de 1ª instância, mas ainda assim não tenha ficado esclarecido ou satisfeito, a Ouvidoria é o caminho indicado.



Não utilize o Canal de Denúncias para questões relacionadas aos produtos e serviços da UGF quando antes couber análise do SAC e/ou Ouvidoria

Como acessar?

Para acessar o Canal, clique aqui ou aponte o seu celular para o QR CODE abaixo:



Você também pode acessar o Canal:

- Intranet (Portal Gestão de Pessoas)
- Via telefone 0800 517 0036
- App Contato Seguro
- Site da UGF na aba “Transparência”

Quem pode utilizar o Canal?

O canal é aberto a todos que se relacionam com a UGF, incluindo:

- Colaboradores
- Médicos Cooperados
- Conselheiros e Diretores
- Fornecedores
- Parceiros de Negócio de forma geral

Os seus direitos e garantias



- **Anonimato:** Você pode escolher não se identificar.



- **Confidencialidade:** A identidade do denunciante e os detalhes do processo são mantidos em sigilo absoluto.



- **Não Retaliação:** A UGF proíbe qualquer forma de punição ou retaliação contra quem relata de boa-fé.

O uso do canal para comunicações dolosamente falsas ou com o intuito de prejudicar terceiros constitui violação às Políticas internas da UGF e à legislação vigente, sujeitando o responsável às medidas jurídicas cabíveis.

O QUE DEVO RELATAR?

- Assédio (moral ou sexual)
- Discriminação
- Fraudes
- Corrupção
- Conflito de interesses
- Uso indevido de informação confidencial
- Descumprimento de normas de forma geral
- Violações ao Código de Conduta ou Políticas da UGF



ATENÇÃO

Conflitos interpessoais (como desentendimentos pontuais) ou questões de desempenho devem ser tratados com sua gestão direta ou direcionados à área de gestão de pessoas.

Já as questões de processo interno que não configurem violação do Código de Conduta ou das Políticas internas, devem ser reportadas à área de qualidade, via notificação de “ocorrências” ou “não conformidade” (UGF cooperativa) ou “notificação de incidentes e não conformidades” (HUGF).

COMO FAZER O RELATO?

Para viabilizar a investigação, **é importante fornecer o máximo de detalhes possível**, tais como:

Quem: Pessoas envolvidas.

O que: Descrição detalhada da irregularidade.

Quando: Data da ocorrência

Onde: Local do ocorrido

Evidências: Se possível, anexe documentos, e-mails, fotos ou outros materiais que possam comprovar o relato.



Lembre-se de guardar o número do seu protocolo para que você possa acompanhar o andamento e responder a eventuais dúvidas, mesmo que de forma anônima.

O QUE ACONTECE DEPOIS



1.Recebimento: as denúncias são recebidas pela empresa especializada independente, que realiza uma análise inicial e direciona à Área de Compliance da UGF.

2. Triagem: a Área de Compliance realiza uma análise preliminar para definir urgência e gravidade do relato.

3. Investigação: a Área de Compliance é responsável pela apuração interna, sendo organizada da seguinte forma:

- Casos envolvendo colaboradores e terceiros são tratados pelo Time de Investigação Geral.
- Casos envolvendo médicos cooperados são tratados pelo Núcleo de Apoio ao Compliance (NAC).

Entenda mais sobre a investigação e a decisão a seguir!

4. Decisão: a depender do envolvido na denúncia, a avaliação e tomada de decisão será direcionada para determinado órgão.

5. Encerramento: o denunciante receberá uma mensagem via protocolo informando que a apuração foi concluída e as providências adotadas.

VIVER SAUDÁVEL - ESSE É O PLANO

DENUNCIADO	RESPONSÁVEL PELA INVESTIGAÇÃO	DECISÃO
Colaborador	Time de Investigação Geral	Comissão de Conduta
Gerentes / Assessores	Compliance Officer com apoio do Time de Investigação Geral	CEO + Comissão de Conduta
Médico Cooperado	Núcleo de Apoio ao Compliance (NAC)	Conselho de Ética Cooperativista
Prestador/Credenciado	Time de Investigação Geral	Diretoria UGF ou Diretoria HUGF + Comissão de Conduta

QUAL É O PRAZO PARA A APURAÇÃO?

Imediato: Em caso de risco iminente à vida, saúde, segurança ou danos significativos se não tratado na hora.

30 dias corridos: Infrações que violam políticas, mas permitem prazo mais flexível sem causar danos significativos.

20 dias úteis: Riscos de prejuízos consideráveis ou violações graves (fraude, corrupção, assédio).

45 dias corridos: Questões menores ou infrações leves que podem ser resolvidas com orientação ou treinamento.

OBS: O prazo para a condução da investigação pode ser prorrogado por igual período, conforme deliberação do Compliance Officer ou da gestão da área de Compliance.

VIVER SAUDÁVEL - ESSE É O PLANO

LEMBRE-SE!



É um dever de todos aqueles que se relacionam com a UGF relatar possíveis irregularidades assim que obtiver conhecimento.

Dessa forma, podemos identificar, apurar e adotar as medidas necessárias em tempo hábil.

Contamos com você para fortalecer a nossa cultura de integridade!

Área de Compliance e Integridade



VIVER SAUDÁVEL - ESSE É O PLANO

Viver
saudável,
esse é o
plano

