

**CARTILHA DE
ORIENTAÇÃO
CANAL DE
DENÚNCIAS**

Unimed 
Inconfidentes

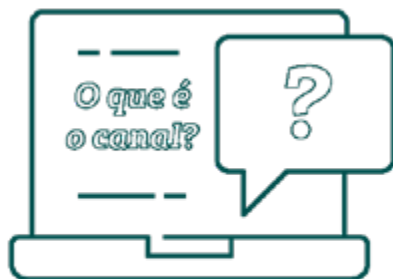
somos
COOP 

O QUE É O CANAL DE DENÚNCIAS?

O Canal de Denúncias é o principal meio de comunicação para relatar condutas que não estejam, ou pareçam não estar, em conformidade com leis, normas, regulamentos e/ou políticas e procedimentos internos da Unimed Inconfidentes.

Em nossa cooperativa, contamos com um Código de Conduta e um Programa de Integridade elaborados com intuito de definir as condutas adequadas para o ambiente de trabalho e o relacionamento com o público, bem como os controles apropriados para mitigar possíveis riscos de irregularidades.

A fim de auxiliar a identificar qualquer tipo de desvio, o Canal de Denúncias se tornou uma ferramenta essencial no dia a dia da cooperativa, podendo ser utilizado por todos os seus públicos internos e externos.



COMO ACESSAR O CANAL DE DENÚNCIAS?

O Canal de Denúncias encontra-se disponível no site **www.ouvidordigital.com.br/unimedinconfidentes**

Ele também pode ser acessado por meio do site da Unimed Inconfidentes em Sobre a Unimed Inconfidentes > **Canal de Denúncia ou na página inicial em Canais de Atendimento > Canal de Denúncia.**

QUAL FUNCIONAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS?

Para o registro de violação ou possível violação, o **Canal de Denúncias** da Unimed Inconfidentes encontra-se disponível:



24h por dia
7 dias por semana
365 dias por ano

Todas as informações recebidas são tratadas de forma sigilosa e as denúncias podem ser feitas anonimamente.

Quando você realizar uma denúncia, receberá um número de protocolo. Anote e guarde esse número, ele pode ser utilizado para acompanhar o andamento da denúncia e também para receber alguma mensagem do comitê responsável por averiguar os fatos relatados.

REGRAS PARA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

A Unimed Inconfidentes proíbe expressamente qualquer retaliação contra o colaborador que denunciar ou que colaborar com futuras investigações. Dessa forma, não será tolerada nenhuma retaliação ao denunciante de boa-fé que:

- Denunciar ou manifestar queixa, suspeita, dúvida ou preocupação relativa a ocorrências de descumprimento da legislação ou existência de condutas inapropriadas e antiéticas;
- Fornecer informações ou assistência nas apurações relativas a possíveis violações.

QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER RELATADAS NO CANAL DE DENÚNCIAS?

Violações ao Código de Conduta da Unimed Inconfidentes ou outras políticas internas

Conflito de interesses

Casos de fraude, corrupção ou lavagem de dinheiro

Assédio moral ou comportamento inadequado

Assédio sexual

Discriminação

Roubo, furto ou destruição de ativos

Uso indevido de informações privilegiadas ou confidenciais

Outras condutas que não estejam, ou pareçam não estar, em conformidade com leis, normas e/ou regulamentos



Vale lembrar que qualquer pessoa que tenha interação com a cooperativa pode ser denunciada e pode também fazer uso do Canal para denunciar qualquer irregularidade. Entre elas, citamos: colaborador, cooperado, fornecedores, terceiros e clientes.

Para ter acesso ao **Código de Conduta e ao Programa de Integridade** e suas políticas, [clique aqui](#):

IMPORTANTE: *Conflitos de relacionamento entre colaboradores devem ser comunicados aos gestores, que têm o papel de administrar casos desta natureza. Os gestores que tenham dificuldade em conduzir tais situações podem contar com o apoio da área de Recursos Humanos, caso a situação não se resolva, a tratativa pode ser direcionada ao Canal de Denúncias, a fim de investigar possíveis comportamentos inadequados ou abusivos entre as partes.*

COMO RELATAR?

O QUE? Descrição detalhada do relato.

QUEM? Nome e sobrenome das pessoas envolvidas e testemunhas, se houver.

QUANDO? Datas e horários em que aconteceu ou acontecerá a situação.

ONDE? Unidade, andar, setor, consultório, rede prestadora.

QUANTO? Se for possível, mensurar os valores envolvidos no caso.

PROVAS? Se elas existem e onde podem ser encontradas. Também é possível anexar documentos e outros arquivos durante a abertura da denúncia.

O QUE ACONTECE APÓS O REGISTRO DE UMA DENÚNCIA?

Ao receber uma denúncia, o Comitê de Ética e Integridade da Unimed Inconfidentes realiza a análise do relato, a fim de verificar se o Canal é a instância adequada para recebê-lo ou se este deve ser encaminhado a outra instância interna, como a área de relacionamento com o cliente ou a Ouvidoria.

Caso envolva um cooperado, o relato será encaminhado para a Diretoria Executiva da cooperativa, que definirá os próximos passos a serem seguidos, conforme dispõem o Estatuto Social e o Regimento Interno da Unimed Inconfidentes.

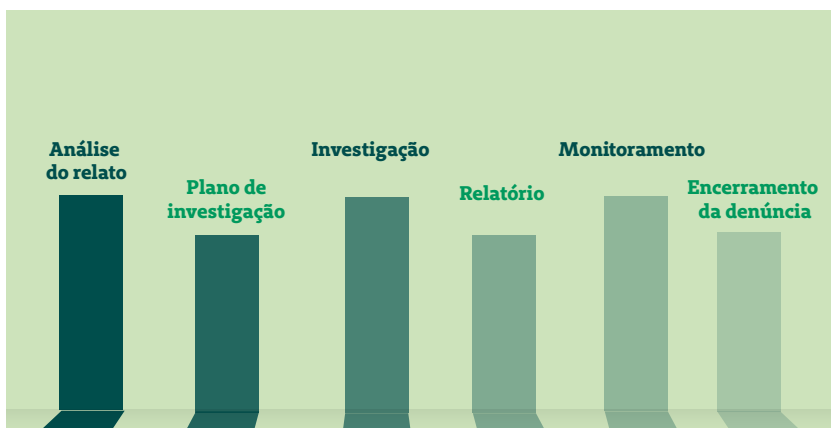
Se o relato for relativo aos demais públicos, o Comitê de Ética e Integridade elabora um plano de investigação interna e, posteriormente, inicia a investigação dos fatos relatados. Por fim, é elaborado um relatório contendo a conclusão sobre o relato, o qual poderá ser classificado como:

- Procedente: os fatos apontados foram devidamente comprovados
- Parcialmente procedente: somente alguns fatos apontados foram comprovados
- Improcedente: não foram encontradas provas suficientes que comprovem a veracidade do relato
- Dados insuficientes: por fatores internos ou externos, houve a perda do objeto investigado, impossibilitando que a investigação prossiga

O relatório de investigação elaborado contará ainda com recomendações de medidas disciplinares, quando cabíveis, e apontamentos de melhorias de processos internos, a fim de evitar que a irregularidade volte a ocorrer.

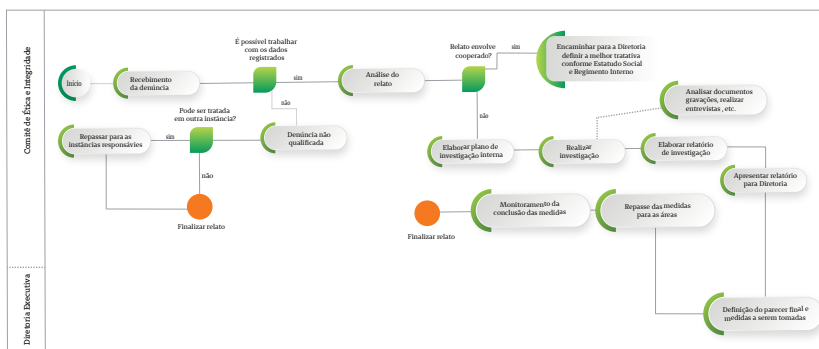
Após finalizado o relatório, este é apresentado para a Diretoria Executiva que dará seu parecer final e indicação de quais medidas serão adotadas.

O Comitê de Ética e Integridade é responsável por repassar às áreas internas a decisão da Diretoria e monitorar sua implementação.



As apurações são concluídas, em média, em 45 dias, mas esse período pode variar em função da complexidade do relato.

Fluxo da denúncia



É POSSÍVEL ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA DENÚNCIA?

Sim. Toda denúncia relatada gera um número de protocolo. Com esse número em mãos, o denunciante pode consultar a situação de seu relato. É possível acompanhar se a denúncia segue em apuração ou se já foi concluída.

Além disso, o denunciante poderá acrescentar novas informações por meio do chat com o manifestante, e, caso o Comitê responsável pela investigação julgue necessário, poderá também fazer perguntas ao denunciante através de referido chat, o qual permite a manutenção do anonimato.

Nestes casos, o denunciante tem até 07 dias para oferecer resposta ao questionamento do Comitê, caso a ausência de retorno impacte na apuração, o relato poderá ser considerado improcedente.

Por isso, é importante anotar o número de protocolo do relato.



QUAIS MEDIDAS PODEM SER TOMADAS?

Sempre que identificada a procedência de um relato, uma análise criteriosa procura identificar falhas nos processos e podem ser recomendadas ações para melhoria de controles, minimizando o risco de novas irregularidades.

Além disso, medidas educativas e disciplinares podem ser aplicadas, conforme nossa Política de gestão das consequências.

OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO:

- Relacionamento com Cliente: **relaciona.cliente@unimedinconconfidentes.coop.br**
- Ouvidoria: **ouvidoria@unimedinconconfidentes.coop.br**
- Privacidade e Proteção de Dados: **encarregado@unimedinconconfidentes.coop.br**

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

https://canalconfidencial.com.br/einstein/files/guia_canal.pdf

Guia Básico para Investigações Corporativas.pdf

Treinamento Unimed Inconfidentes.pptx.pdf