

UNI-SOS - EMERGÊNCIAS MÉDICAS

REGULAMENTO INTERNO DO CANAL DE DENÚNCIAS

NOSSA MISSÃO

Prestar serviço na área da saúde, atendendo as demandas da atividade com ética, responsabilidade, integridade e rapidez, através da valorização, qualificação e desenvolvimento dos nossos colaboradores.

NOSSA VISÃO DE FUTURO

Tornar nossa empresa referência na prestação de serviços e sermos reconhecidos pelos parceiros, colaboradores e comunidade como uma empresa ética, eficaz, responsável e comprometida com a qualidade dos serviços prestados.

INTRODUÇÃO

A empresa UNI-SOS disponibiliza para todos os seus colaboradores, fornecedores, usuários, prestadores de serviços, parceiros e afins um canal de denúncia externo, gerenciado por uma empresa independente e totalmente imparcial chamada Contato Seguro.

A plataforma “Canal de Ética” fornecida pela empresa Contato Seguro é um meio de comunicação seguro e confiável para assegurar o melhor tratamento das denúncias e ocorrências. É uma empresa voltada exclusivamente para a prestação de serviço de canal de denúncias e uma das pioneiras desse setor no Brasil.

O canal de denúncia é um instrumento fundamental no combate ao assédio moral e sexual no ambiente corporativo e importante para o bem estar de todas as relações decorrentes do corporativismo.

OBJETIVO

Este regulamento tem o objetivo de esclarecer as diretrizes para a correta utilização do canal de denúncias da UNI-SOS, bem como detalhar o funcionamento do **Comitê de Ética**, responsável pelo recebimento, pelas tratativas e encaminhamentos das denúncias. (verificar a nomenclatura correta: “canal de ética”, “canal de denúncias”, “comitê de ética”.)

DIRETRIZES

O canal de denúncias configura-se na mais importante fonte de informação para a identificação de situações com indícios de ilicitude, relacionadas às atividades da empresa UNI-SOS, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e afins, bem como desvios éticos em relação à Resolução CMN Nº 4.859, à Política Institucional de

Conformidade, Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários e ao Código de Ética da UNI-SOS.

Por isso, o canal de denúncias e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, para contribuir ao alcance da ética e integridade. O canal está disponível a todos os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores, uma vez que podem acessar sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito pautando-se no princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para relatar fatos que não sejam verdadeiros ou para retaliações de qualquer natureza.

A empresa UNI-SOS, por sua vez, mantém todas as condições para credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

DO COMITÊ DE ÉTICA

- I. Fica estabelecido que o Comitê de Ética é responsável pela análise, tratamento e encaminhamento de todas as providências relacionadas ao canal de denúncia.
- II. Fica estabelecido a criação de um comitê composto por 1 (um) membro da área de Recursos Humanos, 1 (um) membro do financeiro, 1 (um) administrativo, 1 (um) da diretoria, 1 (um) do jurídico e 1 (um) coordenador
- III. Fica estabelecido que as decisões do comitê serão fundamentadas e votadas por no mínimo 3 (três) membros
- IV. Fica estabelecido que o comitê foi criado a fim de dar o correto e adequado tratamento a todas ocorrências e denúncias informadas na plataforma online ou via telefone.
- V. Fica estabelecido que os membros do comitê se comprometem a agir com imparcialidade, prezando pela veracidade dos fatos, com fundamentos no ordenamento jurídico brasileiro, Código de Ética da UNI-SOS e as normas aqui instituídas
- VI. Fica estabelecido que os membros do comitê, assim como a empresa UNI-SOS, se comprometem a garantir o anonimato, confidencialidade das denúncias e da fonte e a manutenção do processo robusto e confiável de tratamento dos relatos.
- VII. Fica estabelecido que qualquer membro do comitê pode ser excluído da organização do canal de denúncias em decorrência de má litigância, manipulação dos fatos, imparcialidade no julgamento ou por qualquer exposição, calúnia e difamação do denunciante e denunciado
- VIII. Fica estabelecido que toda denúncia será averiguada e tratada por no mínimo 2 (dois) membros do comitê
- IX. Fica estabelecido que qualquer inclusão ou exclusão de membros do comitê ocorrerá através de votação dos atuais membros
 - A. A votação ocorrerá quando houver a presença de no mínimo 3 membros, excluindo o membro que será incluso ou excluído.
 - B. Todos os votos possuem o mesmo valor na contagem
- X. Fica disposto que decorrerá de cada reunião uma Ata com todo o registro do que foi discutido e definido pelos membros
- XI. Fica disposto que o responsável pela área de Recursos Humanos arquivará todas as atas a título de registro para manter um histórico

DO ACESSO

- I. O canal é acessível por todos os colaboradores, cliente, usuários, parceiros e fornecedores
- II. Fica estabelecido que o acesso se dará através do site https://contatoseguro.com.br/uni_soscanaldedenuncias ou https://contatoseguro.com.br/uni_soscanaldamulher
- III. Fica estabelecido que o acesso telefônico se dará através do contato: **0800 810 890**
- IV. Fica estabelecido que é possível o acesso ao canal de denúncia baixando o aplicativo da Contato Seguro

DA COMUNICAÇÃO

- I. Fica estabelecido que em todas as sedes da empresa UNI-SOS terá informações sobre como acessar o canal de denúncia, assim como, terá em todas as ambulâncias ativas o adesivo com as informações necessárias
- II. Fica estabelecido que será divulgado, para todos os colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores o Código de Ética; a página sobre o canal de denúncias e as políticas relacionadas
 - A. Fica disposto que o Código de Ética, a página sobre o canal de denúncias e qualquer política relacionada a conduta e ética dos colaboradores serão sempre disponibilizados e de fácil acesso para todos
- III. Fica estabelecido que serão promovidas campanhas sazonais, nos canais de comunicação corporativa, a respeito do canal de denúncias e as políticas relacionadas

Estas atividades de comunicação, sensibilização e treinamento são realizadas com o intuito de assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar o canal e a importância de fazê-lo, bem como de informar a todos sobre as características desse canal e os compromissos assumidos pela UNI-SOS

DA CONFIDENCIALIDADE

- I. Fica estabelecido que toda denúncia recebida deve ter a garantia de máxima confidencialidade em relação ao denunciante, não se eximindo das obrigações legais e da proteção dos direitos das pessoas física ou jurídicas acusadas de má-fé
- II. Fica estabelecido que a definição de quem deve receber as informações, além do Comitê de Ética, ocorrerá 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) – Contato Seguro;¹

¹ Esta etapa somente ocorre quando a denúncia é realizada por telefone

- b) Responsável pela triagem da informação, verificação e transcrição da denúncia para o formulário adequado (registro feito pelo atendente) – Comitê de Ética² ou Contato Seguro³
- c) Componente Organizacional, denominado Comitê de Ética, que tratará do tema;
- d) Investigador⁴, caso o assunto seja a ele delegado (todas as informações necessárias para a apuração adequada).

DA DENÚNCIA

- I. A empresa UNI-SOS se compromete a averiguar toda denúncia efetuada na plataforma.
- II. As denúncias poderão ser comunicadas imediatamente por meio do site informado na parte "DA COMUNICAÇÃO" de forma anônima ou identificada
 - A. Fica estabelecido que não há obrigatoriedade de identificação
 - B. Na hipótese de identificação do denunciante, o mesmo terá sua identidade mantida sob absoluto sigilo
- III. Toda comunicação/denúncia deve estar dentro do escopo do canal de denúncias e conter, no mínimo, os seguintes requisitos:
 - 1. Descrição dos fatos denunciados;
 - 2. Elementos que dão base para suspeita da possível irregularidade;
 - 3. Identificação do denunciado, se houver, colaboradores envolvidos e testemunhas;
 - 4. Perdas constatadas;
 - 5. Identificação do denunciante, caso não seja anônima;
 - 6. Outras informações que facilitem as apurações
- IV. Fica estabelecido que na falta de um dos requisitos acima exposto e quando as denúncias se referirem a meras opiniões e avaliações subjetivas será arquivada.
- V. A empresa UNI-SOS se compromete a identificar quais requisitos faltam para investigação da denúncia, informando e especificando ao denunciante os requisitos omissos e a motivação que originou o arquivamento
- VI. Fica estabelecido que a decisão de arquivamento não impede que se inicie uma investigação posterior caso sejam recebidas informações adicionais
- VII. Reitera-se que quanto mais informações forem fornecidas melhor será a apuração dos fatos

² Quando denúncia for por site

³ Quando ocorrer a denúncia por telefone

⁴ A condução da investigação sobre os fatos relatados é de responsabilidade do Comitê do canal de denúncias

- VIII. Fica estabelecido como escopo do canal de denúncias para receber, direcionar e tratar as seguintes temáticas:
- 1) Quebra de políticas ou regulamentos internos;
 - 2) Violação de leis (Leis Trabalhistas, Ambientais, Tributárias e Outras);
 - 3) Irregularidade nas demonstrações financeiras e/ou relatórios de gestão e performance;
 - 4) Denúncias relativas a práticas questionáveis de contabilidade ou auditoria;
 - 5) Corrupção e suborno - Atos lesivos contra a Administração Pública (agentes ou órgãos públicos);
 - 6) Gestão inadequada;
 - 7) Assédio moral e/ou sexual;
 - 8) Riscos à integridade física
 - 9) Destruição, danos, roubo ou apropriação indevida de bens da empresa;
 - 10) Uso indevido de recursos da empresa;
 - 11) Vazamento ou uso indevido de informações confidenciais ou estratégicas;
 - 12) Conflito de interesses;
 - 13) Discriminação de qualquer tipo;
 - 14) Qualquer outra situação que envolva uma conduta inadequada ou antiética.
- IX. Fica estabelecido que litígios trabalhistas não estão no escopo do canal de denúncias, portanto, não receberão o mesmo tratamento
- X. Fica estabelecido que a denúncia pode dar início a investigações internas, assim como investigações de autoridade públicas, a depender do fato comunicado
- XI. Fica estabelecido que as denúncias que originaram a instauração de um processo judicial ou administrativo podem ser passíveis de solicitações sobre a identidade do denunciante à autoridade judicial ou administrativa competente
- XII. Fica estabelecido que as pessoas que fizerem a denúncia de boa-fé estarão protegidas de qualquer tipo de discriminação e penalização
- XIII. Fica estabelecido que é proibido adotar medidas de represália ou qualquer tipo de consequência negativa contra uma pessoa por este ter comunicado alguma ação supostamente ilícita ou criminosa.
- XIV. Fica estabelecido que a proibição de represálias não impede a adoção de medidas disciplinares se a investigação interna determinar que a denúncia é falsa e que foi feita com má-fé por parte do denunciante.
- XV. Fica estabelecido que de após a conclusão do processo investigatório, diante o relatório apresentado pelo Comitê e, tendo em vista, a classificação da denúncia, poderá ser imposta medidas disciplinares ou planos de ação, haja vista a comprovação de desvio de conduta e/ou de falhas em processos e controles que possam efetivamente levar a tais desvios
- XVI. Fica estabelecido que os detalhamentos com relação ao uso do Canal de Denúncias estão em manuais operacionais do sistema Contato Seguro e Manual de Canal de denúncias

DA DENÚNCIA DE MEMBROS DA ALTA DIREÇÃO

- I. Fica estabelecido que o acompanhamento e supervisão das apurações de denúncias envolvendo membros da Alta Direção (Diretoria, Conselhos de Administração), é feita pelo Comitê de Ética, sendo vedada a participação do denunciado na respectiva reunião.
- II. Fica estabelecido que nas situações envolvendo denúncias relacionadas aos membros da Diretoria ou Conselho de Administração, a depender da gravidade da situação, caberá ao Comitê de Ética e a Alta Direção não envolvida na denúncia deliberar pela contratação de uma empresa terceirizada especializada para o processo de apuração, assim como pela necessidade de eventual afastamento preventivo dos envolvidos enquanto durarem as apurações. Essa medida inclui os casos de denúncias envolvendo atos de corrupção e fraude contra a administração pública e setor privado.

DO TRATAMENTO DENÚNCIA

- I. Fica estabelecido que o tratamento das denúncias será realizado pelo Comitê de Ética, com fundamento no ordenamento jurídico brasileiro e no Código de Ética da empresa UNI-SOS
- II. Para toda denúncia realizada na plataforma, observando os requisitos necessários, será aberto um processo de investigação.
- III. Fica estabelecido que, de forma simplificada, as denúncias recebidas pelo canal passam por 3 (três) momentos:
 1. Registro e acompanhamento
 2. Triagem: análise, categorização e encaminhamento
 3. Apuração e gestão dos casos
- IV. O processo de apuração da veracidade dos fatos é composto:
 1. Apuração de todas as manifestações, com elaboração de um relatório preliminar;
 2. Início da investigação ou encaminhamento para auxílio no processo investigativo;
 3. Conclusão da investigação;
 4. Classificação da denúncia: arquivada (falta de requisitos para investigação ou fora do escopo do canal), procedente, improcedente, inconclusiva (impossibilidade de atingir a veracidade dos fatos)
 5. Produção de relatórios;
 6. Envio da resposta final ao denunciante;
 7. Término do caso
- V. Fica estabelecido que o relatório deve conter: descrição dos fatos denunciados, procedimentos adotados para obtenção de esclarecimentos e coleta de evidências, meios de provas obtidos e conclusão.
- VI. Fica estabelecido que o Comitê de Ética poderá:
 1. realizar as apurações, ouvir pessoas envolvidas, analisar documentos;

2. solicitar esclarecimentos e realizar a coleta de evidências junto às áreas envolvidas;
 3. comunicar a Diretoria Executiva se classificada como procedente a denúncia
- VII. Fica estabelecido que com a produção do relatório o Comitê de Ética avaliará a necessidade de recomendação de afastamento dos envolvidos nos fatos denunciados
- VIII. Fica estabelecido que após apuração do Comitê de Ética serão compartilhados os resultados com as áreas responsáveis (Diretoria Executiva, RH, TI, entre outras) para efetivação das decisões tomadas
- IX. Fica estabelecido que será decisão do Comitê definir quem será informado sobre a denúncia, principalmente o Denunciado.

DAS SOLICITAÇÕES DE ESCLARECIMENTOS/COLETA DE EVIDÊNCIAS

- I. Fica estabelecido que, preferencialmente, as solicitações de esclarecimentos e a coleta de evidências enviadas para as áreas internas serão direcionadas para os cargos de gerência ou categoria superior, com a ressalva de confidencialidade das informações.
- II. Fica estabelecido que cabe ao Comitê de Ética assegurar que:
 1. conforme os fatos denunciados, a pessoa que receberá as solicitações de esclarecimentos/coleta de evidências, deverá possuir independência e não envolvimento nos fatos;
 2. Todos os envolvidos na tratativa de informações compartilhadas com o Canal de Denúncias, sejam comunicados da obrigação de confidencialidade das informações do Programa de Integridade, trocadas com o Canal de Denúncias e eventuais informações e documentos que tenham acesso durante o processo de apuração da denúncia.

DA RESOLUÇÃO DAS DENÚNCIAS

- I. Fica estabelecido que a investigação interna deve estar finalizada no prazo de 60 dias
 - A. O prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias mediante justa causa
- II. Fica estabelecido que ao término da investigação, a empresa UNI-SOS, irá retornar o contato com o denunciante através de resposta no site do canal de denúncias, fornecendo a conclusão
- III. Fica estabelecido que será mantido todo o registro e histórico da investigação e todos os documentos que servirão como base para apuração da ocorrência, assim como, a conclusão
- IV. Fica estabelecido que para consultar o retorno sobre a denúncia, o denunciante deve acessar o mesmo site informado para "COMUNICAÇÃO" clicar em "Consultar Resposta" e utilizar o número de protocolo que foi fornecido no momento do registro da denúncia
- V. Fica estabelecido que após conclusão do processo, cabe ao Comitê de Ética formalizar os desdobramentos da denúncia e fatos apurados em ferramentas

específicas do Canal de Denúncias, mantendo o arquivo organizado de todas as medidas adotadas e meios de prova coletados

DA GESTÃO DE INFORMAÇÕES

- I. Fica estabelecido que o Comitê de Ética, responsável pelo canal de denúncias da UNI-SOS tem, entre suas responsabilidades, a atribuição de elaborar relatório semestral, referenciado nas datas-bases de 30 de junho e 20 de janeiro, contendo, dentre outras informações, o número de reportes recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pela UNI-SOS. Este relatório, que também visa cumprir o atendimento à Resolução CMN nº 4.859/20, é submetido à aprovação da Diretoria da UNI-SOS e é mantido à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo de 5 anos.

DAS AÇÕES E MEDIDAS DISCIPLINARES

- I. Fica estabelecido que a adoção de Medidas Disciplinares poderá ocorrer se comprovada a ocorrência de fatos que contrariam o Código de Ética da UNI-SOS, seu Estatuto Social, Regimento Interno e a legislação vigente.
- II. Fica estabelecido que as Medidas Disciplinares deverão atender às seguintes diretrizes:
 1. serão proporcionais à gravidade dos fatos apurados e às consequências que podem ser enfrentadas pela UNI-SOS;
 2. serão aprovadas pelo Comitê de Ética, cabendo a este, fazer recomendações, considerando a proporcionalidade da medida atribuída e a gravidade do ato;
 3. serão aplicadas independentemente do nível hierárquico do Colaborador.
- III. Fica estabelecido que as medidas disciplinares podem variar, a depender da gravidade do ato cometido pelo colaborador ou terceiro entre:
 - A. Advertência verbal; Advertência por escrito; Suspensão de vínculo contratual; Demissão sem justa causa; Demissão por justa causa; Exclusão do terceiro; Rescisão motivada de contratos em caso do envolvimento de Terceiros; Ajuizamento de ações judiciais cabíveis.
- IV. Fica estabelecido que em se tratando da Diretoria Executiva, as medidas disciplinares serão aplicadas de acordo com o Estatuto Social, Regimento Interno.
- V. Fica estabelecido que a decisão do Comitê de Ética, assim como da Diretoria Executiva, também poderá orientar ou determinar que a UNI-SOS adote ações de remediação, contenção, interrupção de irregularidades e/ou revisão de controles internos.
- VI. Fica estabelecido que o resultado da aplicação de medidas punitivas não será divulgado por meio do Canal de Denúncias.

- VII. Fica estabelecido que para a aplicação de medidas punitivas por causa de denúncia realizada no canal de denúncias, após o devido processo investigatório, ocorrerá através de comunicado oficial no e-mail e comunicado verbal em reunião.

DA REVISÃO E PUBLICITAÇÃO DO REGULAMENTO

- I. Fica estabelecido que este regulamento poderá ser objeto de revisão sempre que opere uma alteração nas atribuições ou na estrutura orgânica da empresa UNI-SOS ou quando houver necessidade de contemplar matérias que contribuam para o reforço das normas, princípios e valores nele previstos
- II. Fica estabelecido que o presente regulamento é objeto de publicitação no website da empresa UNI-SOS e divulgado por todos os colaboradores através de canais internos de comunicação