



MANUAL DE COMPLIANCE - CÓDIGO DE CONDUTA

1. COMPROMISSO DA DIRETORIA

Pensando na excelência em gestão e aprimoramento dos nossos processos internos e visando melhorar o relacionamento com os nossos cooperados, pacientes, colaboradores, fornecedores e a comunidade, a Coopanest-RN incluiu no seu planejamento estratégico a implantação de um programa de compliance.

Esse processo foi acompanhado de perto por nós da Diretoria da Coopanest-RN, que apoiamos de maneira operacional e estratégica o processo de análise de riscos, a estruturação deste nosso Código de Conduta, que corresponde ao Manual de Compliance da cooperativa, demais políticas e procedimentos e do Comitê de Compliance.

A Diretoria da Coopanest-RN compreende que seu comprometimento com os princípios da governança e da ética nos negócios é o que norteia o comportamento e postura adotados pelos nossos cooperados e colaboradores; por isso, é nosso compromisso agir como exemplo de lisura e integridade.

Neste Código de Conduta, nosso Manual de Compliance da cooperativa, você terá acesso ao nosso DNA como organização verdadeiramente cooperativista, comprometida com a excelência e com a representação de seus cooperados, sem jamais perder de vista os valores de ética e integridade. A Coopanest-RN não tolera a corrupção, o abuso de posição de mercado, o assédio moral e sexual e o tratamento inadequado de colaboradores.

Nosso programa de compliance está em constante aprimoramento, usando as ferramentas – dentre eles o Canal de Relatos – como subsídio para garantir uma cultura organizacional voltada à integridade, transparência e responsabilidade corporativa.

Cordialmente,

A Diretoria



2. PRINCÍPIOS

Sendo uma ferramenta de governança para uma cooperativa de anestesiologia, nosso programa de compliance se norteia pelos princípios que regem a governança corporativa e a atividade médica.

2.1 ÉTICA

O cumprimento do Código de Ética Médica é fundamental para o bom exercício da profissão de todos os nossos cooperados.

2.2 TRANSPARÊNCIA

Todas nossas relações jurídicas com terceiros, bem como nossas contas, são perfeitamente auditáveis e públicas à consulta.

Relações com entes e agentes públicos e políticos são sempre documentadas e arquivadas para fins de transparência.

2.3 EQUIDADE

Primamos pela igualdade de direitos e deveres de todos os cooperados e colaboradores, buscando a manutenção de um ambiente que promova a diversidade, a inclusão e relações sustentáveis.

2.4 PRESTAÇÃO DE CONTAS (*Accountability*)

O setor financeiro presta contas à Diretoria de maneira clara, concisa e tempestiva, com transparência e responsabilidade corporativa.

2.5 RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

A Coopanest-RN entende que é parte de uma comunidade, tendo o compromisso de conduzir suas atividades atendendo à função social da cooperativa, tanto em face da sociedade quanto de seus colaboradores, parceiros e prestadores.

2.6 SEGURANÇA

A cooperativa defende que a prestação de serviços de anestesiologia, desde o ato cirúrgico até a gestão administrativa no setor de saúde, deve ser pautada na segurança dos pacientes.

3. AGINDO COM ÉTICA NOS NEGÓCIOS

Para agir com ética e transparência nos negócios, nos atentamos sempre aos seguintes pontos:



3.1 ANTICORRUPÇÃO

Na Coopanest-RN existe uma cultura de tolerância zero à corrupção – tanto pública quanto privada. Não oferecemos, damos, aceitamos, solicitamos ou recebemos subornos ou outras vantagens indevidas, seja direta ou indiretamente, por negócios ou ganho particular, seja para nós mesmos ou para terceiros.

Para isso existem requisitos a serem atendidos quando da interação com terceiros – sejam eles fornecedores (visando evitar episódios de corrupção privada), órgãos e funcionários públicos ou agentes políticos:

- Todas as interações com agentes e órgãos públicos, bem como agentes políticos, serão documentadas por e-mail, prezando-se por uma comunicação formal;
- As reuniões com agentes públicos e políticos serão reguladas por uma pauta preestabelecida e alinhada por e-mail entre as partes;
- Cada reunião terá uma ata lavrada, com a promoção da assinatura de todos os presentes;
- As reuniões serão registradas em um log de interação, para fins de documentação do tema e demais detalhes da conversa;
- Para a contratação de fornecedores, sempre será seguido um processo neutro, com a busca por orçamentos, isento de qualquer conflito de interesses;
- O processo neutro e isento de contratação é previsto em procedimento próprio, sobre o qual todos os colaboradores foram devidamente treinados.

Esses requisitos regem as relações com terceiros e devem ser consideradas por todos que mantêm qualquer relação jurídica com a Coopanest-RN, já que a escolha de com quem fazemos negócios também leva em consideração a equivalência de valores com nossos terceiros.

3.2 COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Para um ambiente de trabalho saudável e agradável é primordial o respeito mútuo. Isso passa pela garantia de que não haverá circunstâncias de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho. Por isso não se tolera na Coopanest-RN qualquer ato de assédio moral e sexual.

Para este efeito, entende-se por:

- **Assédio Moral:** toda circunstância em que um cooperado ou colaborador repetitivamente ofende ou pressiona moralmente outro, alterando o tom de voz, promovendo humilhação pública ou o expondo. São exemplos de assédio moral: crítica pública, crítica ostensiva, brincadeiras que ofendam a moral de outrem.



- **Assédio Sexual:** toda circunstância de importunação à dignidade sexual de outrem. Não é necessário que ocorra entre líder e liderado (não depende de hierarquia para se configurar), nem que seja repetitivo, e pode ocorrer contra pessoas de qualquer gênero. São exemplos de assédio sexual: comentários sobre trajés, sobre a orientação sexual, sobre a vida sexual e/ou pessoal, assovios.

Todos os cooperados e colaboradores recebem a oportunidade de um treinamento para agir em conformidade com esses valores e denunciar no caso de presenciarem qualquer violação à moral ou sexualidade de um colega.

Essa regra vale tanto para as circunstâncias de assédio internas (entre colaboradores), quanto para as externas (entre cooperados e colaboradores E cooperados e pacientes).

No caso de violação a este princípio básico de relação interpessoal a Coopanest-RN dispõe de canal de comunicação seguro e confidencial para o reporte e o Comitê de Compliance vai se ocupar de apurar os fatos e aplicar sanções no caso de sua confirmação (veja o ponto cinco deste CdC para mais informações acerca das ferramentas de garantia ao cumprimento do programa de compliance).

Por se tratar de um ambiente que pretende ser livre de qualquer tipo de assédio, incentiva-se o reporte e garante-se que não haverá qualquer tipo de retaliação às pessoas que apresentarem reportes neste sentido.

3.3 CONCORRÊNCIA LEAL

Na Coopanest-RN entendemos que a concorrência adequada entre prestadores da mesma área é essencial para que sejam observados os direitos do consumidor desses serviços, garantindo-se regulação adequada de preço e controle de qualidade.

Neste sentido, a Coopanest-RN:

- Não utiliza critérios definitivos de preço em negociações, sempre assegurando um diálogo construtivo que tenha em consideração os interesses do usuário final;
- Tem clareza e transparência quanto aos critérios de precificação;
- Cumpre de forma adequada os contratos com convênios e demais clientes, de modo que nenhum serviço será suspenso sem que haja previsão contratual adequada;
- Tem uma preocupação constante em não abusar de qualquer influência de mercado e respeitar a autonomia dos cooperados para fazerem negócios via cooperativa ou individualmente;



- Está atenta às melhores práticas a concorrência conforme jurisprudência do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE);
- Garante o princípio das portas abertas, assegurando que qualquer profissional médico da especialidade de anestesiologia tenha os meios de se filiar, sem que haja qualquer reserva de mercado neste sentido.

3.4 CONFLITO DE INTERESSES

Por conflito de interesse se entende a colisão entre os interesses pessoais de cada diretor, cooperado e colaborador e os interesses da cooperativa. A preocupação em evitar o conflito de interesse existe desde o recrutamento de colaboradores. Tal preocupação, entretanto, não se exaure nos funcionários, sendo igualmente focal a garantia da neutralidade quanto aos cooperados.

Para tanto:

- Evita-se contratar colaboradores que tenham relação de parentesco ou amizade íntima com outros colaboradores ou com cooperados;
- Na contratação de fornecedores, é atendida a neutralidade de seleção, de modo que não haverá contratação de terceiro que esteja de qualquer forma vinculado a algum colaborador ou cooperado;
- Controles internos são implementados para assegurar o cumprimento dos pontos anteriores;
- Um procedimento interno foi criado e todos os colaboradores e cooperados tiveram acesso ao seu conteúdo;
- O tema conflito de interesses é abordado em treinamentos e campanhas.

3.5 CONTRIBUIÇÕES POLÍTICAS

Não serão realizadas contribuições políticas em nome da Coopanest-RN, nem será apoiada qualquer iniciativa política de colaboradores ou cooperados. A posição e ideologia política dos funcionários e cooperados não está refletida na cooperativa, que é uma organização apolítica.

3.6 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Na Coopanest-RN entendemos que todos devem conviver com dignidade nas suas diferenças e que ninguém deve ser obrigado a se encaixar a nenhum padrão para ser respeitado e tratado com equidade.

Neste sentido:



- Haverá paridade de remuneração entre homens e mulheres que desempenham as mesmas funções ou funções de mesmo grau de hierarquia;
- Ninguém será julgado por sua orientação sexual, gênero, orientação política ou religiosa;
- Não haverá tratamento desigual em função de orientação sexual, gênero, orientação política ou religiosa;
- A abordagem de temas críticos e polêmicos está banida da Coopanest-RN, para evitar que haja qualquer atrito no ambiente de trabalho ou que alguém se sinta menosprezado, discriminado ou desrespeitado em suas convicções;
- As contratações de novos colaboradores serão isentas e sem considerar qualquer fator de gênero, orientação sexual, política ou religiosa;
- Treinamentos e capacitações, assim como campanhas específicas, serão utilizadas como mecanismos de propagação de uma cultura verdadeiramente de igualdade e respeito mútuo.

3.7 GARANTIA DE DIREITOS TRABALHISTAS

Para que qualquer organização possa cumprir sua função social e assegurar excelência de entregas deve-se prezar por um ambiente de promoção e garantia de cumprimento aos direitos dos trabalhadores.

Neste sentido:

- Na Coopanest-RN, não haverá abuso da jornada de trabalho, horas extras serão sempre compensadas ou remuneradas e nunca excederão os limites considerados aceitáveis em lei;
- Intervalos intrajornada serão sempre respeitados e jamais será cobrado de um colaborador que encurte seus intervalos de repouso para aumentar sua produtividade;
- As relações de emprego serão sempre transparentes e refletidas documentalmente, sem a supressão de qualquer informação de remuneração ou condição de trabalho;
- A condição de saúde física e mental do colaborador será sempre respeitada e considerada, para que não haja sobrecarga ou esgotamento;
- O Departamento Pessoal estará atento a circunstâncias de estresse que possam afetar a saúde mental e física de seus colaboradores, tendo portas abertas e estimulando a comunicação construtiva com todos os funcionários.



3.8 PRESENTES E HOSPITALIDADES

Na Coopanest-RN será sempre estimulado que não haja trocas de presentes e hospitalidades com clientes (vigentes e em prospecção), fornecedores e demais parceiros.

Brindes de baixo valor serão aceitos em ocasiões festivas como Natal, Páscoa, etc.; ou seja, vinculados a uma data comemorativa.

Um procedimento específico trata de eventuais exceções e quais os limites aceitáveis neste sentido. Todos os colaboradores e cooperados tiveram acesso ao conteúdo deste procedimento e foram devidamente capacitados para compreender a importância de seu cumprimento.

4. COMUNICAÇÃO ASSERTIVA COM TERCEIROS E GESTÃO ACERTADA DOS RECURSOS DA ORGANIZAÇÃO

4.1 USO DO E-MAIL CORPORATIVO

O e-mail corporativo será utilizado exclusivamente em nome da organização e jamais para fins pessoais. Todos os colaboradores têm consciência de que o e-mail corporativo é um recurso da organização e não seu. Mais detalhes acerca do uso apropriado do e-mail corporativo fazem parte da Política de Segurança da Informação (PSI) da Coopanest-RN.

Todas as comunicações com terceiros devem ser documentadas por escrito. Mesmo que a interação tenha se dado em conversa pessoal ou por telefone, deve ser reduzida a termo para que haja evidência do assunto e da abordagem adotada.

E-mails devem sempre conter todos os detalhes determinantes da conversa havida, assegurando que ela seja refletida com exatidão, ou seja, sem a sonegação de qualquer informação pertinente. Neste sentido, vale destacar que tudo aquilo que alguém não se sente confortável em colocar por escrito provavelmente não deveria estar sendo conversado; isso é um valor na Coopanest-RN. Por isso, e em atenção à transparência (como pilar de governança), a utilização do e-mail é regulada por este Código de Conduta.

4.2 USO DO CELULAR CORPORATIVO

Todos os colaboradores entendem que o celular corporativo é um recurso da organização que não deve ser utilizado em benefício próprio.

4.3 COMO SE COMUNICAR COM AGENTES PÚBLICOS E POLÍTICOS



A comunicação com agentes públicos e políticos deve se atentar de maneira redobrada ao cumprimento do princípio da transparência, devendo sempre ser reduzida a termo e constar do log de interação.

Tais interações:

- Nunca se deve prometer ou ofertar qualquer vantagem;
- Nunca se deve aceitar pagar ou entregar qualquer vantagem ou facilitação;
- Todas as interações devem ser documentadas, com registro do assunto e dos termos conversados por escrito;
- Sempre devem ser realizadas por pelo menos dois representantes da Cooperativa, para que se cumpra o princípio dos quatro olhos;
- Deve-se garantir que haja posterior registro no log de interações;
- Havendo qualquer pedido de suborno ou facilitação, a interação deverá ser imediatamente interrompida;
- Devem sempre ocorrer em local oficial, como a sede do órgão público ou na sede da cooperativa;
- Caso possível e autorizado, é recomendável que seja feita a gravação ambiental, registrando os termos conversados;
- Havendo qualquer tipo de pedido de suborno ou facilitação, que seja reportado no Canal de Relatos com detalhamento do caso, dando-se visibilidade ao Comitê de Compliance da Cooperativa.

4.4 COMO SE COMUNICAR COM CONVÊNIOS

Convênios são os terceiros com os quais há a maior parte das interações e com importância estratégica à sustentabilidade da Coopanest, por isso é recomendável uma atenção especial nessas interações.

Recomenda-se:

- Que todas as negociações atentem para a livre concorrência, assegurando que a linguagem seja assertiva e sem imposições;
- Que as etapas da negociação devem ser documentadas por escrito. Mesmo que a conversa ocorra primeiro pessoalmente ou por telefone, deve ser posteriormente registrada em e-mail, com detalhes do que foi negociado;
- Que ocorram com pelo menos dois representantes da Cooperativa, para que se cumpra o princípio dos quatro olhos.

5. GERINDO OS CASOS DE DÚVIDA E EVENTUAIS INCONFORMIDADES



Neste segmento explicamos o que você pode e deve fazer caso presencie uma inconformidade com as diretrizes deste Código de Conduta ou qualquer política e procedimento internos.

Destacamos que o Comitê de Compliance estimula e fomenta o reporte e que ninguém será retaliado por trazer qualquer informação via Canal de Confiança.

5.1 CANAL DE RELATO

O Canal de Relatos pode ser acessado pela aba compliance do site da Coopanest-RN. Clicando no ícone, você será direcionado para outra página com maior nível de segurança e acesso restrito exclusivamente aos membros do Comitê de Compliance.

O seu reporte não precisa ser identificado, pois nosso canal atende os requisitos de sigilo e confidencialidade internacionalmente reconhecidos como estratégicos e essenciais ao sucesso do programa de compliance.

Embora você não precise se identificar ao postar um reporte, deve indicar o nome da pessoa que supostamente agiu em desconformidade a este Código de Conduta, política ou procedimento interno. Também deve detalhar os fatos para que seja possível ao Comitê apurá-los, inclusive apontando o nome de eventuais testemunhas, que possam contribuir com a averiguação dos fatos.

Uma vez postado o relato você poderá acompanhar seu status por meio do protocolo que é disponibilizado no momento em que seu relato é processado e entra no *dashboard* que será gerido pelo Comitê.

Os relatos serão sempre abertos nas reuniões ordinárias do Comitê de Compliance, que ocorrem uma vez por mês. O Comitê irá postar uma resposta ao autor do relato, para dar retorno via protocolo. Por isso guarde sempre seu protocolo, porque ele é a ferramenta pela qual você conseguirá acompanhar o andamento da investigação interna.

O Canal de Relatos tem duas finalidades:

- É a ferramenta pela qual se relata uma inconformidade, inclusive temas de assédio moral e sexual;
- É também a ponte de comunicação entre todas as pessoas da organização e o Comitê de Compliance, de modo que serve para apresentação de sugestões ou esclarecimento de dúvidas.



No dia a dia sempre que você tiver dúvida de como proceder em uma negociação com convênio, em uma interação com fornecedor ou em uma licitação da qual a Coopanest-RN esteja fazendo parte, recomenda-se a utilização do Canal para esclarecimento das dúvidas e consolidação da melhor abordagem.

Sempre que tiver dúvida, o Comitê está à sua disposição. Não aja sem perguntar caso tenha dúvidas de qual é a melhor abordagem ao caso concreto.

5.2 COMITÊ DE COMPLIANCE

O Comitê de Compliance é um órgão deliberativo e de consulta que atua para propagar e sustentar a cultura de integridade na Coopanest-RN.

Cabe a ele:

- A gestão do Canal de Relatos e resolução dos temas que forem nele reportados;
- Gerir a matriz de riscos da Cooperativa, conduzindo e monitorando as ações de mitigação que foram determinadas em conjunto com a Diretoria;
- Promover campanhas e iniciativas que visem fomentar o programa de compliance internamente;
- Auxiliar no esclarecimento de dúvidas e prestar mentoria aos colaboradores quanto à melhor abordagem em casos de risco.

O Comitê é um órgão democrático, com representatividade de todos os segmentos da organização. É composto por dois representantes da Diretoria, um representante dos cooperados, um representante dos colaboradores e um representante da Consultoria em Compliance.

A Consultoria em Compliance atua como Secretária das reuniões, formulando proposta de pauta e registrando as reuniões por meio audiovisual e ata, que será sempre assinada por todos os participantes da reunião.

O mandato do membro do Comitê é de até dois anos, quando será substituído por outro representante de sua categoria. O membro dos colaboradores e dos cooperados será indicado pela Diretoria para a primeira formação do Comitê. Nas demais, será realizada eleição dos novos membros.

Os membros representantes da Diretoria atuarão em circuito, sempre decidindo-se coletivamente quem será o representante da Diretoria no Comitê.



5.3 PROCESSO INTERNO DE APURAÇÃO DA DESCONFORMIDADE

Uma vez realizado um reporte de inconformidade ao Código de Conduta, Políticas e Procedimentos da Coopanest-RN será instaurado um processo interno de apuração. Ao processo interno se aplicam todas as regras aplicáveis aos processos administrativos, inclusive a garantia do contraditório e da ampla defesa da pessoa a quem está sendo imputada a inconformidade.

Para que seja admitido, o reporte deve vir com o devido detalhamento dos fatos, bem como indicação das evidências que podem ser acessadas como provas (testemunhas ou documentos que demonstram a ocorrência dos fatos narrados).

O Comitê fará a abertura do Canal em sua reunião mensal e uma pessoa da Consultoria em Compliance – secretariando a reunião – fará a leitura dos reportes em voz alta.

Será enviada uma resposta imediata de status e qual serão os próximos passos a serem implementados; ou seja, havendo elementos que justifiquem o processamento do reporte será informado que o processo interno foi instaurado. Essa informação pode ser acessada via o protocolo de reporte que é gerado no momento em que o reporte é enviado.

A pessoa a quem está sendo imputada a conduta de inconformidade sempre será ouvida. Ela será notificada por escrito de que o processo interno foi instaurado e convocada a participar da próxima reunião (com antecedência mínima de 20 dias, para que possa formular sua defesa). A pessoa imputada também terá direito de apresentar provas em seu favor, além de seu depoimento pessoal.

Encerrada a instrução, o Comitê votará se:

- O fato se confirma e, efetivamente, houve uma violação ao Código de Conduta, alguma Política ou Procedimento internos,
- Ficando confirmados os fatos, o Comitê definirá qual a resposta a ser aplicada ao caso concreto (para as possibilidades de sanção, vide item 5.4.).

A conclusão do caso será informada também por escrito à pessoa imputada, bem como via protocolo, para que o autor do relato tenha visibilidade de seu fechamento.

Nenhuma sanção vexatória ou que viole a dignidade do colaborador ou cooperado será aplicada. A decisão do Comitê é terminativa e não comporta recurso.

5.4 APLICAÇÃO DE RESPOSTA PROPORCIONAL À DESCONFORMIDADE



Uma vez confirmado que houve uma inconformidade ao Código de Conduta, alguma Política ou Procedimento, poderá ser aplicada como resposta proporcional:

- Advertência verbal: caso não tenha havido nenhum fato anterior vinculado à mesma pessoa e não se trate de tema de corrupção ou assédio sexual;
- Suspensão não remunerada: caso se trate de caso de assédio sexual ou corrupção, quando será necessário que a pessoa que infringiu as normas internas se submeta a uma nova rodada de treinamento;
- Demissão: caso haja reincidência.

5.5 DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Código de Conduta foi aprovado pela diretoria nesta data e será submetido à Assembleia Geral de Cooperados, ocasião a partir da qual entrará em vigor imediatamente.

Natal, 26 de agosto de 2024.

