



2022

# PROGRAMA DE INTEGRIDADE

*Quallity*  
*pró saúde*

A saúde ao alcance de todos

**Conselho Deliberativo**

**Instância:** Comitê de Governança, Riscos e Controles

**Classificação do Documento:** Público

**Versão: 1.0**



# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>TERMOS E DEFINIÇÕES</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>ESTRUTURA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>VIGÊNCIA</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>APROVAÇÕES</b>	<b>15</b>



## Apresentação

Este Programa de Integridade foi desenvolvido em observância aos preceitos e princípios direcionados ao fortalecimento da ética, dos controles internos da governança corporativa e ao combate à fraude e corrupção, conforme a Lei nº 6.112/2018, Lei Anticorrupção Brasileira, regulamentada pelo decreto nº 8.420/2015. Sendo um instrumento que tem por objeto proteger a Operadora de atos lesivos que resultem em prejuízos materiais ou financeiros causados por irregularidades, desvios de ética e de conduta e fraudes contratuais.

Este documento dispõe sobre o conjunto de medidas e procedimentos adotados, que envolvem o desenvolvimento de ações preventivas, educacionais e normas organizacionais estruturadas pela Quallity Pró Saúde na disseminação e aprimoramento da cultura de integridade pelos colaboradores e demais integrantes que agem em nome da Operadora.

A Quallity Pró Saúde está totalmente comprometida em garantir a implementação contínua e eficaz deste Programa e espera que todos os colaboradores, integrantes e parceiros da Operadora compartilhem esse compromisso.

# 1 OBJETIVOS

- ✓ Disseminar a cultura de integridade por meio da propagação de programas de incentivo ao cumprimento dos valores éticos;
- ✓ Promover a maturidade das atividades operacionais aos elevados padrões éticos, legais de forma transparente, em consonância com a visão e valores da Quality;
- ✓ Detectar e coibir atos ilícitos, fraudes, corrupção e irregularidades; e
- ✓ Garantir o cumprimento das legislações e regulamentos externos e internos aplicados a organização, voltados ao tema.

# 2 ABRANGÊNCIA

**2.1** No contexto de buscar a integralidade e formulação do Programa de Integridade da Operadora, embasando-se na ética e equidade corporativa, o programa foi desenvolvido de forma a ser aplicado a todo o corpo colaborativo, conselho, diretores, consultores, técnicos, fiscais, auditores, estagiários, bem como parceiros, prestadores de serviços, fornecedores, associações e empresas.

# 3 TERMOS E DEFINIÇÕES

## Integridade

Algo íntegro. Descreve algo ou alguém que possui conduta adequada, honestidade, precisão e confiabilidade.

<b>Ética</b>	É um conjunto de regras, normas e regulamentos estabelecidos pela empresa ou outrem, que permitem a um indivíduo exercer o seu trabalho de acordo com princípios morais.
<b>Transparência</b>	É um princípio caracterizado pela comunicação e atitudes francas e honestas. Também pode representar compartilhamento de informações de forma clara e sem camuflagem.
<b>Fraude</b>	São falcatruas, fraudações, dolo, farsa, etc. É o ato de agir com má fé para enganar alguém de forma ardilosa.
<b>Corrupção</b>	É um conjunto de falta de muitos princípios, como ética e transparência, acompanhada da prática de fraude. Entende-se esta pela aplicação de suborno e/ou propina em qualquer negociação, apropriação indébita e qualquer outro tipo de desvio de recursos.
<b>Sindicância</b>	É um conjunto de ações e análise de informações que visam apurar a verdade de atos apresentados por denúncia.

## 4

## ESTRUTURA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Prevenção → Detecção → Resposta → Transparência

### Prevenção

#### 4.1 Compromisso da Organização

O comprometimento e apoio da Alta Administração para o fomento de uma cultura ética, íntegra, transparente e de respeito às leis e de implementação das políticas de integridade é condição indispensável para criação e funcionamento de um programa de integridade.



A alta administração e as lideranças devem estar constantemente engajadas com o tema, patrocinando ações relacionadas e sempre liderando pelo exemplo.

O Conselho Deliberativo da Quallity Pró Saúde, instituiu o Comitê de Governança, Riscos e Controles, responsável pela elaboração e implementação do Programa de Integridade.

Ações efetivas do comprometimento da alta administração com o programa:

- Patrocínio do Programa de Integridade perante o público interno e externo, ressaltando sua importância para a organização e solicitando o comprometimento de todos os colaboradores e partes interessadas;
- Participação e apoio em todas as fases e implementação do programa;
- Adoção de postura ética e transparente, liderando pelo exemplo;
- Aprovação e supervisão das políticas e medidas de integridade, destacando recursos humanos e materiais suficientes para seu desenvolvimento e implementação.

## **4.2 Avaliação de Riscos Legais**

A Quallity Pró Saúde tem como objetivo adotar as melhores práticas de governança e transparência na gestão, alinhadas à atuação de mecanismos e processos de gestão de riscos e controles internos que garantam a prevenção, detecção e remediação de eventos que possam comprometer os princípios éticos.

Para efetividade do processo de avaliação de riscos, são mapeados todos os riscos inerentes e controles associados, juntamente com os indicadores para acompanhamento do desempenho do programa e a gestão dos riscos residuais resultantes deste processo.



A Quallity possui Matriz de gestão de riscos para todos os processos internos, onde cada área, com seu gerente e/ou coordenador, são responsáveis pela avaliação, revisão e identificação de novos riscos periodicamente. Esta Matriz é avaliada, revisada e validada pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles.

### **4.3 Controles Internos**

A Quallity adota controles em suas atividades com a finalidade de detectar e reduzir eventos indesejáveis e evitar que estes impactem nos processos e resultados. Todas as ações devem ser norteadas pelo Código de Conduta, manuais, políticas e normativos internos, no que tange os aspectos reputacionais, ambiente de trabalho, gestão organizacional, conexão com público interno e externo, que se relacionam ou tenham interesse em se relacionar com a Quallity. Tais documentos são necessários para direcionar as ações e estabelecer diretrizes e regras sobre determinados temas como: conflitos de interesse, brindes, presentes, hospitalidade, relacionamento com terceiros, e estabelecer quais atitudes são permitidas e quais não são toleradas pela organização.

- Código de Conduta aplicado a todos os colaboradores, integrantes e terceirizados, com revisão anual;
- Assinatura do Termo de Confidencialidade e Conflito de Interesses por todos os colaboradores, integrantes e terceirizados;
- Adesão dos fornecedores ao Código de Conduta e inclusão de cláusulas Anticorrupção; e
- Construção e publicação de Políticas relacionadas ao tema.



## 4.4 Capacitação e Comunicação

O sucesso de um programa de integridade está intimamente relacionado à promoção e aplicação de uma cultura de integridade e padrões relevantes. A implementação do treinamento possibilita, portanto, a disseminação de uma cultura ética e íntegra dentro da empresa de forma proativa, a fim de evitar possíveis comportamentos contrários ao programa.

Orientar os colaboradores, a alta administração e os fornecedores a entender o que é certo e motivo de fazer a coisa certa é fundamental para a eficácia da implementação deste Programa de Integridade. É importante que as informações e orientações sejam transmitidas a todos de forma clara e objetiva, para serem mais produtivos, eficientes e para garantir a conformidade, o controle, a apuração, e em caso de irregularidades, a aplicação de medidas disciplinares.

Além disso, o treinamento e a comunicação auxiliam a organização a disseminar o conhecimento a respeito das normas internas e externas aplicáveis, como o código de conduta ética e a política anticorrupção, conforme a Lei Anticorrupção (L 1.2846/2013).

Consoante a isso, a Quallity proporcionará treinamentos regulares aos colaboradores, alta direção e terceiros para promover uma cultura de ética e integridade, enfatizando a importância de seguir as diretrizes e princípios do Programa de Integridade, compartilhando conceitos, princípios e valores que afetam diretamente o desempenho dos integrantes da operadora, os resultados e sua reputação.

Ao realizar os treinamentos ofertados, os colaboradores irão entender melhor o Programa, a Política Anticorrupção e as diretrizes da Lei Anticorrupção Brasileira, compreender e refletir sobre a importância de agir conforme os valores e as normas aplicáveis às atividades da empresa.

A comunicação é essencial no processo de compreensão cultural, ética e integral. É fundamental que novos integrantes participem do processo de integração, conhecido como jornada do colaborador, ao ingressar na Quallity Pró Saúde. Para tanto, serão desenvolvidos treinamentos periódicos no Programa de Integridade, conforme cronograma de treinamento, consoante o público a que se destinam, abordando temas como: ética, ações de integridade, corrupção, fraude, prevenção e combate à lavagem de dinheiro, conflitos de interesses, dentre outros. Além do planejamento para 2022, o Comitê de Governança, Riscos e Controles poderá determinar a realização de treinamentos específicos, se necessário, e deve assegurar que este plano de formação seja atualizado anualmente.

## Detecção

### 4.5 Consulta e canais de Denúncia

É de extrema importância a existência de um canal de denúncia de irregularidades ou ilegalidades, relacionado ao comportamento e práticas da empresa, inclusive da alta direção, com garantia de resguardo do sigilo, anonimato e medidas de proteção destinadas aos denunciantes e às testemunhas de boa-fé.

Colaboradores e público externo precisam saber como, quando e onde fazer uma denúncia, a possibilidade de realizá-la de maneira anônima, bem como os seus direitos enquanto denunciante. Tal instrumento faz parte deste Programa de Integridade, e está sob responsabilidade do departamento de Ouvidoria - responsável pela intermediação das relações entre o público externo e empresa, a fim de garantir a qualidade da comunicação entre as partes -, juntamente com o setor de Gestão de Pessoas - encarregado de realizar a gestão dos colaboradores, potencializando o seu desempenho de acordo com a cultura e estrutura organizacional da empresa.



Para tal, é disponibilizada a ferramenta de 'Ouvidoria Interna' e 'Ouvidoria Externa'. Ambas são plataformas online, e oferecem campos de preenchimento textual e de seleção de assunto, para melhor identificar o setor/colaborador/prestador/funcionário a ser denunciado, bem como a potencial prática de irregularidade cometida por ele.

As denúncias efetuadas por terceiros (externas) são tratadas pela Ouvidoria e, as internas, analisadas pela Gestão de Pessoas. Para ambas é feita uma apuração minuciosa, podendo existir a possibilidade de realização de sindicância, com o objetivo de elucidar atos/fatos/ocorrências, por meio de procedimento organizado, transparente e com utilização de mecanismos lícitos.

A 'Ouvidoria Interna' está disponível no Software *Bitrix24*, um programa que contém um conjunto completo de ferramenta de negócios, e fica disponível apenas para os colaboradores da Operadora. Nele, foi criado um campo exclusivo de 'Ouvidoria Interna' para registro de reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

A 'Ouvidoria Externa' está disponível como 'Canal de Denúncia' no site da Operadora ([www.quallityprosaude.com.br](http://www.quallityprosaude.com.br)).

#### **4.6 Estruturação da Instância Responsável pela aplicação do Programa**

O Comitê de Governança, Riscos e Controle é composto por gestores de áreas específicas/estratégicas, e tem por objetivo implantar, como o próprio nome já diz, a Governança, a Gestão de Riscos e os Controles Internos.

Abaixo segue a estruturação e competências dos setores responsáveis, que estão diretamente relacionados a este Programa:

**a) Coordenação Geral de Gestão de Riscos, Integridade e Compliance:** A ser criada como coordenação de instância independente, responsável pelos



Programas de Integridade e Compliance. Esta segue em processo de estruturação.

**b) Assessoria Jurídica:** A esta compete todo apoio jurídico necessário para elaboração, atualização e fiscalização dos programas, em relação às normas e legislação vigentes. Cabe ainda, prestar apoio à Operadora em casos mais graves de apuração de irregularidades e inconformidades explanados por meio do canal de denúncia.

**c) Assessoria de Denúncia Interna e Externa:** Responsável por monitorar o canal de denúncia interno e externo e aprimorar e acompanhar os controles para evitar reincidências.

**d) Divulgação:** Setor responsável pela diagramação e publicação de todo o material produzido relacionado aos Programas, promovendo transparência e acesso à informação.

**e) Comitê de Treinamento:** Responsável por realizar/fomentar capacitações relacionadas aos Programas.

## Resposta

### 4.7 Plano de Ação Corretiva e Disciplinar

Todo e qualquer descumprimento aos padrões de comportamentos éticos expressos neste Programa de Integridade e demais políticas e normas da Operadora, estará sujeito às consequências da violação cometida. Medidas disciplinares serão aplicadas, com exclusivo objetivo de advertir ou punir o responsável pela transgressão.

As medidas disciplinares existem em caráter preventivo e pedagógico, sendo que as punições seguem critérios para sua aplicação, com intuito de minimizar penalidades



descabidas e tendenciosas. É de extrema relevância a discricão da aplicação das medidas, para que a identidade do infrator seja mantida em sigilo, afinal, a sanção tem caráter educativo e não taxativo.

O Programa de Integridade está inserido na Cultura Organizacional desta Operadora, no qual todo o corpo colaborativo e seus diretores, bem como os parceiros e prestadores de serviços estão em constante capacitação e treinamentos para manutenção e promoção do comportamento ético e íntegro de todos.

Assegurar o tratamento de todas as denúncias de má conduta, fraude, corrupção ou quaisquer irregularidades recepcionadas nos Canais de Denúncia contribuirá para a funcionalidade do Programa, destacando que cada infração será analisada e julgada individualmente, respeitando os princípios de punição.

As medidas corretivas devem ser tomadas imediatamente após a recepção e ciência da ocorrência, para que seja possível amenizar as consequências do dano já ocorrido. Contudo, mais importante do que a aplicação imediata de ações corretivas, é desenvolver ações preventivas com a finalidade de evitar a ocorrência dos eventos danosos à integridade desta Operadora.

Preservar a identidade do denunciante é uma estratégia de combate à corrupção e más condutas da Quallity, assegurando que, havendo arquivamento da denúncia por falta de evidência e se comprovada a boa-fé, ou seja, boa intenção e honestidade do denunciante em relação à acusação, o delator receberá da Alta Administração imunidade contra toda forma de retaliação, direta ou velada, destinados a desqualificação, intimidação e/ou punição. Assim sendo identificada retaliação, serão aplicadas medidas disciplinares, podendo ser aplicado desde advertências até demissão por justa causa.



## 4.8 Monitoramento e Auditoria

O monitoramento contínuo é base estratégica para manutenção e eficácia do Programa de Integridade da Operadora e, visando isso, o objetivo é elevar o desempenho.

O processo de avaliação permite que sejam identificados possíveis problemas, bem como enaltecer os acertos e pontos positivos, mostrando se o planejamento segue no caminho esperado, afinal, todo o Programa de Integridade é cíclico e adaptável e as melhorias serão contínuas. Faz-se necessário uma comparação analítica entre as metas definidas e os resultados alcançados.

A entrega desta comparação é realizada pelo Programa de Feedback, cujo Comitê de Governança, Riscos e Controles fica responsável, juntamente com a Alta Administração, de forma estruturada, a realizar a entrega dos resultados, reforçando o hábito da conversa, apontando os pontos positivos e negativos em relação ao comportamento íntegro e ético esperado dentro da Operadora.

A Operadora possui um Programa de Avaliação que conta com Auditoria Interna independente, na qual sua responsabilidade é identificar e informar, de modo reservado, toda e qualquer irregularidade ou confirmações de má conduta por seus colaboradores, parceiros e/ou prestadores de serviço. A Alta Administração estará em constante envolvimento com a Auditoria da Operadora para receber o assessoramento à prevenção e combate à fraude.

A sensibilização dos colaboradores ocorre através da capacitação periódica, para que todos possam estar preparados para os desafios descritos no Programa de Integridade, assim sendo, um corpo em contínua construção para a Cultura Organizacional desta Operadora.

## Transparência

### 4.9 Prestação de Contas

Com a finalidade de garantir que os valores físicos existentes estejam de acordo com os saldos registrados nos extratos bancários, nos registros contábeis e no boletim de caixa, e visando fortalecer a gestão, controles internos e mitigação de riscos, é de responsabilidade do Comitê de Governança, Riscos e Controles:

- a)** Fiscalizar a eficiência dos controles financeiros;
- b)** Certificar que os controles internos existentes no departamento financeiro proporcionam segurança suficiente e que reduzam ou evitem a possibilidade de fraudes e irregularidades;
- c)** Apontar falhas na administração da empresa e nos controles internos;
- d)** Dificultar desvios de bens patrimoniais e pagamentos indevidos de despesas;
- e)** Contribuir para maior observância das leis fiscais e para obtenção de melhores informações sobre a real situação econômica, patrimonial e financeira auditada;  
e
- f)** Auditar os relatórios financeiros, gerados por auditor independente, mantendo a observância da RN 528.

Os relatórios financeiros da Quallity Pró Saúde devem expressar de forma clara, objetiva e confiável os efeitos dos eventos e das transações ocorridas durante o exercício ou período determinado. O formato de apresentação, divulgação e publicação deve obedecer aos padrões previamente estabelecidos na RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN N° 528, DE 29 DE ABRIL DE 2022, que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão da ANS para as operadoras de planos de assistência à saúde e as administradoras de benefícios.

As demonstrações financeiras compreendem, obrigatoriamente: o Balanço Patrimonial, demonstrações do resultado, demonstrações dos fluxos de caixa (método direto) e notas explicativas da Administração às demonstrações contábeis, que são publicadas anualmente, no site da operadora (<https://www.quallityprosaude.com.br/publicacoes>).

Consoante a RN N° 518, DE 29 DE ABRIL DE 2022, "a operadora deve submeter o balanço patrimonial e a demonstração de resultados acumulados até 30 de junho de cada exercício, acompanhados de relatório de revisão limitada de auditoria independente referentes a tais demonstrações contábeis, à deliberação dos órgãos referidos nas alíneas "a" a "c" do item 1.1 deste Anexo, até 30 de setembro do mesmo exercício (...)". Após a criação de tal relatório de auditoria independente, ele deverá ser submetido a auditoria interna do Comitê de Governança, Riscos e Controles, garantindo a prevenção de possíveis atos ilícitos ou fraudes, e a conformidade com a RN 528.

## 5 DISPOSIÇÕES GERAIS

É de extrema importância o profundo comprometimento da Operadora com a manutenção das práticas de Integridade nas suas atividades e negociações, bem como a disponibilidade de tempo, recursos humanos e financeiros. Dessa forma, será possível o desenvolvimento do nível de maturidade e assertividade das estruturas da Operadora.

## 6 REFERÊNCIAS

A elaboração deste Programa teve como referência e diretriz:



- Lei nº 6.112, de 02 de fevereiro de 2018;
- Lei nº 6.308, de 13 de junho de 2019;
- Decreto Estadual do DF nº 40.388, de janeiro de 2020;
- Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015;
- Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- Resolução Normativa da ANS nº 518, de 29 de abril de 2022; e
- Resolução Normativa da ANS nº 528, de 29 de abril de 2022.

## 7 VIGÊNCIA

O presente programa entra em vigor na data de sua publicação e poderá passar por atualizações.

**Publicação: 07 / 10 / 2022**

## 8 APROVAÇÕES

