



Programa de **Integridade**



Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

3 PALAVRA DO PRESIDENTE

4 APRESENTAÇÃO

5 CAPÍTULO 1 - Objetivo

7 CAPÍTULO 2 - Abrangência

9 CAPÍTULO 3 - Pilares

19 CAPÍTULO 4 - Diretrizes

21 CAPÍTULO 5 - Dos Documentos Associados

Sumário

Sumário

PALAVRA DO PRESIDENTE

É com imensa satisfação que apresentamos o **Programa de Integridade** da Postal Saúde. A iniciativa representa um marco na história da Operadora, pois implementa, em todos os níveis organizacionais, uma nova cultura voltada para a ética e a lisura nos processos e nas atividades da Instituição.

Na prática, o documento estabelece um conjunto de diretrizes, políticas e ações baseadas em princípios e valores éticos com o objetivo de prevenir, detectar e corrigir possíveis irregularidades que afetem a Operadora e sua Mantenedora, os Correios. Além de agir preventivamente, o Programa prevê sanções para quem cometer algum desvio de conduta ética.

Sabemos que o apoio da Diretoria-Executiva e do Conselho Deliberativo é fundamental para o fomento dessa nova cultura e da efetiva execução do Programa. Por isso, estamos realizando na sede da Operadora e nas filiais de todo o país um amplo processo de divulgação deste documento e



das políticas de Compliance, bem como de sensibilização das equipes, para que essa nova cultura seja interiorizada e integrada por todos os empregados da Postal Saúde no dia a dia da Empresa.

O **Programa de Integridade** também conta com estratégias de monitoramento e mecanismos de controle, que permitirão ajustes e aprimoramento das ações, quando necessário. Esses instrumentos, ao serem colocados em prática, contribuirão para fortalecer a boa governança e aumentar a credibilidade da Operadora entre seus beneficiários, os Correios, o segmento de saúde suplementar e a sociedade como um todo.

É uma nova Postal Saúde que, aos sete anos de existência, dá um importante passo e segue cumprindo com dignidade a missão de cuidar da saúde dos beneficiários e de suas famílias, com qualidade, eficiência e ética

Boa leitura!

José Orlando Ribeiro Cardoso
Diretor-Presidente

APRESENTAÇÃO

A **Postal Saúde**, comprometida com o fortalecimento dos valores éticos e com o respeito integral à ordem jurídica, decidiu aprovar, na 213ª Reunião Ordinária da Diretoria-Executiva (DIREX) e na 132ª Reunião do Conselho Deliberativo (CODEL), o seu **Programa de Integridade**, com o intuito de implementar a cultura do *Compliance* na Operadora.

O Programa de Integridade tem por objetivo reforçar o compromisso da **Postal Saúde** com o aperfeiçoamento contínuo de seus processos e com a disseminação da prática de *Compliance* em todos os níveis organizacionais, tendo como principal finalidade consolidar, proporcionar e incentivar o compartilhamento de valores que direcionam as ações às condutas éticas, íntegras e transparentes, contribuindo para um ambiente propício à consecução de negócios justos, alinhados aos valores e princípios que norteiam as atividades da Operadora.

A conduta de todos aqueles abrangidos pelo programa, tais como empregados, diretores, conselheiros, parceiros e terceiros da **Postal Saúde**, deverão ser pautadas pelas regras e normas estabelecidas por políticas e normativos associados ao Programa, como forma de prevenir, detectar, combater e remediar tempestivamente atos de fraudes e corrupção envolvendo os agentes inter-relacionados internos e externos, com previsão de avaliar continuamente a sua efetividade.



01

Capítulo

OBJETIVO

CAPÍTULO 1 - OBJETIVO

O **Programa de Integridade da Postal Saúde** objetiva criar um conjunto de mecanismos, composto por diretrizes, políticas, procedimentos internos e ações baseados em valores éticos, com o propósito de prevenir, detectar e corrigir desvios, fraudes, irregularidades e atos lesivos às Normas e Legislações Nacionais e Internacionais, em especial à Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção), à Administração Pública e à Operadora, em que:

Prevenir

Consiste na identificação preventiva ou prévia, na avaliação e no tratamento dos riscos de ocorrência de desvios éticos;

Detectar

Refere-se ao conjunto de mecanismos para identificação e interrupção de eventuais desvios éticos que porventura não tenham sido evitados pelas ações preventivas, possibilitando a responsabilização dos envolvidos; e

Corrigir

Fundamenta-se na definição de responsabilização e/ou penalidades aplicáveis a cada caso de desvio ético comprovado, bem como na implementação de controles para as fragilidades que originaram o desvio e a recuperação de eventuais prejuízos.

02

Capítulo


ABRANGÊNCIA



CAPÍTULO 2 - ABRANGÊNCIA

O **Programa de Integridade da Postal Saúde** abrangerá todos os empregados da Operadora, sejam eles próprios, cedidos, estagiários ou menores aprendizes, de todas as Unidades Administrativas Gestoras (UAGs), Unidades e Núcleos de Representação Regionais (URRs e NARs), independentemente de cargo ou função exercidos, bem como os Administradores da Operadora, compreendidos aqui os membros da Diretoria-Executiva e os membros dos Conselhos Fiscal e Deliberativo.

O Programa se estende ainda a todos os terceiros com os quais a Postal Saúde tenha relacionamento direto ou indireto e aos que atuam a serviço ou em nome da Operadora, tais como prestadores de serviços, assistenciais ou não, fornecedores e/ou quaisquer partes interessadas, sua Mantenedora e patrocinadores, órgãos reguladores e aos Beneficiários dos Planos de Assistência à Saúde oferecidos pela Operadora.



Programa de Integridade da Postal Saúde



03
Capítulo
PILARES

CAPÍTULO 3 - PILARES

O **Programa de Integridade da Postal Saúde** fundamenta-se nos seguintes pilares:

- I. comprometimento e apoio da Alta Administração;
- II. instância responsável pelo Programa de Integridade;
- III. gerenciamento de riscos à integridade e de controles internos;
- IV. regras e instrumentos de conduta e *compliance*;
- V. comunicação e treinamento; e
- VI. estratégias de monitoramento contínuo.

3.1. Comprometimento e apoio da Alta Administração

- 3.1.1. A Alta Administração da Postal Saúde está comprometida com a integridade nas relações com os diferentes públicos de relacionamento da Operadora e com ações que prezem por uma conduta ética e de repúdio à corrupção, ao suborno e à fraude.
- 3.1.2. Assim, para que seja eficaz e transformador, são condições indispensáveis e permanentes para o fomento das condutas esperadas da Alta Administração:
 - envolvimento de forma proativa nos esforços de prevenção e desenvolvimento de atitudes que objetivem promover a integridade na Operadora;
 - realização de comunicação interna e externa sobre o Programa de Integridade e o encorajamento ao uso do Canal de Denúncias para relato de possíveis violações;

CAPÍTULO 3 - PILARES

- adesão às diretrizes do programa, oferecendo exemplo de postura ética, inspirando os abrangidos a agirem de forma ética e responsável;
- disponibilização de recursos, de acordo com as possibilidades orçamentárias, para treinamentos e aperfeiçoamento do Programa de Integridade; e
- adoção de medidas efetivas em resposta às violações ao Programa de Integridade e a quaisquer outras normas internas ou legislações vigentes correlatas.

3.1.3. Além disso, os membros da Alta Administração devem acompanhar periodicamente as ações do Programa de Integridade desenvolvidas na Operadora, bem como declarar ostensivamente a importância dos valores da Empresa e das políticas que compõem o programa, por intermédio de manifestações públicas explícitas, internas e externas.

3.2. Instância Responsável

3.2.1. A Gerência de Compliance, Riscos e Controles Internos (GECRI) é a Unidade Gestora responsável pelo acompanhamento, monitoramento e condução das ações e medidas de integridade e combate à corrupção a serem implementadas pelo Programa de Integridade.

3.2.2. Nesse sentido, a Alta Administração deve garantir à GECRI recursos financeiros, materiais e humanos, além de autonomia e independência, a fim de assegurar a imparcialidade para a tomada de decisões necessárias à gestão.

CAPÍTULO 3 - PILARES

3.3. Gerenciamento de riscos à integridade

- 3.3.1. A Gestão dos Riscos à Integridade é parte integrante do processo de Gerenciamento de Riscos da Operadora, sendo este direcionado pelo Manual de Gestão de Riscos e Controles Internos, onde são estabelecidos conceitos, diretrizes e responsabilidades.
- 3.3.2. A atividade contribui para a sustentabilidade do programa, a partir da detecção de eventos que confrontem ou ameacem os princípios éticos da Operadora, prevenindo e/ou remediando sua materialização por meio da adoção de ações de monitoramento e controles internos contínuos que auxiliam o alcance dos objetivos estratégicos da Postal Saúde.
- 3.3.3. Compete à unidade responsável pela gestão de *compliance*, riscos e controles internos apoiar os Gestores de Riscos, certificando da existência, da execução e da efetividade dos controles, bem como recomendando, quando necessário, ações corretivas e/ou preventivas, de modo a assegurar níveis aceitáveis de riscos nos processos da Operadora.

3.4. Regras e Instrumentos de conduta e compliance

- 3.4.1. As regras e instrumentos de conduta e *compliance* refletem e apoiam as atitudes esperadas por aqueles abrangidos por este Programa de Integridade e estabelecem os princípios e as diretrizes a serem seguidos no dia-a-dia da Postal Saúde, direcionando os abrangidos frente a situações de potenciais riscos, dúvidas e/ou conflitos, buscando sempre a conformidade com a Missão, a Visão e os Valores da Operadora, de modo a fortalecer a governança e assegurar a sustentabilidade e a perenidade.

CAPÍTULO 3 - PILARES

3.4.2. A disseminação da cultura organizacional voltada à conformidade interna e externa contará com o Canal de Denúncias, além de medidas disciplinares e mecanismos de remediação para concretizar a sua efetividade.

3.4.3. Padrões de conduta ética

3.4.3.1. O **Código de Conduta Ética e Integridade** da Postal Saúde é o documento norteador do **Programa de Integridade**, apresentando o conjunto de regras orientadoras que estabelece os padrões de conduta, bem como os direitos e deveres a serem seguidos pelos abrangidos por este programa.

3.4.4. Regras, políticas e procedimentos de *compliance*

3.4.4.1. A Postal Saúde possui um conjunto de políticas, regras e procedimentos que visam a orientar as ações dos abrangidos por este programa, definindo diretrizes específicas, descritas e coordenadas entre si, estruturadas por temas, conforme divisão apresentada abaixo:

A. Política Anticorrupção

- A Postal Saúde mantém políticas e práticas de prevenção e combate a toda forma de corrupção, lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo, fraudes e demais atos ilícitos ou criminosos, nacional, transnacional e/ou internacional e pauta suas interações com o setor público conforme a Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção) e demais leis relacionadas.

CAPÍTULO 3 - PILARES

- A Operadora adota procedimentos de controles rígidos das demonstrações financeiras-contábeis e observa os princípios e as boas práticas anticorrupção para prevenir e facilitar a detecção de atos ilícitos, reduzindo o risco do uso de artifícios que possam ocultar ato ilegal.
- Esta Política também orienta e auxilia a conduta dos abrangidos quanto a entrega, oferta, promessa ou recebimento de brindes, presentes, hospitalidades nas suas relações e esclarece qualquer situação gerada pelo conflito entre os interesses da Postal Saúde e dos entes públicos ou privados, a fim de evitar qualquer situação que possa interferir nas suas decisões e/ou causar danos à Postal Saúde.
- A Política direciona ainda a interação com a rede de prestadores e fornecedores de produtos e serviços de saúde, bem como os fornecedores de suporte e demais terceiros, com o objetivo de prezar pela qualidade assistencial de forma eficaz e segura.

B. Política de Due Diligence de Integridade (DDI)

- A Postal Saúde possui um conjunto de normas e procedimentos que regulam o processo de contratações e supervisão de terceiros, sob gestão de unidade administrativa específica na estrutura organizacional da empresa.
- O processo de Due Diligence de Integridade (DDI) é realizado conforme parâmetros e diretrizes estabelecidos na Política, auxiliando na tomada de decisão para contratação e gestão das relações com fornecedores, prestadores de serviço, parceiros, patrocinados e demais terceiros ligados, direta ou indiretamente, ou que atuem em nome da Postal Saúde.

CAPÍTULO 3 - PILARES

C. Política de *Compliance*, Riscos e Controles Internos

- Esta Política tem por objetivo implementar um modelo eficaz de melhoria dos processos da Postal Saúde, com base no gerenciamento de riscos e controles, esclarecendo os papéis e responsabilidades essenciais das unidades envolvidas nas três linhas de defesa, em conformidade com os objetivos estratégicos e cumprimento do propósito da Operadora.

D. Política de Proteção de Dados Pessoais

- A Política de Proteção de Dados tem por objetivo estabelecer as diretrizes a serem observadas e seguidas pelos abrangidos por este programa, no que se refere a toda operação realizada com dados pessoais, em conformidade com a Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e demais normas aplicáveis.

E. Política de *Background Check*

- A Política de *Background Check* estabelece suporte à tomada de decisão no processo de recrutamento e seleção e no controle do quadro de pessoal efetivo, a partir da verificação de antecedentes, para identificação de potenciais riscos de fraude, corrupção e/ou conflito de interesse.

F. Política de Consequências

- A Política de Consequências prevê diretrizes e orienta a aplicação de sanções nos casos em que houver o comprovado desvio de conduta ou ações em desacordo com o Programa de Integridade, o Código de Conduta Ética e Integridade e demais normativos internos e legais.

CAPÍTULO 3 - PILARES

3.4.5. Canal de Denúncias

- 3.4.5.1. A Postal Saúde incentiva as denúncias de boa-fé sobre possíveis irregularidades, infrações ou suspeitas de atos ilegais que envolvam direta ou indiretamente a Operadora. Para tanto, disponibiliza canais para registro de denúncia, acessíveis a empregados, terceiros e ao público externo. Trata-se de ferramenta segura que garante o anonimato e zela pela e confidencialidade das informações apresentadas, de modo a evitar discriminação, retaliação ou ameaça contra qualquer denunciante ou a quem promova a assistência nas apurações. A Operadora repudia qualquer ação nesse sentido.
- 3.4.5.2. Os canais para registro de denúncias podem ser encontrados na página da Postal Saúde na internet, por meio do link: www.postalsaude.com.br/canaldedenuncias.
- 3.4.5.3. As denúncias registradas nos canais recebem um protocolo numérico que possibilita ao denunciante obter informação a respeito do andamento das apurações, conferindo transparência e credibilidade ao processo.

3.4.6. Sanções

- 3.4.6.1. A Postal Saúde possui estabelecido no Código de Conduta Ética e Integridade e na Política de Consequências as sanções a serem aplicadas nos casos em que houver o comprovado desvio de conduta.
- 3.4.6.2. Além disso, o Regimento Interno da Comissão de Ética, Conduta e Integridade (COECI) prevê os procedimentos a serem adotados na apuração dos fatos e responsabilidades, bem como a Unidade responsável por executar o processo e emitir parecer acerca dos fatos analisados.

CAPÍTULO 3 - PILARES

3.4.7. Ações de Remediação

3.4.7.1. Na detecção de indícios de quebra de integridade, a Postal Saúde adotará medidas de remediação necessárias para a interrupção das irregularidades identificadas e providenciará soluções e reparação dos efeitos causados, tais como:

- investigações internas no caso de identificação de indícios da ocorrência de ilícitos e, se for o caso, investigações independentes que garantam credibilidade e imparcialidade;
- imediata interrupção das irregularidades confirmadas;
- reparação dos efeitos causados;
- comunicação às autoridades responsáveis e colaboração com investigações;
- aplicação de medidas disciplinares em caso de comprovado desvio de conduta.

3.5. Comunicação e Treinamento

3.5.1. A consciência sobre os temas de integridade deve ser amplamente divulgada por meio da comunicação interna e externa e de treinamentos periódicos, utilizando-se, para tanto, de todos os canais disponíveis.

3.5.2. No âmbito do Programa de Integridade, é fundamental que todos os abrangidos por ele sejam atingidos por uma comunicação clara, direta e relevante, buscando assumir suas responsabilidades e demonstrando conhecimento das medidas de combates a desvios, fraudes, corrupção, irregularidades e atos ilícitos, contribuindo para a formação de um ambiente íntegro e para a criação de uma cultura ética.

3.5.3. Além disso, a fim de garantir a efetividade do Programa, serão elaborados treinamentos periódicos, de acordo com 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.

CAPÍTULO 3 - PILARES

3.6. Estratégias de monitoramento contínuo

- 3.6.1. Para verificar a eficácia e conformidade do Programa de Integridade, é executado o monitoramento contínuo das medidas e ações adotadas durante sua execução, buscando identificar pontos em que haja a possibilidade de melhoria ou que sejam correções ou aprimoramentos para seu pleno funcionamento.
- 3.6.2. Na execução do monitoramento contínuo, são observadas diversas informações que demonstram os resultados obtidos, tais como relatórios gerados pelas rotinas do Programa, tendências de reclamações verificadas nos canais da Operadora, relatórios dos canais de denúncias, relatórios de riscos, entre outras informações.
- 3.6.3. Caso seja identificado descumprimento de regras ou a existência de falhas no processo, os relatórios de monitoramento elaborados darão subsídio à elaboração de planos de ação para melhoria e correção do programa, a fim de que os objetivos sejam plenamente alcançados.
- 3.6.4. No âmbito do monitoramento contínuo, são executadas ainda ações de auditoria dos processos do Programa de Integridade a fim de assegurar que as medidas adotadas sejam efetivas e estejam de acordo com as necessidades da Operadora.

The background of the slide features a blurred image of a desk. On the desk, there are several items: a pair of brown-rimmed glasses, a yellow paperclip, a stethoscope, and several documents. One document shows a pie chart, another shows a bar chart with blue bars, and a third shows a line graph with blue dots. The overall scene is brightly lit, suggesting a professional or academic setting.

04
Capítulo
TRANSPARÊNCIA

CAPÍTULO 3 - TRANSPARÊNCIA

Estão disponíveis no portal da Operadora, no link Transparência (<http://www.postalsaude.com.br/portal-da-transparencia>), informações sobre os números da Operadora, como a prestação de contas sobre as despesas, a quantidade de prestadores da rede credenciada em funcionamento, o quantitativo de consultas, exames, internações e procedimentos odontológicos, além dos relatórios de Administração da Postal Saúde emitidos anualmente.

05

Capítulo

DOS DOCUMENTOS ASOCIADOS



DOCUMENTOS INTERNOS

- Código de Conduta Ética e Integridade da Postal Saúde;
- Política Anticorrupção;
- Política de *Background Check*;
- Política de *Compliance*, Riscos e Controles Internos;
- Política de Consequências;
- Política de *Due Diligence*; e
- Política de Proteção de Dados Pessoais.



POLÍTICA DE INTEGRIDADE	
Unidade Administrativa Gestora do normativo	Presidência (PRESI) Gerência de Compliance, Riscos e Controles Internos (GECRI)
Unidade Administrativa responsável pela análise normativa (interna) e padronização	Gerência de Estratégia Organizacional (GEORG) Coordenação de Desenvolvimento Organizacional (CODEN)
Unidade Administrativa responsável pela conformidade	Gerência Jurídica (GEJUR) Coordenação Consultiva e Regulatória (CONSU)
Versão	001
Data da Apreciação Diretoria-Executiva	DIREX N° 213, de 20 de agosto de 2020
Data da Aprovação Conselho Deliberativo	CODEL N° 132, de 26 de agosto de 2020
Data de Publicação	29/09/2020
Advertência	Este normativo é de uso exclusivo da Postal Saúde. A divulgação não autorizada estará sujeita às penalidades cabíveis por lei. Toda e qualquer autorização para cópia, divulgação, apresentação ou qualquer outra finalidade deverá ser obtida junto à Postal Saúde.



Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios

SBN, Quadra 1, Bloco F - 5º e 6º andares, Edifício Palácio da Agricultura

Asa Norte - Brasília/DF

CEP: 70040-908

ANS - nº 41913-3

www.postalsaude.com.br