

MANUAL DE *COMPLIANCE* CONCORRENCIAL
DA COOPJOELHO

INTRODUÇÃO	3
a. A COOPJOELHO e o <i>compliance</i> concorrencial;	3
b. Comprometimento e apoio da Diretoria;	3
c. Instância responsável pelo Programa de <i>Compliance</i> .	3
FERRAMENTAS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE	5
a. Manual de Compliance;	5
b. Matriz de Riscos;	5
c. Comitê de Compliance;	6
d. Treinamentos;	6
e. Eventos de disseminação da cultura de defesa à concorrência.	7
CONDUTAS NÃO RECOMENDADAS: POTENCIALMENTE LESIVAS À LIVRE CONCORRÊNCIA	8
a. Determinar valores de piso que possam ser faturados pela COOPJOELHO;	8
b. Utilizar, de forma peremptória, tabela de honorários ou múltiplos a serem adicionados à referenciais.	8
c. Intermediar a relação entre médicos e pacientes, interferindo na negociação de preço entre médicos cooperados e pacientes em consultas particulares.	8
d. Incentivar, orientar, ou agir com intuito de instigar pacientes a ingressarem com medidas judiciais contra Operadoras de Planos de Saúde;	9
e. Desincentivar ou punir cooperados por se relacionarem de forma individualizada junto a operadoras de planos de saúde ou hospitais;	9
f. Impedir a formação de outra cooperativa ou qualquer outro tipo societário por médicos, cooperados ou não, dentro da sua área de atuação;	9
j. Realizar/organizar/idealizar a suspensão/interrupção da prestação de serviço com contratantes por pressão.	10
m. Desrespeitar ou não seguir as regras, políticas e procedimentos previstos neste Manual de Compliance;	10
COMO FAZER	11
a. Regras gerais para condução de negociações;	11
a.1. Regras de comunicação em negociações;	11
a.2. Due Diligence dos contratantes;	12
a.3. Definição do preço;	12
a.4. Revisão dos contratos pelo setor jurídico;	12
a.4. Cláusulas de exclusividade;	12
b. Procedimento para cobrança de terceiros inadimplentes;	13
c. Procedimento para solicitações de reajustes contratuais;	13
d. Regras para uso de aplicativos de comunicação instantânea;	14
g. Procedimento de apuração de reportes de desvios;	14
5. DISPOSIÇÕES FINAIS	16

INTRODUÇÃO

a. A COOPJOELHO e o *compliance* concorrencial;

A COOPJOELHO - Cooperativa de Cirurgiões de Ombro e Cotovelo do Estado da Bahia - foi fundada em 2013 com o objetivo de faturar serviços médicos decorrentes de cirurgias do joelho que são prestados por seus cooperados. A COOPJOELHO acredita no equilíbrio entre o respeito à livre concorrência e os benefícios oriundos do cooperativismo, tais como a ajuda mútua, a solidariedade e a valorização da sociabilidade. Os instrumentos e ferramentas para concretização desse almejado equilíbrio se encontram concretizados neste Manual de *Compliance*, que preceitua normas e rotinas a serem seguidas por todos os membros da organização.

b. Comprometimento e apoio da Diretoria;

A Diretoria da COOPJOELHO desde já se compromete com o respeito ao conteúdo do programa de *compliance*, o qual se revela tanto pela participação ativa na construção e na aprovação do programa, bem como na efetiva participação de seus membros junto ao Comitê de Compliance. Se dá, ainda, por meio da discussão a respeito da Matriz de Riscos, consolidação da respectiva política de riscos, aprovação da versão final do Manual de Compliance e do respeito à atividade do Comitê de *Compliance*.

c. Instância responsável pelo Programa de *Compliance*.

Para que haja isenção na análise e processamento dos riscos encontrados, bem como dos reportes que serão eventualmente recebidos pelo Canal de Confiança, foi criado um comitê híbrido, composto por membros da Diretoria, do corpo de colaboradores e da equipe de consultoria em Compliance: o Comitê de Compliance.

Caberá ao Comitê as funções de: (a) processar e recomendar à Diretoria Executiva as soluções aos reportes recebidos pelo Canal de Confiança, atendendo ao devido processo legal e com exercício do contraditório e da ampla defesa; (b) promover iniciativas que sirvam para fiscalizar o cumprimento normativo e disseminar a cultura de compliance, consolidando rotinas; (c) responder questionamentos e; (d) receber sugestões;

FERRAMENTAS DO PROGRAMA DE *COMPLIANCE*

a. Manual de Compliance;

A primeira ferramenta do programa de *Compliance* é este Manual, documento que dispõe sistematicamente acerca dos princípios e regras a serem objetivadas em sua implementação. Para isso, estabelece rotinas, prevê estruturas e prescreve procedimentos internos a serem seguidos. O Manual é documento público, destinado aos cooperados, aos pacientes, colaboradores, aos órgãos reguladores e a qualquer interessado.

b. Matriz de Riscos;

A matriz de riscos figura como ferramenta cardinal para a constatação e posterior gestão dos riscos inerentes às atividades da COOPJOELHO. Nela, avaliam-se cada uma das ameaças existentes nos procedimentos e nos sistemas de gestão da organização, com base em suas criticidades. Serve, portanto, de base para a tomada de decisões por parte da Diretoria.

Diferentemente deste Manual, é um documento interno, não estando disponível para o acesso do público geral. Isso, pois possui como finalidade a análise e definição de pontos de aprimoramento para a COOPJOELHO, e não para a divulgação das práticas e estruturação de normativas internas.

E, para o aprimoramento da Matriz, o Comitê de Compliance atua processando reportes de desvios e atendendo sugestões da Diretoria, cooperados e colaboradores, que possam fortalecer o ambiente de boa governança corporativa e conformidade.

Assim, tal ferramenta passa por constantes renovações, em vista de que, ao passo que antigos riscos são mitigados, novos riscos surgem.

c. Comitê de Compliance;

O Comitê de Compliance é um órgão colegiado, interno à COOPJOELHO, e autônomo, dentro de suas competências, para a realização de seus trabalhos.

Na prática, tem função de controle e auxílio à gestão, sendo o órgão responsável por gerir o Canal de Confiança, fiscalizar o cumprimento do Estatuto Social e do Manual de Compliance e fomentar iniciativas que promovam a cultura de conformidade na organização.

Compõe-se por um representante da Diretoria (um titular e um suplente), um representante da consultoria de *compliance* (um titular e um suplente) e um representante dos colaboradores (um titular e um suplente).

Cada um destes escolhidos terá mandato de dois anos. O Comitê irá se reunir ordinariamente uma vez a cada mês, sendo obrigatória a representação de, pelo menos, um integrante de cada uma das três categorias de membros. Poderão, também, ser convocadas reuniões extraordinárias, devendo tal convocação ocorrer em, no mínimo, cinco dias úteis antes da data da reunião.

d. Treinamentos;

Para que o diálogo institucional com os colaboradores seja presente e constante, bem como para que se consolide a cultura do *compliance* na COOPJOELHO, serão feitos treinamentos periódicos.

Os treinamentos poderão ocorrer com a totalidade da equipe ou com membros de determinados departamentos, caso o intuito seja a exploração de temas de maior especificidade.

e. Eventos de disseminação da cultura de defesa à concorrência.

Além dos treinamentos, O Comitê de Compliance buscará realizar eventos cujo tema será a defesa à concorrência, ou tópicos acessórios a este. O evento contará com a presença de palestrante da área jurídica ou econômica, especialista no assunto.

f. Canal de Confiança

O Canal de Confiança é uma ferramenta interna, de uso exclusivo dos colaboradores, membros da Diretoria e associados, cujas funções são de: i) receber reportes de desvio das práticas estabelecidas por este Manual, pelo Estatuto social e pelos valores da COOPJOELHO; ii) receber sugestões relativas ao programa de *compliance*; iii) receber questionamentos acerca da adequação concorrencial de alguma determinada conduta.

Esta ferramenta, que constará na aba “Compliance”, no site da COOPJOELHO, possibilitará ao interlocutor, enviar reportes de forma totalmente anônima ao Comitê de Compliance, a fim de que se evitem constrangimentos ou sentimentos de insegurança.

Caso o teor do reporte seja de relatar anormalidades, deverá ser identificado o indivíduo que agiu em desvio, bem como informações complementares que possibilitem a identificação da veracidade do reporte. Além disso, o interlocutor deverá anexar junto a este provas ou, ao menos, indicações de onde obtê-las.

Destaca-se, também, que não deve ser desprezada a possibilidade de se utilizar do Canal para o esclarecimento de dúvidas ou o envio de sugestões. Pelo contrário, uma das funções primordiais da ferramenta é servir como meio de troca e comunicação institucional entre os integrantes da COOPJOELHO e o Comitê.

CONDUTAS NÃO RECOMENDADAS: POTENCIALMENTE LESIVAS À LIVRE CONCORRÊNCIA

Em atenção aos princípios do programa de *compliance da* COOPJOELHO, recomenda-se que os membros da cooperativa se abstenham das seguintes práticas:

a. Determinar valores de piso que possam ser faturados pela COOPJOELHO;

À Cooperativa não cabe determinar uma faixa de valores que possam ser faturados. A determinação dos valores cabe aos cooperados, que optam por faturar na cooperativa por entender que os valores do cooperativismo fazem sentido na sua realidade.

b. Utilizar, de forma peremptória, tabela de honorários ou múltiplos a serem adicionados à referenciais.

A COOPJOELHO deve estar atenta para o uso não peremptório de valores de honorários. Não cabe à cooperativa decidir os valores dos procedimentos médicos, mas aos próprios cooperados.

c. Intermediar a relação entre médicos e pacientes, interferindo na negociação de preço entre médicos cooperados e pacientes em consultas particulares.

A relação jurídica existente em consultas particulares é entre o médico cooperado e o paciente. O médico, portanto, é absolutamente livre para pactuar o honorário que bem entender, seja acima ou abaixo de eventuais referências. A COOPJOELHO não deve ser enviar orçamentos de consultas particulares diretamente a pacientes ou enviar

orçamentos impositivos de consultas particulares aos médicos cooperados. Não se recomenda, igualmente, fixar limites absolutos de negociação em consultas particulares.

d. Incentivar, orientar, ou agir com intuito de instigar pacientes a ingressarem com medidas judiciais contra Operadoras de Planos de Saúde;

Os membros da cooperativa não devem tomar ações que incitem ou instiguem pacientes a ingressarem com ações judiciais contra Operadoras de Plano de Saúde ou hospitais.

e. Desincentivar ou punir cooperados por se relacionarem de forma individualizada junto a operadoras de planos de saúde ou hospitais;

A COOPJOELHO e seus membros devem incentivar a participação dos médicos cooperados nos quadros da cooperativa pelas próprias vantagens inerentes ao cooperativismo, jamais por pressão ou coação. É a existência dessas diferentes opções concorrentes no mercado de saúde suplementar que garante que o consumidor possa escolher entre vários prestadores de serviço, levando em consideração qualidade, preço e outros fatores.

f. Impedir a formação de outra cooperativa ou qualquer outro tipo societário por médicos, cooperados ou não, dentro da sua área de atuação;

Os membros da COOPJOELHO não devem impedir ou desincentivar que cooperados constituam pessoas jurídicas autônomas a fim de negociarem individualmente com hospitais, seguradoras e operadoras de planos de saúde.

g. Constranger, coagir ou obrigar médicos a integrarem o quadro da cooperativa;

A adesão dos cooperados devem ocorrer de forma livre e voluntária, sem qualquer tipo de pressão ou coação para que os especialistas se associem, bem como não haja qualquer retaliação a nenhum profissional que tenha decidido não se associar.

h. Utilizar a marca e a imagem da COOPJOELHO de forma indevida;

A marca e a imagem da COOPJOELHO somente poderão ser utilizadas mediante expressa autorização da diretoria da cooperativa. Veda-se, por exemplo, a utilização da criação de grupos de *whatsapp* com o nome da COOPJOELHO sem que haja prévia autorização para tanto.

i. Realizar/organizar/idealizar a suspensão/interrupção da prestação de serviço com contratantes por pressão.

Os cooperados e a COOPJOELHO não poderão interromper a prestação de serviços sem uma previsão contratual autorizadora ou sem seguir as normas e ditames direito brasileiro.

j. Desrespeitar ou não seguir as regras, políticas e procedimentos previstos neste Manual de Compliance;

O Manual deve ser objeto de constante análise e consulta por parte dos integrantes da COOPJOELHO, visto que nele estão contidos todos os princípios, ferramentas e diretrizes necessárias para a implementação e consolidação do programa de *compliance*.

COMO FAZER

a. Regras gerais para condução de negociações;

As negociações da COOPJOELHO serão pautadas no diálogo, jamais em imposições ou coações. De modo geral recomenda-se que o representante da COOPJOELHO:

- Não dificulte ou rompa a continuidade ou desenvolvimento do diálogo em razão da recusa da contraparte negar o valor inicial;
- Busque sempre a aprovação do Comitê de *Compliance* e do o setor jurídico antes de enviar uma comunicação.
- Realize-as, de preferência, por escrito (seja por e-mail, seja por atas de negociação).
- Arquive os documentos da negociação em nuvem ou no sistema de gestão da organização, com regras de restrição e controle de acesso por nível hierárquico.

a.1. Regras de comunicação em negociações;

A principal regra de comunicação em negociações é a do interlocutor da COOPJOELHO agir em atenção à liberdade plena de mercado, jamais atuando de modo a limitá-la. Sugere-se que o interlocutor, sempre que redigir e-mail ou proposta, siga os seguintes passos:

- Caso tenha dúvidas acerca da conformidade de determinado conteúdo, consulte o Comitê de Compliance.
- Redija o texto e verifique se algum termo pode ser interpretado de mais de uma forma;
- Trace seu texto final, cortando palavras desnecessárias ou ambíguas;

demonstre educação, paciência e gentileza; acima de tudo, seja paciente nas trocas de informações;

a.2. Due Diligence dos contratantes;

A COOPJOELHO estabelecerá rotinas de *due diligence* de terceiros visando possuir plena segurança nas relações jurídicas que estabelecerá. Para tanto, sempre antes de iniciar uma negociação, os representantes da cooperativa deverão detalhar o fato ao Comitê de *Compliance*.

a.3. Definição do preço;

Os valores referenciais de cada ato médico não podem ser decididos arbitrariamente, mas através de métodos de formação de preço concorrencialmente.

a.4. Revisão dos contratos pelo setor jurídico;

Evitar-se-ão relações reguladas por acordos orais, primando sempre pelo credenciamento por escrito. Sobre os contratos escritos:

- Recomenda-se que o setor jurídico sempre revise o contrato;
- Os responsáveis pela redação do contrato ou por sua revisão podem e devem comunicar por comunicar o Comitê de *Compliance* (via Canal de Confiança) caso considerem algum de seus termos potencialmente anticoncorrencial.

a.4. Cláusulas de exclusividade;

Para evitar a concentração do mercado, a COOPJOELHO não deve negociar cláusulas de exclusividade em credenciamentos.

b. Procedimento para cobrança de terceiros inadimplentes;

A cobrança por parte da COOPJOELHO de terceiros inadimplentes ocorrerá através de mecanismos legais, legítimos e concorrencialmente conformes. Em outras palavras, não se deve utilizar pressão ou suspensão de serviços como uma forma de cobrar contratantes. No procedimento de cobrança, indica-se os seguintes passos (sucessivos), sempre acompanhado de cordialidade com a OPS:

- 1) Exaustivo diálogo;
- 2) Protesto em cartório ou denúncia à ANS;
- 3) Cobrança judicial dos valores inadimplidos.

c. Procedimento para solicitações de reajustes contratuais;

As Resoluções ANS n.º 363 e 364 estipulam um período de negociação anual para reajuste dos valores praticados nos contratos de honorários médicos com Operadoras de Plano de Saúde. Caso não haja interesse na negociação por parte do Plano ou caso as partes não cheguem a um consenso, deve-se aplicar o reajuste com base no IPCA dos 12 meses que antecederam a data de aniversário do contrato. Recomenda-se que a postura da COOPJOELHO seja sempre favorável à negociação, incluindo-se as seguintes rotinas em sua governança:

- Anotar os períodos de reajuste em planilha de controle com acesso compartilhado entre os colaboradores designados e membros da diretoria;
- Seguindo as regras de comunicação previstas nesse Manual, o responsável comunicará, através de diálogo construtivo e com a auxílio do Comitê de *Compliance*, a necessidade de ajuste.
- Caso não haja aceite, o Comitê de *Compliance* debaterá a estratégia concorrencialmente aceita para estipular o reajuste previsto pela ANS.

d. Regras para uso de aplicativos de comunicação instantânea;

Os aplicativos de mensagens instantâneas, como o *Whatsapp* e o *Telegram*, facilitaram a comunicação entre membros de uma organização. No entanto, a utilização destes aplicativos somente é própria em situações específicas, de acordo com as seguintes regras:

- Observar-se-á um padrão de linguagem formal, não devendo eventuais grupos serem utilizados como meio de troca de mensagens informais e coloquiais, ou com teor de interesse dos particulares (tal como política, relações interpessoais, humor, etc.).
- A comunicação via aplicativo se dará do modo mais direto e objetivo possível.
- Grupos de *Whatsapp* e de *Telegram* da COOPJOELHO terão mensagens restritas aos administradores dos grupos ou para pessoas com autorização expressa do Comitê de *Compliance*;

g. Procedimento de apuração de reportes de desvios;

Nas reuniões do Comitê de *Compliance*, os reportes pelo Canal de Confiança, serão lidos em voz alta, para o conhecimento dos Membros do Comitê e incluído em ata. Na mesma reunião, se votará a admissão do reporte. Só poderão ser admitidos os reportes que descreverem as pessoas envolvidas, explicitando objetivamente as condutas praticadas e indicando formas de prova a este respeito, mediante fotografias, vídeos, testemunhas e assim por diante.

Caso admitido o reporte, o indivíduo a quem está sendo atribuída a conduta desviante será notificado, via e-mail ou carta com aviso de recebimento, para oferecer resposta e indicar provas que possam desconstruir a alegação. Também será concedida a ele, caso ache pertinente, a palavra para a construção de autodefesa, o que ocorrerá na primeira reunião do Comitê subsequente à sua notificação.

Após a análise das provas do reporte e das contraprovas trazidas pelo possível infrator, cada membro do Comitê, oralmente, em reunião, irá declarar sua posição acerca

do caso, com a devida fundamentação. Com essa etapa concluída, poderá ser fixada a opinião do Comitê, a ser enviada à Diretoria.

Salienta-se, também, que os reportes terão ferramenta de *follow up* por meio do protocolo, possibilitando o indivíduo que enviou o reporte de ter conhecimento do resultado do seu processamento.

E, com base na circunstância, caso o Comitê decida neste sentido, poderá haver, flexibilizando-se o sigilo, a divulgação interna do desvio e da sanção aplicada.

Caso por meio do processo interno, conduzido sob o crivo do contraditório e nos moldes dos dispositivos deste Manual, fique evidenciada a ocorrência efetiva do desvio reportado, o Comitê de Compliance poderá fixar às seguintes sanções, a serem aplicadas pela Diretoria ou pela Assembleia, conforme dispuser o Estatuto:

- a) Advertência verbal: no caso de desvio considerado leve pelo Comitê;
- b) Advertência por escrito: no caso de desvio considerado moderado;
- c) Suspensão: no caso de desvio considerado grave;
- d) Exclusão ou Demissão: em caso de desvio gravíssimo.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

A finalidade primária da implantação deste programa de *compliance* é provocar a sensibilização de cooperados, colaboradores e dirigentes, promovendo a gestão dos riscos inerentes à atividade e fomentando o cumprimento voluntário a normas concorrenciais externas (postas pelo Estado), internas (da própria organização) e valores éticos e morais.

Este Manual possui também caráter imperativo, aprovado em Canal de Confiança. A partir de então, as regras que constam deste Manual passaram a ter vigência efetiva, estando todos os Colaboradores e Dirigentes a ela obrigados.

Por fim, a Diretoria manifesta compromisso formal com as diretrizes trazidas por este Manual, assegurando autonomia ao Comitê de Compliance e os Colaboradores, para que cumpram as suas funções sem qualquer turbacão.

A Diretoria