



Classificação da publicidade: PÚBLICO INTERNO	Tipo de documento: MANUAL	Código do documento: <b>Verificar com o IVR</b>	Páginas:
	Nome do documento: MANUAL DE COMPLIANCE	Data de vigência: <b>Data da aprovação pela Diretoria</b>	Versão: V01/2023

## MANUAL DE COMPLIANCE

### I – Introdução:

O legislador brasileiro escolheu a palavra integridade para representar o que o termo *compliance* significa na língua inglesa. A palavra *compliance* é originária do verbo, em inglês, *to comply*, e significa cumprir, executar, realizar o que foi imposto, de acordo com algumas diretrizes, ou seja, estar em conformidade com os princípios éticos, com leis, regulamentações, políticas e normas internas, e com os princípios corporativos que garantem as melhores práticas de mercado e de Governança Corporativa.

Os principais aspectos de Integridade Corporativa são:

- Disseminação da cultura de riscos, controles internos e conformidade;
- Conduta Ética na condução dos negócios;
- Definição das funções e alçadas, com a adequada segregação para evitar conflitos de interesses;
- Treinamento periódico, informação e comunicação;
- Monitoramento (acompanhamento, testes e planos de ações).

Nesse contexto, o IVR reitera o seu compromisso com a integridade, zelando pela conformidade no exercício de suas atividades e para atingimento dos objetivos do seu negócio.

Em assim sendo, vem através do presente Manual de *Compliance* estabelecer principais premissas e diretrizes do seu Programa de *Compliance*.

### 1. Objetivo do Manual de *Compliance*:

- Fornecer as informações gerais e necessárias para a implantação e operacionalização do Programa de *Compliance* do IVR
- Determinar parâmetros para a produção, acompanhamento e controle de documentos relativos à área de *Compliance* e às demais áreas do IVR, bem como para a formalização de procedimentos das áreas do IVR.

### 2 – Programa de *Compliance*:

O objetivo do Programa de *Compliance* é garantir o mais alto nível de integridade e ética no exercício das suas atividades, por meio do estabelecimento de políticas, procedimentos e diretrizes que:



11 2441 3060  
0800 006 7868



[www.vidasraras.org.br](http://www.vidasraras.org.br)  
[linharara@vidasraras.org.br](mailto:linharara@vidasraras.org.br)



Av Emílio Ribas, 1056  
sala 403 - Ed. Dubai Offices  
Cep 07020-010 - Guarulhos/SP





- Atendam às exigências da legislação à qual está sujeita;
- Reduzam os riscos de exposição da instituição e de seus colaboradores às penalidades civis e criminais, preservando assim a sua imagem e reputação;
- Garantam a transparência dos atos praticados pela instituição;
- Atendam as melhores práticas de conduta de integridade;
- Promovam a cultura de ética e conformidade com base em nossos valores e nas diretrizes consolidadas no Código de Ética e Conduta do IVR

### 3. Pilares do Programa de *Compliance*:

O Programa de *Compliance* do IVR é baseado nos seguintes pilares:

- Comprometimento da Alta Direção;
- Área responsável independente e dedicada para a gestão do Programa de *Compliance*;
- Estruturação de Regras e procedimentos;
- Monitoramento Contínuo.

Para suportar estes pilares, o IVR define, realiza e/ou dispõe:

- Responsabilidades, liderança, supervisão e estrutura organizacional;
- Políticas, procedimentos e controles;
- Treinamento e divulgação;
- Auditoria e Monitoramento do Programa;
- Comunicação Interna;
- Ações Corretivas e Ações Preventivas;
- Canal de Denúncia.

### 4 - Conteúdo do Programa de *Compliance*

O Programa de *Compliance* do IVR é composto pelo Código de Ética e Conduta, Políticas/Procedimentos, Treinamentos e Certificados de *Compliance*. Este Programa será conduzido por uma estrutura organizacional independente, sob a responsabilidade do *Compliance Officer*.

#### 4 – Políticas/Procedimentos de *Compliance*

As políticas e procedimentos que compõem o Programa de *Compliance* do IVR deverão ser observadas por seus colaboradores, prestadores de serviços, pacientes, Alta Liderança e demais partes relacionadas, sendo vedado o seu desconhecimento e o seu descumprimento,

As políticas e procedimentos serão estruturados de acordo com os seguintes tópicos:

#### 4.1 – Código de Conduta e Ética

Diretrizes relacionadas às obrigações éticas e legais dos colaboradores ao lidarem com os negócios da instituição.

#### 4.2 – Política de Prevenção e Combate à Corrupção (compreendendo Antissuborno e Antifraude)



11 2441 3060  
0800 006 7868



[www.vidasraras.org.br](http://www.vidasraras.org.br)  
[linharara@vidasraras.org.br](mailto:linharara@vidasraras.org.br)



Av Emílio Ribas, 1056  
sala 403 - Ed. Dubai Offices  
Cep 07020-010 - Guarulhos/SP





Política que contém os procedimentos para prevenir e combater a corrupção, com o objetivo de garantir que, durante a condução dos trabalhos, os colaboradores, a Alta Liderança e quaisquer terceiros do IVR, ao agirem em seu nome, observem os mais elevados padrões de integridade.

#### **4.3 – Política de Auditoria de Compliance**

Política que visa estabelecer os critérios e procedimentos para verificação periódica e monitoramento da implementação do Programa de *Compliance*, quanto à sua efetividade para atingir os objetivos do IVR.

#### **4.4 – Política de Apuração de Relatos e Não Retaliação**

São objetivos desta Política:

1. Apresentar o Canal de Ética e incentivar o seu uso para o relato de todo e qualquer desvio às diretrizes previstas no Código de Conduta e demais normas de *Compliance* do IVR;
2. Estabelecer as regras e procedimentos de gestão e apuração dos relatos recebidos no Canal de Ética;
3. Orientar os colaboradores e terceiros em geral sobre como realizar relatos;
4. Dar ciência aos colaboradores e público externo sobre o fluxo de apuração dos relatos recebidos, princípios e regras;
5. Assegurar que não ocorra a aplicação de medidas disciplinares e consequências parciais após a devida investigação e constatação de fatos *non compliance*.

#### **4.5 – Política de Responsabilização e Penalidades**

Política que busca conferir padrões objetivos para o tratamento e repressão de situações que caracterizem violações ao Programa de *Compliance*.

#### **4.6 - Política de Conflito de Interesses**

Política que tem como objetivo estabelecer as regras e procedimentos aplicáveis à identificação, comunicação, tratamento e mitigação de situações concretas ou aparentes de conflitos de interesses relacionadas aos negócios e aos colaboradores, incluindo os terceirizados (colaboradores) e a alta liderança do IVR.

#### **4.7 – Política de Relacionamento com Agentes e Entes Públicos**

Política que tem como objetivo estabelecer diretrizes para orientar os administradores e os colaboradores do IVR, além de terceiros que atuam em nome do IVR, em suas interações e comportamentos com Agentes Públicos de todas as esferas (municipais, estaduais e/ou federais) e de qualquer nacionalidade.

#### **4.9 – Política de Gestão dos fornecedores e prestadores de serviços**

Política que visa estabelecer as principais premissas para a contratação de fornecedores e prestadores de serviços dentro de critérios técnicos e profissionais que levem em





consideração a competência, a qualificação técnica, o cumprimento dos prazos, a qualidade, o preço e a saúde financeira da instituição e o compromisso com a integridade, trazendo segurança jurídica às relações comerciais do IVR.

#### **4,10 – Política de Dawn Raids (Inspeções Anunciadas e não anunciadas)**

Política que estabelece diretrizes para as inspeções anunciadas e não anunciadas que poderão ocorrer no IVR, como fiscalizações das mais diversas naturezas.

#### **5– Canal de Denúncias**

É o canal de comunicação direto entre o IVR e os seus colaboradores, prestadores de serviços e os pacientes assistidos, que tem o objetivo de recepcionar os relatos de possíveis irregularidades de condutas em questões contábeis, de auditoria, financeiras, de corrupção, de fraude, direitos humanos, assédio moral e sexual. Em suma todos os assuntos que ameaçam a integridade dos negócios do IVR, não sendo aplicável para casos de reclamações comerciais, questões relacionadas a serviços ou reclamações trabalhistas individuais, de serviços, pagamentos, dentre outros.

Ademais representa para os colaboradores, prestadores de serviços e clientes uma ferramenta segura e anônima, para que informem a ocorrência de fatos e atos lesivos à integridade da instituição ou potencialmente lesivos a quaisquer as partes interessadas do IVR.

Deverá ser contratado, para tanto, Canal de Denúncias externo para que garanta a independência, o anonimato e a confidencialidade das informações delatadas, e tenha ainda o propósito de servir como um potente e eficaz instrumento de combate a fraudes e a más condutas.

Dessa forma, procurar-se-á corrigir em tempo hábil as consequências de eventuais ocorrências que violam a integridade e a ética na execução das diversas atividades exercidas pelos colaboradores da instituição e demais partes interessadas que estejam ocorrendo, limitando os efeitos destas ocorrências, e, simultaneamente, prevenindo e desencorajando condutas antiéticas e similares que poderão eventualmente ocorrer no futuro.

É recomendável que este canal apresente soluções otimizadas, compreendendo desde a captação, digitalização e armazenamento das denúncias delatadas até a sua apuração final, apresentando à instituição, relatórios, bem como disponibilizando busca inteligente de dados para ajudar a instituição na tomada de decisões dentre outras ações que se fizerem necessárias.

#### **6 – Treinamentos de Compliance**

Caberá à Alta Administração do IVR garantir aos seus colaboradores o recebimento de treinamentos do Código de Conduta e Ética e das demais políticas que compõem o Programa de Compliance no momento de suas admissões anualmente, obedecendo o seguinte critério



11 2441 3060  
0800 006 7868



[www.vidasraras.org.br](http://www.vidasraras.org.br)  
[linharara@vidasraras.org.br](mailto:linharara@vidasraras.org.br)



Av Emílio Ribas, 1056  
sala 403 - Ed. Dubai Offices  
Cep 07020-010 - Guarulhos/SP





de público para cada módulo de treinamento:

- a) **Código de Conduta e Ética** - todos os colaboradores, terceiros e a Diretoria;
- b) **Demais Políticas** – todos os colaboradores e a Diretoria, excetuando-se situações pontuais em decorrência de determinada(s) função (ões), exercidas

6.1 – Caberá ao *Compliance Officer* colher evidências objetivas da participação de todos os colaboradores nos Treinamentos de *Compliance*, por meio de assinatura de cada colaborador na lista de presença dos treinamentos. Tais evidências deverão ser arquivadas pelo IVR.

6.2 – Todos os colaboradores deverão receber documentos, em cópias eletrônicas, contendo o Código de Conduta e Ética, as políticas específicas do Programa de *Compliance*, bem como deverão acusar e comprovar o recebimento do Código de Conduta e Ética e da Política Anticorrupção, que deverão ser arquivados nos arquivos da empresa.

## 7 – Certificados de *Compliance*

7.1 – A área de *Compliance* deverá checar periodicamente a matriz de treinamento dos colaboradores e encaminhar relatório para o Comitê de Ética e *Compliance* e para a Diretoria.

## 8 – Competências do *Compliance Officer* e do Comitê de Ética e *Compliance* do IVR

### 8.1 - Competirá ao *Compliance Officer*, além de outras competências:

- a) Receber e analisar previamente todas as denúncias, via canal de denúncias contratado;
- b) Instaurar investigações sobre todas as denúncias fundamentadas, bem como propor aplicação de penalidades;
  - b.1) O *Compliance Officer* encaminhará todas as denúncias recebidas, após análise prévia para deliberação do Comitê de Ética e *Compliance* do IVR, independentemente do início ou da conclusão das investigações.
  - b.2) O *Compliance Officer* poderá solicitar o auxílio de outras áreas da instituição para as investigações, desde que resguardado o sigilo das informações mediante a assinatura de termo de confidencialidade por todos aqueles que apoiarem o processo de investigação.
- c) Preparar relatório sobre a conclusão das investigações realizadas.
- d) Relatar ao Comitê de de Ética e *Compliance* o resultado de todas as investigações realizadas.
- e) Propor sugestões para modificações do Código de Conduta e Ética e das Políticas de *Compliance*.
- f) Encaminhar ao Comitê de Ética e *Compliance*, dúvidas quanto à interpretação e aplicação dos dispositivos constantes no Código de Conduta e Ética e nas demais Políticas de *Compliance*, bem como nos casos eventualmente omissos do Código de Conduta e Ética e das Políticas de *Compliance*, e demais questionamentos técnicos e jurídicos que surgirem.





- g) Zelar pela divulgação e pelo cumprimento do Código de Conduta e Ética e das Políticas de *Compliance*, atuando em conjunto com o responsável pelo Departamento Pessoal para a realização de treinamentos dentre outras atividades que julgarem pertinentes;
- h) Planejar e executar atividades periódicas que visem à prevenção e à observância de condutas *anticompliance*;
- i) Garantir a confidencialidade dos assuntos tratados;
- j) Assegurar a conformidade da estrutura, serviços e processos da instituição com a legislação vigente, às normas emitidas pelos órgãos reguladores e as diretrizes e políticas estabelecidas pelo IVR;
- k) Verificar a aplicação adequada do princípio da segregação de funções de forma que seja evitada a ocorrência de conflitos de interesses e fraude;
- l) Realizar a gestão dos riscos de integridade identificados;
- m) Elaborar anualmente Relatório de *Compliance* que deverá ser submetido à Diretoria.

## 8.2 - Comitê de Ética e *Compliance* do IVR:

### 8.2.1. Objetivo:

Auxiliar a Diretoria no desempenho de suas atribuições, relacionadas à adoção de mecanismos de mitigação dos riscos de *Compliance* identificados inerentes ao negócio e em conformidade com as Normas Internas, Regulamentos e Leis aplicáveis vigentes e nas medidas voltadas à disseminação da cultura de Integridade do IVR.

### 8.2.2: Competências e Atribuições:

O Comitê de Ética e *Compliance* do IVR possui as seguintes atribuições:

- a) Zelar pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta, Manual de *Compliance* e políticas e procedimentos aplicáveis;
- b) Discutir e esclarecer dúvidas de interpretação do Código de Ética e Conduta;
- c) Avaliar a necessidade de abertura de averiguações preliminares e de sindicâncias oriundas de denúncias recebidas;
- d) Recomendar a aplicação de sanções, quando cabíveis;
- e) Propor/deliberar sugestões para modificações do Código de Conduta e Ética e das Políticas de *Compliance*.
- f) Garantir a confidencialidade de todos os assuntos tratados;
- i) Deliberar sobre a aplicação de penalidades nos casos de denúncias, antes ou durante o processo de investigação de acordo com os regulamentos internos (dentre outros), disposições legais aplicáveis, medidas corretivas/disciplinares e até medidas judiciais, se for o caso, bem como fazer recomendações para a alta direção;
- j) Determinar, sempre que julgar necessária, a condução de investigação de denúncia *anticompliance* por qualquer outra área da instituição que julgar conveniente.

Na ocorrência de violações do Código de Ética e Conduta e das políticas do Programa de *Compliance*, quando a recomendação for a demissão por justa causa, as deliberações do Comitê deverão sempre ser submetidas à Diretoria Executiva.

O Comitê de Ética e *Compliance* será também responsável por avaliar e deliberar sobre os





relatos submetidos pelos colaboradores e pela área de *Compliance*. Quando entender necessário, poderá solicitar a produção de pareceres, notas técnicas, a contratação de peritos e de auditores externos para subsidiar sua decisão.

### **8.3 - Composição do Comitê de Ética e *Compliance***

O Comitê de de Ética e *Compliance* será composto por membros deliberados pela Diretoria.

As demais regras de funcionamento do Comitê de Ética e *Compliance* do IVR serão estabelecimento em Regimento Interno,

### **8 – Treinamentos de *Compliance***

Cabe a Diretoria garantir que os colaboradores do IVR recebam treinamentos do Programa de *Compliance* no momento de suas admissões e anualmente para fins de reciclagem e de acordo com demandas específicas da instituição.

Caberá a Área de *Compliance* juntamente com o responsável pelo Departamento Pessoal colher evidências objetivas da participação de todos os colaboradores nos Treinamentos de *Compliance*, por meio de assinatura de cada colaborador na lista de presença dos treinamentos. Tais evidências deverão ser arquivadas nas respectivas pastas dos colaboradores no setor de pessoal.

Todos os colaboradores deverão receber documentos, em cópias eletrônicas, contendo o Código de Conduta e Ética, as políticas específicas do Programa de *Compliance*, bem como deverão assinar os termos de recebimento do Código de Conduta e Ética e da Política Anticorrupção, que deverão ser arquivados pela empresa.

### **9 – Certificados de *Compliance***

9.1 – A área de *Compliance* encaminhará trimestralmente os Certificados de *Compliance* para o Comitê de Ética e *Compliance* e para a Diretoria.

### **10 – Estrutura de *Compliance***

O IVR contará com o Compliance Officer externo, com competência multidisciplinar e com independência funcional, e com o ponto focal interno de *Compliance*.

### **11 – Abrangência**

O Programa de *Compliance*, o Código de Conduta e Ética e suas políticas serão aplicáveis a todos os colaboradores, estagiários, diretores, prestadores de serviços, clientes, parceiros, representantes, dentre outros não citados, mas que participem ou contribuam para as atividades do IVR.

A dispensa do cumprimento de quaisquer disposições do Programa de *Compliance* não será concedida em nenhuma hipótese.





11 2441 3060  
0800 006 7868



[www.vidasraras.org.br](http://www.vidasraras.org.br)  
[linharara@vidasraras.org.br](mailto:linharara@vidasraras.org.br)



Av Emílio Ribas, 1056  
sala 403 - Ed. Dubai Offices  
Cep 07020-010 - Guarulhos/SP

