



**Postal Saúde**

Sua vida, nossa existência

# Programa de **Integridade**

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

<b>Unidade Administrativa Gestora do normativo</b>	Assembleia Geral (ASGER) Secretaria de Governança (SEGOV)
<b>Unidade Administrativa responsável pela análise normativa (interna) e padronização</b>	Presidência (PRESI) Gerência de Estratégia, Processos, Riscos e Controles Internos (GEPRO)
<b>Unidade Administrativa responsável pela conformidade</b>	Presidência (PRESI) Gerência Jurídica (GEJUR)
<b>Numeração</b>	001
<b>Versão</b>	003
<b>Data da Apreciação DIREX</b>	DIREX Nº 345, de 14 de junho 2023
<b>Data da Aprovação CODEL</b>	CODEL Nº 197, de 29 de junho 2023
<b>Data de Publicação</b>	04/07/2023
<b>Advertência</b>	Este normativo é de <b>uso exclusivo</b> 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.

**4** APRESENTAÇÃO

---

**5** **CAPÍTULO 1** - *Do Objetivo*

---

**7** **CAPÍTULO 2** - *Da Abrangência*

---

**9** **CAPÍTULO 3** - *Dos Princípios*

---

**12** **CAPÍTULO 4** - *Dos Pilares*

---

**24** **CAPÍTULO 5** - *Da Transparência*

---

**26** **CAPÍTULO 6** - *Dos Documentos Associados*

---

# Sumário

# Sumário

## 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 para a 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 colaboradores, diretores, conselheiros, parceiros e terceiros da Postal Saúde, deverão ser pautadas pelas regras e normas estabelecidas pelas 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.



# DO OBJETIVO



# 01

Capítulo

## CAPÍTULO 1 - DO 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, além de estar em consonância com os padrões estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio da Resolução Normativa 518/2022, onde:

### PREVENIR

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

# 1



### 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

# 2



### 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.

# 3



# DA ABRANGÊNCIA




# 02

Capítulo

## CAPÍTULO 2 - DA ABRANGÊNCIA

2.1. O **Programa de Integridade da Postal Saúde** abrangerá todos os colaboradores da Operadora, sejam eles próprios, cedidos, estagiários ou menores aprendizes, de todas as unidades intervenientes, independente de cargo ou função exercidos, bem como os Administradores da Operadora, compreendidos aqui os membros da Diretoria Executiva e os membros do Conselho Fiscal e Deliberativo.

2.2. 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**



# DOS PRINCÍPIOS



# 03

Capítulo

## CAPÍTULO 3 - DOS PRINCÍPIOS

### 3.1. O Programa de integridade fundamenta-se nos seguintes princípios:

- a) **Boa-fé:** obrigação de se agir com lealdade, sinceridade, respeito e transparência, por todas as partes interessadas;
- b) **Comprometimento:** consiste no envolvimento e responsabilização da Alta Administração, dos gestores e de todos os colaboradores com a implementação da presente política e com o aperfeiçoamento contínuo das sanções aplicáveis;
- c) **Conformidade:** cumprimento de todos os requisitos legais e orientações dos Órgãos de Controle relacionados, para manutenção da Operadora, seus processos, rotinas e procedimentos em estrita aderência à legislação, bem como aos normativos, internos e externos, em especial os relacionados aos seus controles internos e à governança corporativa;
- d) **Eficiência:** oferecer o melhor serviço possível preservando os recursos disponíveis;
- e) **Equidade:** igualdade de direitos, julgamento justo e imparcial;
- f) **Ética:** conjunto de valores e princípios que orientam o comportamento de um indivíduo dentro da sociedade;
- g) **Impessoalidade:** utilização de critérios técnicos e objetivos, sendo vedadas discriminações e privilégios indevidos;
- h) **Integridade:** particularidade ou condição de alguém de conduta ilibada cuja natureza de ação remete à pessoa honesta;
- i) **Proporcionalidade:** contempla a adequação entre os meios e os fins, vedando-se a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;
- j) **Respeito:** consideração que se dispensa ou tem a uma pessoa, grupo, associação, instituição, entre outros, pelos valores representados ou pela trajetória de anos que os avaliam;

## CAPÍTULO 3 - DOS PRINCÍPIOS

- k) Responsabilização e prestação de contas:** demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas;
- l) Transparência:** dar a devida transparência na prestação de informação, com clareza, completude, atualidade, e insuscetível de dúvida em situações relativas ao relacionamento dos representantes da Postal Saúde com agentes públicos, prestadores de serviço e fornecedores assistenciais e não assistenciais, mantenedora, patrocinadores, patrocinados e Beneficiários;
- m) Sustentabilidade:** buscar equilíbrio entre a disponibilidade dos recursos naturais e práticas de gestão ambiental, questões ligadas a aspectos sociais e de governança corporativa.

# DOS PILARES



# 04

Capítulo

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

### 4.1. 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;
- VI. estratégias de monitoramento contínuo;
- VII. diversidade, inclusão e sustentabilidade.

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

### 4.2. Comprometimento e apoio da Alta Administração

4.2.1. A Alta Administração da Postal Saúde é representada pela Governança Corporativa e 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, suborno e fraude.

4.2.2. A Governança Corporativa adotará as seguintes diretrizes para o fomento das condutas esperadas:

- a) Atuar de forma proativa nos esforços de prevenção e desenvolvimento de atitudes que objetivem promover a integridade na Operadora;
- b) Difundir modalidade de gestão orientada pelo gerenciamento de riscos, incentivando eventos que visem a disseminação dessa cultura;
- c) Promover a comunicação interna e externa sobre o Programa de Integridade e o encorajamento ao uso do Canal de Denúncias para relato de possíveis violações;
- d) Aderir às diretrizes do Programa, oferecendo exemplo de postura ética, inspirando os abrangidos a agirem de forma ética e responsável;
- e) Assegurar os recursos necessários, de acordo com as possibilidades orçamentárias, para treinamentos e aperfeiçoamento do Programa de Integridade;

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

- f) Adotar medidas efetivas em resposta às violações ao Programa de Integridade e a quaisquer outras normas internas ou legislações vigentes correlatas.

4.2.3. 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.

### 4.3. Instância responsável

4.3.1. A Secretaria de Governança (SEGOV) 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.

### 4.4. Gerenciamento de riscos à integridade

4.4.1. A análise do Grau de Risco de Integridade (GRI) é parte integrante das diligências realizadas para avaliar os critérios de contratação de provedores externos, com a verificação da reputação da empresa, sua idoneidade e a presença ou não de mecanismos para detecção, prevenção e correção de fraudes e atos de corrupção.

4.4.2. Os conceitos, diretrizes, responsabilidades e metodologia para avaliação do GRI estão definidos na Política de Diligências.

4.4.3. 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.

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

4.4.4. Compete à unidade responsável pela gestão de processos, riscos e controles internos apoiar os Gestores dos 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.

### 4.5. Regras e Instrumentos de conduta e *Compliance*

4.5.1. 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 nas rotinas diárias da Postal Saúde, direcionando os abrangidos frente a situações de potenciais riscos, dúvidas e/ou conflitos, buscando sempre a conformidade com a Missão, Visão e Valores da Operadora, de modo a fortalecer a governança e assegurar a sustentabilidade e a perenidade.

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

4.5.3. 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:



## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

### a) Código de integridade

O Código de Conduta 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.

### b) 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, nacionais, transnacionais e/ou internacionais, e pauta suas interações com o Setor Público conforme Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção) e demais leis relacionadas.

A Operadora adota procedimentos de controles rígidos às demonstrações financeiras-contábeis e observa os princípios e as boas práticas em matéria de anticorrupção para prevenir e facilitar a detecção de ilícitos, reduzindo o risco do uso de artifícios que possam ocultar ato ilegal.

Esta Política também orienta e auxilia a conduta dos abrangidos quanto à entrega, oferta, promessa e/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 circunstância que possa interferir nas suas decisões e/ou causar danos à Postal Saúde.

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

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 a qualidade assistencial de forma eficaz e segura.

### **c) Política de Diligências**

A Postal Saúde possui um conjunto de normas e procedimentos que regulam o processo de contratações e supervisão de pessoal e terceiros.

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, bem como 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.

### **d) Política de de Resposta a Incidentes**

A Política de Resposta a Incidentes tem por finalidade orientar os responsáveis pelo tratamento de dados corporativos e pessoais armazenados nesta Operadora, sobre como agir em caso de violações dos protocolos de segurança da informação e tratamento de dados pessoais, a fim de mitigar ou, se possível, eliminar os prejuízos causados aos titulares dos dados e às operações da Postal Saúde.

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

### **e) Política de de Privacidade e 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.

### **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, com o Código de Conduta e Integridade e com os demais normativos internos e legais.

### **g) Política de Governança Corporativa**

A Política estabelece princípios básicos, diretrizes e responsabilidades a serem observadas pela Governança Corporativa da Postal Saúde, visando a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

### **h) Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro**

A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro estabelece diretrizes e práticas de prevenção, detecção, combate e comunicação de ações que possam caracterizar indícios de crimes de lavagem de dinheiro, nas operações ligadas ao cadastro, às finanças, à gestão de contratos e ao gerenciamento de benefícios desta Operadora de Saúde, conforme a Lei 12.683 de 9 de julho de 2012, combinada com as normas pertinentes ao tema que vierem a ser editadas.

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

### i) Política de ESG

A Política estabelece as diretrizes de atuação de ESG (Environmental, Social and Governance) da Operadora, reafirmando o compromisso da Postal Saúde na integração dos aspectos ambientais, sociais e de governança.

#### 4.5.4. Canal de Denúncias

3.5.4.1. 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 canal para registro de denúncias, acessível a colaboradores, terceiros e ao público externo, consistindo em uma ferramenta segura que garante o anonimato e zela pela confidencialidade das informações apresentadas. A Operadora repudia discriminações, retaliações ou ameaças contra qualquer denunciante ou a quem promova a assistência nas apurações.

3.5.4.2. O canal para registro de denúncias pode ser encontrado na página da Postal Saúde na internet e no site [www.postalsaude.com.br](http://www.postalsaude.com.br).

3.5.4.3. As denúncias registradas no canal recebem um protocolo numérico que possibilita ao denunciante obter informação a respeito do andamento das apurações, conferindo transparência e credibilidade ao processo.

#### 4.5.5. Sanções

4.5.5.1. A Postal Saúde possui estabelecido no Código de Conduta e Integridade e em instrumento normativo específico, as sanções a serem aplicadas nos casos em que houver o comprovado desvio de conduta.

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

### 4.5.6. Ações de remediação

4.5.6.1. 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:

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

### 4.6. Comunicação e treinamento

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

4.6.2. 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.

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

4.6.3. 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.

### 4.7. Estratégias de monitoramento contínuo

4.7.1. 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 ensejam correções ou aprimoramentos para seu pleno funcionamento.

4.7.2. 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 do Canal de Denúncias e relatórios de riscos, entre outras.

4.7.3. 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.

4.7.4. 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.

## CAPÍTULO 4 - DOS PILARES

### 4.8. Diversidade, inclusão e sustentabilidade

- 4.8.1. Para alcançar uma estrutura de diversidade e inclusão, além de fomentar a cultura dos princípios de Environmental, Social and Governance (ESG), a Operadora desenvolverá uma agenda com programação de ações voltadas a uma governança mais íntegra, transparente, sustentável, diversa e inovadora.
- 4.8.2. A Operadora alocará recursos financeiros e pessoas dedicadas a pôr em prática um plano com ações intencionais para ampliar a diversidade e fomentar a cultura inclusiva na organização.
- 4.8.3. O Programa de Integridade da Postal Saúde será o condutor para propiciar o acolhimento da diversidade e inclusão, assegurando que, no ambiente de trabalho, todos sejam tratados de forma justa e tenham acesso a oportunidades iguais, sem discriminação de gênero, raça, etnia, religião, identidade, deficiência, entre outros.

# DA TRANSPARÊNCIA



05  
Capítulo



## CAPÍTULO 5 - DA TRANSPARÊNCIA

- 5.1. Estão disponíveis no portal da Governança da Operadora, 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.



# DOS DOCUMENTOS ASSOCIADOS



06  
Capítulo

## CAPÍTULO 6 - DOS DOCUMENTOS ASSOCIADOS

### DOCUMENTOS INTERNOS

- Código de Conduta e Integridade da Postal Saúde;
- Política Anticorrupção;
- Política de Governança Corporativa;
- Política de Consequências;
- Política de Diligências;
- Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais;
- Política de Resposta a Incidentes; e
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

### DOCUMENTOS EXTERNOS

- Resoluções Normativas da ANS;
- Manual para Implementação de Programas de Integridade da CGU;
- NBR ISO 37001- Sistemas de gestão antissuborno - Requisitos com orientações para uso; e
- NBR ISO 37301 - Sistemas de Gestão de Compliance.



## **Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios**

Setor Hoteleiro Sul (SHS) - Quadra 02, Bloco B

Edifício Telex - Asa Sul - Brasília/DF

CEP: 70312-970

**ANS - nº 41913-3**

[www.postalsaude.com.br](http://www.postalsaude.com.br)