

MANUAL DE COMPLIANCE CONCORRENCIAL
DA COOPERMASTO



COOPERMASTO
COOPERATIVA DE MASTOLOGIA DA BAHIA

1. INTRODUÇÃO	4
a. A COOPERMASTO e o <i>compliance</i> concorrencial;	4
b. Comprometimento e apoio da Diretoria;	4
d. Princípio fundante deste programa de <i>compliance</i> : a defesa da concorrência;	5
2. FERRAMENTAS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE	8
a. Manual de Compliance;	8
b. Matriz de Riscos;	8
c. Comitê de Compliance;	9
d. Treinamentos;	9
e. Eventos de disseminação da cultura de defesa à concorrência.	10
3. INFRAÇÕES ÉTICAS;	11
a. Incentivar, orientar, ou agir com intuito de instigar pacientes a ingressarem com medidas judiciais contra Operadoras de Planos de Saúde;	11
b. Desincentivar ou punir cooperados por se relacionarem de forma individualizada junto a operadoras de planos de saúde ou hospitais;	11
c. Impedir a formação de outra cooperativa ou qualquer outro tipo societário por médicos, cooperados ou não, dentro da sua área de atuação;	12
d. Constranger, coagir ou obrigar médicos a integrarem o quadro da cooperativa;	12
e. Enviar orçamentos de consultas particulares diretamente a pacientes ou enviar orçamentos impositivos de consultas particulares a cooperados;	13
f. Desincentivar ou punir cooperados por pactuarem livremente honorários médicos;	14
g. Criar quaisquer óbices à atuação de médicos fora de seu domicílio, incluindo aqueles que não fazem parte do seu quadro de sócios.	14
h. Utilizar, de forma peremptória, múltiplos a serem adicionados à referenciais (ex: CBHPM) ou impor valores próprios de remuneração;	15
k. Realizar/organizar/idealizar suspensão/interrupção a prestação de serviço com contratantes sem previsão contratual autorizadora;	15
m. Fazer manifestações hostis ao Programa de <i>compliance</i>, desmerecer sua pretensão e falar mal da iniciativa;	16
n. Desrespeitar ou não seguir as regras, políticas e procedimentos previstos neste Manual de Compliance;	17
o. Praticar condutas que, de qualquer forma, violem os princípios do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.	17
4. REGRAS, POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS PARA MITIGAÇÃO DE RISCOS;	18
a. Regras e procedimento para condução de negociações;	18

i.	<i>Regras de comunicação em negociações;</i>	18
ii.	<i>Definição do preço;</i>	19
iii.	<i>Revisão dos contratos pelo setor jurídico;</i>	19
iv.	<i>Não pactuar cláusulas de exclusividade;</i>	19
b.	Regras de registro e documentação interna de atos;	20
c.	<i>Due diligence dos contratantes;</i>	20
d.	Procedimento para cobrança de terceiros inadimplentes;	21
e.	Procedimento para solicitações de reajustes contratuais;	22
i.	<i>Caso haja previsão contratual de reajuste;</i>	22
ii.	<i>Caso não haja previsão contratual de reajuste;</i>	22
f.	Regras para uso de aplicativos de comunicação instantânea;	23
g.	Procedimento de apuração de reportes;	23
5.	SANÇÕES	25
6.	DISPOSIÇÕES FINAIS E COMPROMISSO DA DIRETORIA	26

1. INTRODUÇÃO

a. A COOPERMASTO e o *compliance* concorrencial;

Um dos grandes compromissos da COOPERMASTO encontra-se na manutenção de uma boa gestão cooperativa, que preza pelo respeito à livre concorrência, sem prejuízo à essência do cooperativismo.

Por esse motivo, implementou-se na COOPERMASTO um Programa de Compliance Concorrencial, cujo cerne é a consolidação de hábitos saudáveis no que tange a livre concorrência, bem como a mitigação de riscos de violação da legislação concorrencial.

Através dessa página, é possível visualizar ferramentas implementadas pelo programa de Compliance concorrencial da COOPERMASTO, que reforçam a conformidade na organização.

b. Comprometimento e apoio da Diretoria;

A Diretoria da COOPERCOC 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; (d) receber sugestões;

d. Princípio fundante deste programa de *compliance*: a defesa da concorrência;

A defesa da concorrência é uma iniciativa que busca regulamentar as relações de mercado entre os agentes econômicos, visando ao estabelecimento de um ambiente de livre concorrência, cujos destinatários finais são os consumidores.

O objetivo da defesa da concorrência é auxiliar o nível de bem-estar econômico da sociedade. Isto é: os cidadãos dispõem da maior diversidade de produtos e serviços, com preços e qualidade decorrentes da livre concorrência.

No Brasil, o sistema estatal de promoção da economia competitiva é o SBDC - Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência. Este é composto por três órgãos: a Secretaria de Acompanhamento Econômico - SEAE, do Ministério da Fazenda, a Secretaria de Direito Econômico - SDE, do Ministério da Justiça e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE, autarquia vinculada ao Ministério da Justiça.

O Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência atua em três vertentes basilares, a saber: 1) “controle de estruturas de mercado: via apreciação de fusões e aquisições entre empresas (atos de concentração)”; 2) “repressão de condutas anticompetitivas” e

3) “promoção da cultura concorrencial”, sendo as duas últimas vertentes as mais relevantes para este programa de *compliance*.

No que tange às condutas anticompetitivas, estas estão positivadas pelo art. 36 da Lei 12.529/2011¹, as quais são puníveis independentemente de culpa por parte do agente. Interessa apenas a sua conduta, ainda que o resultado não se produza. As infrações previstas são abrangentes, permitindo significativa amplitude interpretativa. Por exemplo: Lei 12.529/11, art. 36, IV - *criar dificuldades à constituição, ao funcionamento ou ao desenvolvimento de empresa concorrente (...)*;

No nosso caso, a atuação dos órgãos se dá, em síntese, na busca pela repressão a condutas anticompetitivas e na promoção da cultura de livre concorrência. Aí se encaixa

¹ Art. 36. Constituem infração da ordem econômica, independentemente de culpa, os atos sob qualquer forma manifestados, que tenham por objeto ou possam produzir os seguintes efeitos, ainda que não sejam alcançados: I - limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa; II - dominar mercado relevante de bens ou serviços; III - aumentar arbitrariamente os lucros; IV – exercer de forma abusiva posição dominante. [...] § 3º As seguintes condutas, além de outras, na medida em que configurem hipótese prevista no caput deste artigo e seus incisos, caracterizam infração da ordem econômica: I - acordar, combinar, manipular ou ajustar com concorrente, sob qualquer forma: a) os preços de bens ou serviços ofertados individualmente; b) a produção ou a comercialização de uma quantidade restrita ou limitada de bens ou a prestação de um número, volume ou frequência restrita ou limitada de serviços; c) a divisão de partes ou segmentos de um mercado atual ou potencial de bens ou serviços, mediante, dentre outros, a distribuição de clientes, fornecedores, regiões ou períodos; d) preços, condições, vantagens ou abstenção em licitação pública; II - promover, obter ou influenciar a adoção de conduta comercial uniforme ou concertada entre concorrentes; III - limitar ou impedir o acesso de novas empresas ao mercado; IV - criar dificuldades à constituição, ao funcionamento ou ao desenvolvimento de empresa concorrente ou de fornecedor, adquirente ou financiador de bens ou serviços; V - impedir o acesso de concorrente às fontes de insumo, matérias-primas, equipamentos ou tecnologia, bem como aos canais de distribuição; VI - exigir ou conceder exclusividade para divulgação de publicidade nos meios de comunicação de massa; VII - utilizar meios enganosos para provocar a oscilação de preços de terceiros; VIII - regular mercados de bens ou serviços, estabelecendo acordos para limitar ou controlar a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico, a produção de bens ou prestação de serviços, ou para dificultar investimentos destinados à produção de bens ou serviços ou à sua distribuição; IX - impor, no comércio de bens ou serviços, a distribuidores, varejistas e representantes preços de revenda, descontos, condições de pagamento, quantidades mínimas ou máximas, margem de lucro ou quaisquer outras condições de comercialização relativos a negócios destes com terceiros; X - discriminar adquirentes ou fornecedores de bens ou serviços por meio da fixação diferenciada de preços, ou de condições operacionais de venda ou prestação de serviços; XI - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, dentro das condições de pagamento normais aos usos e costumes comerciais; XII - dificultar ou romper a continuidade ou desenvolvimento de relações comerciais de prazo indeterminado em razão de recusa da outra parte em submeter-se a cláusulas e condições comerciais injustificáveis ou anticoncorrenciais; XIII - destruir, inutilizar ou açambarcar matérias-primas, produtos intermediários ou acabados, assim como destruir, inutilizar ou dificultar a operação de equipamentos destinados a produzi-los, distribuí-los ou transportá-los; XIV - açambarcar ou impedir a exploração de direitos de propriedade industrial ou intelectual ou de tecnologia; XV - vender mercadoria ou prestar serviços injustificadamente abaixo do preço de custo; XVI - reter bens de produção ou de consumo, exceto para garantir a cobertura dos custos de produção; XVII - cessar parcial ou totalmente as atividades da empresa sem justa causa comprovada; XVIII - subordinar a venda de um bem à aquisição de outro ou à utilização de um serviço, ou subordinar a prestação de um serviço à utilização de outro ou à aquisição de um bem; XIX - exercer ou explorar abusivamente direitos de propriedade industrial, intelectual, tecnologia ou marca.

o programa de *compliance* concorrencial. Tais programas foram introduzidos pela Portaria SDE 14/2004 e ampliados pela vigente Lei 12.529/2011, dentro das quais o mapeamento e a mitigação de riscos se tornam tarefas objetivadas pela equipe de *compliance*, exigindo ampla atenção e zelo.

A estrita observância das normas concorrenciais não limita o cooperativismo. A livre concorrência e o cooperativismo podem ser, sim, complementares e coexistirem em plena harmonia, pois cooperativas servem à formação de comunidades; não servem à formação de cartéis. Daí o trabalho desenvolvido no sentido de o CADE e a COOPERMASTO manterem um canal de comunicação aberto, realçando-se os limites de atuação da cooperativa em face da liberdade de concorrência.

2. 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 determina procedimentos internos a serem seguidos, assim como é material para a capacitação contínua dos colaboradores e cooperados, a fim que estes promovam a matéria aqui disposta. O Manual é documento público, destinado aos cooperados, aos clientes, aos 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 COOPERMASTO. 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 COOPERMASTO, 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 COOPERMASTO, 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 COOPERMASTO, serão feitos treinamentos periódicos.

Estes se darão em moldes diversos, sobre temas atinentes à livre concorrência. 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 e a equipe de *compliance* buscarão realizar eventos cujo tema será a defesa à concorrência, ou tópicos acessórios a este. Tal 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 COOPERMASTO; 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 COOPERMASTO, 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 COOPERMASTO e o Comitê.

3. INFRAÇÕES ÉTICAS;

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

É vedado qualquer tipo de conduta que tenha por fim a incitação de pacientes ao ajuizamento de ações judiciais em face de operadoras dos seus planos de saúde. Também se caracteriza como infração ética a captação de clientes através de consultas particulares com o propósito de indicar o ajuizamento de ação contra a Operadora de Plano de Saúde.

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

Médicos cooperados individualmente considerados concorrem entre si; médicos concorrem com cooperativas médicas; e também as cooperativas são competidoras entre si, desde que atendam a mesma especialidade. Dessa forma, o paciente de uma determinada especialidade médica – seja ele particular, beneficiário de plano de saúde ou do SUS – terá que possuir uma série de opções entre médicos, clínicas e cooperativas. A existência dessas diferentes opções concorrentes é o que garante que o consumidor particular, as OPSs, ou, até mesmo, o SUS possam escolher entre vários prestadores de serviço, levando em consideração qualidade, preço e outros fatores.

Por tal razão, não podem diretores, colaboradores e cooperados desincentivar ou punir médicos que, individualmente, queiram se relacionar de forma individualizada junto a operadoras de plano de saúde ou hospitais. Do contrário, a COOPERMASTO estaria, justamente, impedindo que o paciente pudesse ter uma gama de opções concorrentes entre si.

Tal afirmação não quer dizer que os médicos **devem** concorrer com a COOPERMASTO, mas tão somente que **podem** e jamais deverão ser punidos ou desincentivados por quem quer que seja da cooperativa por constituir pessoas jurídicas próprias. A COOPERMASTO deve incentivar a participação dos médicos cooperados em seus quadros pelas próprias vantagens inerentes ao cooperativismo, jamais por pressão ou por desincentivos.

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

O art. 36, §3, III da Lei 12.529/2011 prevê como infração contra a ordem econômica a limitação ou o impedimento do acesso de novas pessoas jurídicas ao mercado. Não obstante, o consectário lógico da considerarmos como infração ética o desincentivo ou a punição do médico que se relaciona de forma individualizada com contratantes da COOPERMASTO é a vedação dos meios para que o cooperado possa assim fazer.

Dito isso, também se caracteriza como sendo infração ética o ato de impedir que integrantes da COOPERMASTO constituam pessoas jurídicas autônomas a fim de negociarem individualmente com hospitais, seguradoras e operadoras de planos de saúde, de forma a garantir a existência das distintas opções aos consumidores no mercado.

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

Médicos de uma determinada especialidade jamais deverão ser obrigados a adentrar os quadros da COOPERMASTO para que consigam exercer a profissão. Sob a ótica da conformidade concorrencial, profissionais de determinada especialidade médica que não compõem o corpo da COOPERMASTO devem poder tomar a decisão

de ingressar ou não por conta própria.

Uma coisa é a COOPERMASTO reunir os médicos da especialidade através da demonstração dos benefícios do ingresso; outra, completamente diversa, é imprimir uma ideia ao médico não cooperado que, caso não faça parte da COOPERMASTO, não conseguirá se estabelecer no mercado.

Noutras palavras, informar a um médico não cooperado os benefícios que podem advir da adesão, é plenamente válido e em conformidade com nosso programa de *compliance*. Por outro lado, é ilícito ameaçá-lo de não inserção no mercado caso não adentre aos quadros ou por pressão, seja por insistência, seja por medo de ser prejudicado no mercado local.

Assim, a adesão dos cooperados tem que 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;

e. Enviar orçamentos de consultas particulares diretamente a pacientes ou enviar orçamentos impositivos de consultas particulares a cooperados;

O envio de orçamentos de consultas particulares diretamente a pacientes ou o envio de orçamentos impositivos de consultas particulares aos médicos cooperados inibe a livre negociação dos honorários médicos.

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 referenciais.

Caso a COOPERMASTO envie orçamentos diretamente aos pacientes ou imponha orçamentos aos cooperados em consultas particulares, acaba por uniformizar os preços de determinado ato médico, impedindo que haja concorrência entre cooperados mesmo quando a relação não é afeta à cooperativa.

f. Desincentivar ou punir cooperados por pactuarem livremente honorários médicos;

Da mesma forma que a COOPERMASTO não pode, em se tratando de consultas particulares, enviar orçamentos impositivos aos cooperados ou orçamentos diretamente ao pacientes, veda-se o ato da COOPERMASTO servir-se de qualquer outro expediente cujo objetivo seja o de punir ou retaliar cooperados que resolvam pactuar livremente os honorários médicos.

g. Criar quaisquer óbices à atuação de médicos fora de seu domicílio, incluindo aqueles que não fazem parte do seu quadro de sócios.

A COOPERMASTO não pode limitar o ingresso de cooperados por conta do lugar que o cooperado advém. Igualmente, a COOPERMASTO não pode criar critérios arbitrários ou que impeçam médicos de atuarem fora de seu domicílio de forma a criar reservas de mercado.

Ressalta-se que a COOPERMASTO **pode** e **deve** organizar os cooperados de acordo com critérios objetivos e razoáveis a fim de que seja possível executar os contratos firmados.

- h. Utilizar, de forma peremptória, múltiplos a serem adicionados à referenciais (ex: CBHPM) ou impor valores próprios de remuneração;**

A criação das tabelas de classificação de procedimentos médicos, como a CBHPM, constituíram enorme uma vitória à profissão médica, criando referências de valores de precificação dos serviços. No entanto, o cooperado deve, sempre, estar atento para o uso não peremptório de tais parâmetros.

O uso absoluto e inflexível de múltiplos aplicados sob a CBHPM tende ao engessamento de preços. Isto é, os pacientes ficarão impedidos de encontrar valores mais condizentes com sua situação financeira. Desta forma, a CBHPM, se utilizada em negociações, deve somente servir como referência aos valores, jamais de forma peremptória.

- j. Utilizar a marca e a imagem da COOPERMASTO de forma indevida;**

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

- k. Realizar/organizar/idealizar suspensão/interrupção a prestação de serviço com contratantes sem previsão contratual autorizadora;**

Os cooperados e a COOPERMASTO jamais poderão interromper a prestação de serviços sem uma previsão contratual que explicita esta possibilidade em alguma circunstância. Pelo contrário, devem sempre seguir as rotinas e procedimentos explicitados neste Manual de Compliance.

l. Constranger, por qualquer forma, médicos, cooperados ou não, a exonerar-se do serviço público ou coordenar boicotes a concursos públicos, paralisações na prestação de serviços médicos relacionados à sua área de atuação, no âmbito do Sistema Único de Saúde ("SUS") ou serviço de atendimento médico de caráter privado, inclusive descredenciamento em massa de Operadoras de Planos de Saúde, sem prejuízo à observância das cláusulas de contratos regularmente firmados.

A COOPERMASTO deverá sempre buscar o diálogo em suas relações comerciais. Jamais o arbítrio e a força. Por essa razão, este Manual de *Compliance* estipula uma série de regras e procedimentos para negociações, reajustes e inadimplência de contratantes, justamente para evitar práticas como boicotes, paralisações e descredenciamentos em massa.

m. Fazer manifestações hostis ao Programa de *compliance*, desmerecer sua pretensão e falar mal da iniciativa;

A implantação de um programa de *compliance* só apresenta efeitos concretos e permanentes quando consegue efetivamente modificar a cultura da instituição e faz com que os próprios integrantes dela acreditem nos ideais da conformidade, bem como os propaguem e os promovam.

Caso, mesmo após os esforços de implementação do programa, existam cooperados e colaboradores que insistam em não absorver suas razões e tomem medidas que afetam sua eficácia - tais como hostilizar, fazer piada e tecer comentários maliciosos - tal conduta será caracterizada como infração ética.

n. 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 COOPERMASTO, visto que nele estão contidos todos os princípios, ferramentas e diretrizes necessárias para a implementação e consolidação do programa de *compliance*.

Portanto, qualquer conduta que for de encontro a este Manual e todo o disposto nele, mesmo que não tenha sido especificada acima como infração ética, deverá ser considerada como tal.

o. Praticar condutas que, de qualquer forma, violem os princípios do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.

A equipe de *compliance*, junto ao Comitê, irá não só orientar os integrantes e acompanhar as atividades da empresa, mas também disseminar a chamada cultura do *compliance*, que, neste caso, se volta à concorrência.

Para isso, tem-se este Manual, que explica detalhadamente sobre a defesa da concorrência e dispõe de uma série de tópicos que irão favorecê-la, assim como serão oferecidos treinamentos, palestras sobre o tema e etc.

Portanto, os cooperados e colaboradores estarão plenamente capacitados para prestar seus serviços sem qualquer ofensa às diretrizes do SBDC.

Caso isso não ocorra e haja violação à concorrência, cabe sanção ao agente, que, não obstante os esforços direcionados à disseminação da conformidade, cometeu infração.

4. REGRAS, POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS PARA MITIGAÇÃO DE RISCOS;

a. Regras e procedimento para condução de negociações;

As negociações das quais a COOPERMASTO faz parte devem estar sempre pautadas no diálogo, jamais em imposições. As negociações deverão sempre **ocorrer por escrito** (seja por e-mail, seja por atas de negociação). Os documentos, por sua vez, deverão ser arquivados em nuvem ou no sistema de gestão da organização, com regras de restrição e controle de acesso por nível hierárquico. Não poderá a COOPERMASTO dificultar ou romper a continuidade ou desenvolvimento do diálogo em razão da recusa da contratante negar o valor inicial.

Havendo necessidade de reuniões, deverão comparecer no mínimo 2 (dois) representantes da COOPERMASTO. O conteúdo das reuniões de negociação deverá ser transcrito em atas a serem assinadas por todos os participantes.

i. Regras de comunicação em negociações;

A principal regra de comunicação em negociações é do interlocutor da COOPERMASTO agir em atenção à liberdade plena de mercado, jamais atuando de modo a limitá-la. Para tanto, quando o interlocutor redigir um e-mail ou proposta, deverá, obrigatoriamente, trilhar o seguinte caminho:

- Pergunte-se se o documento tem algum elemento que seja contrário à concorrência (por exemplo, se o documento faz alguma referência a palavras como “tabela”)? Se sim, pare imediatamente.
- Defina o que você quer falar e faça um esboço das suas ideias (não precisa ser necessariamente por escrito).
- 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;

Sempre que o interlocutor tiver dúvidas acerca da conformidade de determinado conteúdo, deverá imediatamente consultar o Comitê de Compliance através do Canal de Confiança.

ii. Definição do preço;

Os valores referenciais de cada ato médico não podem ser decididos arbitrariamente. Devem seguir métodos de formação de preço concorrencialmente conformes, sendo de extrema importância que os valores propostos não sejam peremptórios, mas sujeitos à negociação com as contratantes.

iii. Revisão dos contratos pelo setor jurídico;

Caso a negociação seja bem sucedida, é imprescindível que a relação se governe por contrato, assinado pelas duas partes e por duas testemunhas, bem como que o setor jurídico revise esse contrato, sendo responsável por comunicar o Comitê de *Compliance* (via Canal de Confiança) caso considere algum de seus termos potencialmente anticoncorrencial.

iv. Não pactuar cláusulas de exclusividade;

Por último, é vedado que a COOPERMASTO negocie cláusulas de exclusividade com contratantes, abrindo espaço para que concorrentes possam competir com a cooperativa.

b. Regras de registro e documentação interna de atos;

As Assembleias Gerais e reuniões de Diretoria, Conselho Fiscal e Comitê de Compliance deverão contar com dois documentos imprescindíveis: as pautas e as atas.

As pautas baseiam-se em documentos de instrução, a serem elaborados pela equipe de *compliance*, que devem ser enviados aos participantes juntamente com a convocação da reunião, prevendo os tópicos que serão abordados nela e possibilitando que os participantes possam se inteirar sobre os assuntos que serão tratados.

Outrossim, sempre que algum dos participantes das reuniões planejar levar algum documento para instruir o conteúdo de determinado ponto da pauta, esses documentos deverão ser encaminhados aos demais participantes em um momento anterior à reunião, para que todos possam analisá-lo.

Já as atas são documentos em que devem estar registrados todos os debates havidos nas reuniões, pontos de deliberação e o local da mesma. Então, na reunião subsequente, então, lê-se a ata e cada participante a assina.

Destaca-se que não devem ser ocultados da ata quaisquer detalhes de relevância tratados na reunião. Aliás, caso algum assunto soe inadequado para constar no documento, este, provavelmente, não deveria estar sendo sequer discutido.

E sobre as reuniões com terceiros, deve, igualmente, ser redigida uma pauta, para que os integrantes da organização tenham acesso ao conteúdo discutido e não sejam pegos de surpresa por alguma questão. E, como dito anteriormente, deve ser criado o hábito, entre os integrantes da COOPERMASTO, de registrar por escrito as negociações e os assuntos de maior importância que forem tratados nas reuniões.

c. *Due diligence* dos contratantes;

Uma organização em *compliance* necessita de atenção quanto à maneira que se relaciona com terceiros, quais sejam prestadores e tomadores de serviço, parceiros, apoiadores, etc.

É necessário que se estabeleçam rotinas e procedimentos para que a COOPERMASTO tenha plena segurança nas relações jurídicas que estabeleceu, bem como que a organização tenha seu nome associado a empresas envolvidas em situações questionáveis, mesmo que não tenha se envolvido em nenhuma irregularidade.

Para tanto, há necessidade de enviar aos contratantes documento formulado pela Equipe de *Compliance*, denominado “Conhecendo nossos terceiros”, no qual será indicado a situação interna de sua organização. Assim, além de já serem antecipadas informações, o possível parceiro iria ter ciência dos limites que o programa de *compliance* da COOPERMASTO impõe.

d. Procedimento para cobrança de terceiros inadimplentes;

A cobrança por parte da COOPERMASTO de terceiros inadimplentes deve ocorrer sempre 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.

A rescisão só poderá ocorrer mediante expressa previsão contratual, com parecer jurídico e do Comitê de *Compliance* e após notificações seguidas da contraparte.

No procedimento de cobrança, indica-se os seguintes passos:

- Exaustivo diálogo: afinal, trata-se de um contratante e parceiro comercial da COOPERMASTO, a cobrança amigável e através do diálogo nunca será despropositada;
- Protesto em cartório: caso, após exaustivo diálogo, o terceiro inadimplente ainda não quite suas obrigações, é possível efetuar-se, desde que devidamente avisando com gentileza e antecedência este terceiro, o Protesto da obrigação junto à Cartório de Protestos;
- Cobrança judicial dos valores inadimplidos: caso nenhuma medida anterior tenha sido suficiente, a COOPERMASTO poderá ingressar com

ação judicial após análise do setor jurídico e parecer do Comitê de *Compliance*.

e. Procedimento para solicitações de reajustes contratuais;

Para identificação de qual procedimento seguir em solicitações de reajustes contratuais é necessário, inicialmente, categorizar os contratos que preveem previsão contratual de reajuste e aqueles que não possuem.

i. Caso haja previsão contratual de reajuste;

- Ao pactuar o contrato, os prazos de reajuste deverão ser anotados em planilha de controle com acesso compartilhado entre os colaboradores designados e membros da diretoria;
- Ao chegar o prazo previsto para reajuste, o contrato será enviado ao setor jurídico que emitirá parecer sobre qual será o reajuste previsto no contrato;
- Seguindo as “*Regras de comunicação em negociações*”, o responsável deverá comunicar, através de diálogo construtivo a existência de cláusula de reajuste;
- Caso não haja aceite, a Diretoria verificará a viabilidade de manutenção dos valores atuais. Caso contrário, seguir-se-á o “*Procedimento para cobrança de terceiros inadimplentes*”;

ii. Caso não haja previsão contratual de reajuste;

- Via de regra, utilizar-se-á as “*Regras e procedimento para condução de negociações*”, sendo que em hipótese alguma poderá haver a suspensão do serviço;

f. **Regras para uso de aplicativos de comunicação instantânea;**

Grupos de *Whatsapp* e de Telegram da COOPERMASTO só serão permitidos se o envio de mensagens for restrito aos administradores dos grupos ou com autorização expressa do Comitê de *Compliance*.

Não obstante, a comunicação via aplicativo deve sempre se dar do modo mais direto e objetivo possível. Pela audição, acaba sendo fácil aos indivíduos a identificação do tom de uma conversa; mas, em sua ausência, como é o caso da comunicação via aplicativo, há uma maior chance de ocorrerem desentendimentos pelas dificuldades de identificação do tom utilizado nas mensagens de texto.

Por exemplo, pode ocorrer que uma determinada mensagem soe agressiva ao destinatário, enquanto, na prática, o remetente está apenas apressado, ou não possui o hábito de se comunicar dessa forma.

Além disso, deve-se observar 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.).

g. Procedimento de apuração de reportes;

Os reportes de desvios realizados pelo Canal de Confiança não possuem qualquer presunção de veracidade. Isso porque os reportes podem ser feitos de maneira anônima (não é necessário se identificar). Por isso, o Comitê fará o seu processamento, analisando a prova trazida e buscando elementos que deem certeza quanto a sua ocorrência.

Primeiramente, vinte e quatro horas antes da reunião ordinária mensal do Comitê, será realizado o upload dos reportes do Canal de Confiança. Na reunião, estes reportes serão lidos em voz alta, para o conhecimento dos Membros do Comitê e incluído em ata, com o respectivo plano de ação e atribuição de responsabilidades.

Inicialmente, 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.

5. SANÇÕES

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.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS E COMPROMISSO DA DIRETORIA

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. Todos os colaboradores e dirigentes têm conhecimento das penalidades internas que podem ser aplicadas na hipótese de desvios a este Manual, previstas no item 5, tendo a legislação da livre concorrência como pano de fundo (penalidades externas).

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