



Apoio da Diretoria

É com satisfação que apresentamos a atualização do nosso Manual de Compliance, um documento que expressa os valores e princípios que orientam as atividades da COOPANEST-BA..

Este Manual é o alicerce moral que orienta todas as nossas ações e decisões, guiando-nos para um caminho de conduta ética exemplar. Reconhecemos a importância da ética e da integridade em todas as esferas do nosso trabalho, e é por isso que nos esforçamos para estabelecer diretrizes claras que sustentam os nossos valores.

O nosso Manual de Compliance define os padrões de comportamento que todos os membros da Cooperativa devem adotar. Ele abrange áreas essenciais como confidencialidade, respeito à diversidade, honestidade nas relações profissionais, cumprimento das leis e regulamentações, e muito mais. Além disso, o Manual destaca a importância de relatar violações éticas e prevê o Canal de Confiança, um instrumento seguro para realizar reportes ou se comunicar com o Comitê de Compliance

Reforçamos que a adoção desses princípios éticos é um compromisso conjunto. Cada um de nós é responsável por incorporá-los em nosso dia a dia, independentemente de nossa posição na hierarquia da empresa. Ao agirmos com integridade e respeito, estaremos construindo uma cultura organizacional sólida, baseada em valores compartilhados.

Este Manual de Compliance é um documento vivo, sujeito a revisões e melhorias contínuas. Convidamos todos vocês para contribuir com suas ideias e sugestões, para que possamos aprimorá-lo e garantir que ele permaneça relevante e eficaz.

Estamos confiantes de que, com a implementação e adesão a este Manual, seremos capazes de elevar ainda mais a qualidade de nossos serviços.

Agradecemos a todos por sua atenção e apoio contínuo. Juntos, podemos construir uma Cooperativa exemplar, baseada na ética, na integridade e na excelência.



Atenciosamente,

A Diretoria

1 VALORES E DEVERES FUNDANTES

Com base na legislação brasileira e na realidade fática da Cooperativa, consolidamos diversos princípios e deveres fundantes do nosso Manual de Compliance. Esses princípios e deveres deverão ser observados em cada ato do dia a dia dos membros da organização. São valores e deveres fundantes da COOPANEST-BA:

1.1 Cooperação

A cooperação é a ação de trabalhar em conjunto para alcançar um objetivo comum. É um valor essencial, pois permite que os membros colaborem e compartilhem ideias, o que pode levar a soluções mais inovadoras e eficazes. A cooperação também ajudar a construir relacionamentos e confiança entre os membros de uma organização

1.2 Transparência

A transparência é um valor essencial para a credibilidade e confiança de uma organização. Ao adotar uma postura transparente em relação às suas operações, decisões e resultados, a organização demonstra responsabilidade e respeito pelos seus *stakeholders*, sejam eles colaboradores, clientes, fornecedores ou a sociedade em geral. A transparência promove a prestação de contas, a comunicação clara e aberta e a ética nos negócios. Além disso, ao estabelecer uma cultura de transparência, a organização encoraja a honestidade e evita a criação de ambientes propícios para fraudes e corrupção.

1.3 Integridade



A integridade é um valor essencial para uma organização e seus membros. Ela envolve a adesão a princípios éticos e morais, bem como a honestidade, a justiça e a coerência nas ações. A integridade é fundamental para estabelecer a reputação e a credibilidade de uma organização, pois demonstra compromisso com a ética e a responsabilidade social. Ao agir com integridade, a organização cria um ambiente de confiança, respeito e equidade, onde os colaboradores se sentem valorizados e motivados. Além disso, a integridade também influencia a tomada de decisões éticas e sustentáveis, levando em consideração não apenas os interesses próprios, mas também os impactos nas partes interessadas e na sociedade como um todo.

1.4. Respeito à livre concorrência

A COOPANEST BA respeita a livre concorrência, defendendo os seus limites de atuação dentro das diretrizes da Lei n.º 12.529/2011 e de seus princípios. Portanto, um dos pilares do seu programa de *compliance* é a mitigação de riscos de violação da legislação concorrencial através da consolidação de hábitos saudáveis no que tange à livre concorrência.

1.5. Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados;

A COOPANEST-BA cumpre a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018). Para tanto, possui uma Política de Segurança da Informação (que dispõe acerca da governança de dados da COOPANEST BA, de boas-práticas a serem implementadas por todos seus integrantes e de medidas a serem adotadas em caso de incidentes de dados) e uma Política de Privacidade (que especifica quais os dados dos Titulares são tratados, como se dá o tratamento, a segurança de dados, quais são os direitos dos Titulares dos dados etc)..

1.6. Tolerância zero à corrupção pública e privada;

A COOPANEST-BA repudia todo e qualquer ato de corrupção. Todo o Manual se pauta na negação absoluta de sujeição a atos corruptivos. Não será admitido que qualquer cooperado ou colaborador aja de maneira ilegal, mesmo que o não acarrete qualquer prejuízo à operação. Toda e qualquer relação com agentes ligados ao poder



público deverá invocar atenção e cautela por parte de todos os cooperados e da alta administração.

1.7. Transparência de atos;

A COOPANEST BA acredita que a transparência é essencial em um programa de compliance. Por isso, todas suas reuniões e demais atos comunicacionais e de gestão devem ser registrados, buscando afastar quaisquer informalidades capazes de interferir na integridade da operação. Ao nos comunicarmos, devemos utilizar uma linguagem que seja adequada para cada situação. Ao escrever textos, deve-se utilizar uma linguagem clara, concisa e objetiva, tomando o zelo de revisar antes do envio e verificar se nem um termo possui uma interpretação diversa do que se busca.

1.8. Cumprimento de normas trabalhistas;

A COOPANEST-BA cumpre a legislação trabalhista com rigor e seriedade. As relações de trabalho deverão estar pautadas no cumprimento da lei trabalhista. Se houver um ato educativo escolar supervisionado, se respeitará a Lei do Estágio.

1.9. Cumprimento de normas tributárias;

A COOPANEST BA deverá estar atenta para o cumprimento da legislação tributária. Em casos nos quais a legislação brasileira for abstrata em relação à maneira exata de tributação das cooperativas, a COOPANEST BA buscará tomar medidas para mitigar quaisquer riscos (como por exemplo, através do estabelecimento de fundos contingenciais para o respeito das eventuais obrigações da Cooperativa).

1.10. Respeito ao Código de Ética Médico;

A COOPANEST BA está atenta à necessidade de observância por seus médicos cooperados das normas editadas pelo Conselho Federal de Medicina, notadamente o Código de Ética Médica e a Resolução CFM n.º 1.974/2011 (Publicidade Médica). É fundamental que os cooperados cumpram rigorosamente os princípios e valores fundamentais da medicina.



2. PROGRAMA DE COMPLIANCE

Buscando concretizar os ideais deste Manual, a Cooperativa instituiu um programa de compliance, que proporciona a gestão adequada dos riscos inerentes à atividade, promovendo uma cultura de cumprimento normativo voluntário e conformidade.

A Coopanest-BA conta com as seguintes ferramentas para a promoção do seu programa de compliance:

2.1. Manual de Compliance;

A primeira ferramenta do programa de Compliance é este Manual, documento que dispõe sistematicamente sobre os princípios e regras a serem observadas. Além de dar conhecimento da política de compliance ao público externo, o Manual estabelece rotinas, prevê estruturas e prescreve procedimentos internos a serem seguidos.

O Manual de Compliance é um documento público, destinado aos cooperados, aos colaboradores, aos terceiros que interagem, aos órgãos reguladores e a qualquer pessoa que tenha interesse em consultá-lo. Assim, o Manual pretende aprimorar a operação da cooperativa e incentivar o ambiente de governança corporativa.

2.2 Matriz de Riscos;

A Matriz é a principal ferramenta de gestão dos riscos inerentes à atividade da cooperativa. Diferentemente do que ocorre com este Manual, a Matriz é um documento interno e sigiloso, porque serve para a gestão, possuindo a finalidade de análise e definição de pontos de aprimoramento para a COOPANEST-BA, não possuindo o objetivo de divulgação de práticas. O órgão responsável pela administração da matriz é o Comitê de Compliance, que também tem o escopo de processar os reportes realizados por meio do canal de confiança e fomentar práticas que fortaleçam o ambiente de governança corporativa e conformidade.

Na matriz, avalia-se cada uma das ameaças existentes nos procedimentos e nos sistemas de gestão da organização, com base em suas criticidades. Assim, ela serve de base para a tomada de decisões por parte da Diretoria. A matriz é uma



ferramenta que está em constante construção, já que os riscos identificados vão sendo enfrentados com o auxílio do Comitê, mas sempre podem surgir novos riscos.

2.3. Comitê de Compliance e Proteção de Dados

O Comitê de Compliance é um órgão colegiado interno à COOPANEST-BA e autônomo para a realização de seus trabalhos, dentro de suas competências. 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, o 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 dos cooperados que não componha a 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). Quando os itens de pauta versarem sobre matérias de competência do Comitê de Dados, o Comitê de *Compliance* também compreenderá o encarregado de dados e um representante do setor de TI. O mandato dos integrantes do Comitê corresponderá aos períodos de mandatos da Diretoria, nos termos de seu Estatuto.

O Comitê se reunirá ordinariamente, uma vez ao mês, sendo obrigatória a representação de, pelo menos, um integrante de cada uma das três categorias de membros. Também poderão ser convocadas reuniões extraordinárias.

O primeiro ponto de pauta de cada reunião deve ser a leitura e aprovação da ata da reunião anterior. Mas essa aprovação não deve ser um rito meramente formal.

No caso das reuniões do Comitê de Compliance, cada ato resultará na lavratura formal de um plano de ação, para a resolução dos reportes e questões trazidas pelos canais e deliberadas como projetos de promoção do programa internamente.

O plano de ação terá designação de tarefas específicas a serem cumpridas a partir das deliberações e no início de cada reunião, além de aprovada a ata da anterior, deverá ser verificado se os respectivos responsáveis cumpriram as funções que eram da sua incumbência.



2.4 Canal de Confiança;

O Canal de Confiança é uma ferramenta da COOPANEST-BA , cujas funções são: i) receber reportes de desvio das práticas estabelecidas pela legislação brasileira (anticorrupção, ambiental, trabalhista, concorrencial, proteção de dados, empresarial etc.), por este Manual, pelo Estatuto social e pelos valores da Cooperativa; ii) receber sugestões relativas ao programa de compliance e iii) receber questionamentos acerca da adequação de determinada conduta.

Esta ferramenta, que consta na aba “Compliance”, no site da COOPANEST-BA, possibilita que o interlocutor envie reportes de forma anônima ao Comitê de Compliance, a fim de que se evitem constrangimentos ou sentimentos de insegurança.

Desse modo, o Canal é o instrumento que a Cooperativa disponibiliza para o envio de denúncias relacionadas ao assédio sexual e outras formas de violências, o que garante a conformidade com a Lei n. 13.457/2022, art. 23, II.

Destaca-se, também, a utilização do Canal para o esclarecimento de dúvidas ou o envio de sugestões. Uma das funções da ferramenta será servir como meio de troca e comunicação institucional entre os colaboradores, os cooperados da COOPANEST-BA e os membros Diretivos da Cooperativa, via Comitê.

Ao se utilizar o Canal de Confiança para reportar desconformidades, deve-se atentar para as seguintes instruções:

- (a) Embora o reporte possa ser anônimo, na hipótese de desvio, é imprescindível a indicação do sujeito que agiu em desconformidade;
- (b) Na hipótese de desvio, sempre que possível, os reportes devem vir instruídos por provas, indícios ou demonstração de como obtê-los: para sustentar a alegação de desvio, o interlocutor deve apontar os meios pelos quais o Comitê teria condição de averiguar a alegação. Dessa forma, a pessoa que realiza o reporte pode anexar documentos ou apontar o nome de pessoas que podem servir como testemunhas, confirmando a ocorrência do fato imputado.
- c) O Canal não é espaço para meros desentendimentos: em função do anonimato, deve-se guardar retidão no uso do Canal.



Ele não é espaço para debates pessoais entre colaboradores, cooperados ou gestores. Restringe-se à garantia de atenção das regras e princípios da legislação e das normas internas.

2.4.1. Procedimento de apuração de reportes.

O Comitê de Compliance é o órgão competente para efetuar o processamento dos reportes do Canal de Confiança. O procedimento para apuração de reportes será o seguinte:

1. Nas reuniões mensais do Comitê, a equipe de *compliance* acessará o canal digital e, havendo reportes, efetuará o *upload* dos destes para a pasta digital da reunião;
2. Os reportes serão lidos em voz alta pelo(a) secretário(a) da reunião.
3. Na sequência, o Comitê analisará a admissibilidade do reporte. Será admitido o reporte que:
 - a) identifique o sujeito que agiu em desconformidade;
 - b) identifique o contexto do ato ou fato (como local, data, meio);
 - c) seja instruído por provas, indícios ou indicação de como obtê-los;
4. Sendo o reporte admitido pelo Comitê, o órgão definirá um membro do Comitê para relatar o caso, bem como autuará o reporte, decidirá sobre a sua confidencialidade, dar-lhe-á um número e numerará as suas páginas.
5. Após, o indivíduo reportado será, então, notificado por e-mail (via e-mail da Secretaria do Comitê), por aplicativo de comunicação instantânea ou qualquer outro e-mail idôneo, recebendo os autos digital ou fisicamente, para oferecer resposta escrita no prazo de 10 dias úteis, para e-mail da Secretaria do Comitê, e para comparecer em Reunião do Comitê de *Compliance*, onde também poderá expor sua defesa por escrito ou oralmente, por até 15 minutos, bem como poderá provas documentais e orais.



6. Se houver testemunhas indicadas pelo reporte ou pela defesa escrita, o Comitê poderá ouvi-las na mesma reunião ou em reunião posterior, para a qual serão intimadas por Aviso de Recebimento, e-mail, aplicativo de comunicação instantânea ou qualquer outro meio idôneo.
7. Após a análise das provas, o Comitê procederá ao julgamento de mérito, por maioria de votos válidos dos titulares ou de seus suplentes (caso não estejam presentes os titulares) cabendo a cada membro declarar, fundamentadamente, a sua posição, oralmente ou por escrito.
8. A decisão final a respeito do reporte, salvo decisão do Comitê em sentido contrário, é restrita aos membros do Comitê e ao sujeito envolvido, que dela será intimado por aplicativo de comunicação instantânea, e-mail ou Aviso de Recebimento, apenas informando-se, também junto ao protocolo do reporte, que o seu processamento foi terminado;
9. Da decisão do Comitê caberá recurso ordinário à próxima Assembleia Extraordinária, devendo este ser interposto, por escrito, para o e-mail da Secretaria do Comitê, no prazo de até 15 dias, contados da data de recebimento da comunicação efetuada ao interessado.
10. Aplicam-se, subsidiariamente, ao processo no Comitê, as normas do Código de Processo Civil;
11. Caso o reporte contenha sugestão ou consulta, será definido, se for o caso, um plano de ação e distribuída, entre os membros do Comitê, a responsabilidade de tomar as medidas que se mostrarem adequadas.

Salienta-se, também, que os reportes terão ferramenta de acompanhamento por meio do número protocolo, possibilitando ao indivíduo que enviou o reporte ter conhecimento do resultado do processamento do seu relato.

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.

2.5 Treinamento contínuo

Para que o diálogo institucional seja presente e constante, bem como para que se consolide a cultura do compliance na COOPANEST-BA, serão feitos treinamentos periódicos.

2.6. Boletins e informativos do programa de compliance;

Buscando a manutenção de uma dialética constante acerca dos pilares do programa e que relembram aos integrantes as rotinas consideradas ideais ao programa, serão feitas comunicações internas periódicas por meio de newsletter. Em cada mês, um novo tema será abordado, sempre relacionado à conformidade e à operação da COOPANEST-BA. A newsletter do compliance também será pública, disponível a toda sociedade na aba compliance do site da Cooperativa.

2.7. Formulário “Conhecendo nossos Terceiros”;

Como a COOPANEST-BA busca consolidar um programa de compliance, é importante que guarde registro da situação de conformidade das organizações com as quais mantém relação jurídica. Dessa forma, os contratos firmados pela cooperativa com prestadores de serviços, fornecedores, apoiadores e parceiros precisam ser instruídos pelo formulário “Conhecendo nossos terceiros”, no qual o terceiro fará o registro de características que possam implicar risco à COOPANEST-BA.



3. REGRAS DE CONDUTA

A fim de resguardar os princípios e deveres fundantes do Manual de Compliance da COOPANEST BA, elaboramos um conjunto de regras de conduta que buscam promover a ética e os valores da Cooperativa nas várias espécies de relacionamentos.

Desincentiva-se a prática de ações e omissões que contrariem tais diretrizes. Este capítulo enumera **algumas destas condutas** (não sendo exaustivo, portanto). Casos omissos serão objeto de deliberação pelo Comitê de *Compliance*.

3.1 Regras de conduta gerais

As regras de conduta gerais se aplicam aos relacionamentos internos (membros da Cooperativa entre si) e externos (membros da Cooperativa com pessoas que não fazem parte da nossa organização).

As relações no ambiente da instituição devem ser pautadas pela atitude positiva, cortesia e respeito mútuo, com o empenho de todos para que predomine a transparência, integridade, foco no resultado, espírito de equipe, comprometimento, excelência, lealdade e confiança, independentemente de posição hierárquica, sempre voltados para o desenvolvimento da Coopanest-BA.

Respeitar a diversidade e desenvolver um ambiente em que todos, incluindo terceiros, sejam tratados com respeito e cortesia, é dever de todos os colaboradores, cooperados, diretores e terceiros em interação com a Cooperativa.

São violações às regras de conduta gerais:

- a) Criticar a vida privada, as preferências pessoais ou convicções da pessoa;
- b) Invadir a vida privada da pessoa, com ligações telefônicas ou cartas.
- c) Espalhar boatos ou fofocas, ou fazer piadas, procurando desmerecer ou constranger qualquer pessoa;
- d) Agredir verbalmente, dirigir gestos de desprezo, alterar o tom de voz ou ameaçar com outras formas de violência física;



- e) Fazer insinuações – explícitas ou veladas – de caráter sexual;
- f) Usar de gestos ou palavras de caráter sexual;
- g) Narrar piadas com expressões de conteúdo sexual, racial, sexista ou discriminatório
- h) Fazer contato físico não desejado;
- i) Solicitar favores sexuais;
- j) Fazer convites impertinentes e sucessivos;
- k) Acessar sites de conteúdo ilícito ou sexual no ambiente da Cooperativa;
- l) Enviar mensagens de Whatsapp com conotação sexual (mesmo em se tratando de conteúdo humorístico);
- m) Utilizar palavras de baixo calão;
- n) De qualquer outra forma, assediar moral ou sexualmente cooperados, colaboradores, prestadores de serviço ou qualquer terceiro;
- o) Estar sob efeito de bebidas alcoólicas, cigarro ou drogas não prescritas, no desempenho de suas funções laborais, incluindo viagens, eventos, treinamentos, refeições de negócios ou em qualquer outra atividade relacionada à cooperativa.
- q) Realizar manifestações discriminatórias de qualquer natureza ou conduta que lesione a dignidade de qualquer pessoa ou gere um ambiente intimidador, hostil ou ofensivo.
- r) Utilizar roupas inadequadas ao exercício profissional.
- s) Usar qualquer software ou serviço pirata no ambiente da Cooperativa.
- t) Não fornecer créditos e autoria aos trabalhos e ideias dos colegas, colaboradores, cooperadores, diretores ou qualquer terceiro.
- u) Fazer campanha política ou solicitar recursos a qualquer candidato ou partido político dentro do ambiente da Cooperativa;



3.2 Regras de conduta interna

3.2.1 Nas relações de trabalho:

A Coopanest-BA considera a prática do elogio ao colaborador uma forma de orientação e incentivo à execução das tarefas e estimula a sua utilização pelos superiores imediatos.

Críticas e advertências também devem ser consideradas como formas de orientação e visam ao crescimento e aprimoramento profissional do colaborador. Contudo, advertências e assuntos pessoais devem ser tratados com privacidade, em local reservado, visando preservar a dignidade do colaborador, sem expô-lo a situações humilhantes que possam atingir a sua integridade moral.

Se for constatada a necessidade do desligamento de um colaborador, o processo demissional, independentemente da motivação, ocorrerá de forma sigilosa. A Coopanest-BA e seu colaborador terão, neste momento, oportunidade de expor os motivos da rescisão do contrato, bem como determinar o processo formal de desligamento das atividades e aviso prévio.

Os horários de trabalho praticados na Coopanest-BA resumem-se ao período posto no contrato de trabalho, pré-assinado, em conformidade com as leis trabalhistas, quanto à jornada de trabalho e demais exigências contidas em sua regulamentação. É exigido aos profissionais pontualidade, assiduidade e o adequado registro no ponto eletrônico dos horários de entrada, saída e intervalos aplicáveis. Fica reservada ao Gestor responsável pelo Departamento Pessoal, após o devido aval da Diretoria, a flexibilização do cumprimento do horário de trabalho por parte dos colaboradores.

O não cumprimento das normas de horário constitui falta grave junto às regras de relacionamento trabalhista e sua legislação, passível de punição. Por este motivo, deve ser observado seu cumprimento conforme o disposto em contrato ou, salvo caráter excepcional já apontado, quando alterado mediante prévio aviso feito pela administração.

A manutenção de um bom ambiente profissional depende, também, da preservação da ordem e da limpeza dos postos de trabalho, armários e ambientes de uso comum. De maneira similar, é necessário cuidado com os equipamentos e materiais da instituição, garantindo a adequada manutenção e conservação de



objetos, equipamentos, móveis e imóveis, de maneira a evitar acidentes, perdas, estragos e prejuízos.

A roupa de trabalho deve ser enxergada como uma forma de demonstrar os conceitos e valores tanto do profissional quanto da Cooperativa, uma vez que a imagem do funcionário reflete a imagem da instituição e vice-versa. Desse modo, é de fundamental importância que o colaborador a preserve, usando roupas limpas, adequadas ao seu ambiente de trabalho (uniforme cedido pela Cooperativa, se houver) e cuidando da sua aparência e higiene pessoal.

São condutas que violam as regras de conduta nas relações de trabalho:

- a) Retirar autonomia funcional dos colaboradores ou privá-los de acesso aos instrumentos de trabalho;
- b) Contestar sistematicamente as decisões e criticar o trabalho de modo exagerado;
- c) Segregar a pessoa no ambiente de trabalho, seja fisicamente seja mediante recusa de comunicação;
- d) Entregar, de forma permanente, quantidade superior de tarefas comparativamente a colegas ou exigir a execução de tarefas urgentes de forma permanente;
- e) Atribuir, de propósito e com frequência, tarefas distintas da atribuição do trabalhador;
- f) Desconsiderar problemas de saúde ou recomendações médicas na distribuição de tarefas;
- g) Dificultar ou impedir promoções ou o exercício de funções diferenciadas;
- h) Pressionar para que os colaboradores não exerçam seus direitos estatutários ou trabalhistas;
- i) Chantagear colega para permanência ou promoção no emprego, solicitando favores sexuais ou fazendo referências sexuais;
- j) Instalar qualquer software sem autorização do departamento de TI.



k) Manter outros empregos ou quaisquer atividades paralelas durante o horário de expediente que interfiram na sua atuação profissional ou que possam entrar em conflito com os interesses da cooperativa

3.2.2 Regras de registro e documentação interna;

Para a efetivação dos princípios que regem este Manual – e que são pilares ao programa de compliance da COOPANEST-BA – é imprescindível que se desenvolva a rotina de documentação dos atos havidos em nome da organização.

As reuniões precisam ser instruídas por uma pauta, comunicada aos participantes juntamente com a convocação. As deliberações havidas precisam ser registradas em ata de reunião; nada deve ser suprimido e a ata precisa refletir de maneira fidedigna os debates havidos, sendo lida e assinada ao final da reunião. Da mesma forma, as reuniões com Pessoas Politicamente Expostas precisam ser registradas e arquivadas pela Cooperativa.

Ainda, deve-se desenvolver o hábito de registrar por escrito todas as negociações, mesmo aquelas que inicialmente se deram pessoalmente.

As pautas das reuniões precisam ser enviadas com no mínimo 24 horas de antecedência ao ato, sempre que possível, quando se tratar de reunião entre COOPANEST-BA e terceiro.

Essa rotina tem o escopo de garantir que todos tenham efetivamente acesso ao conteúdo do que será debatido, permitindo que se preparem para as discussões e evitando surpresas. O envio da pauta com antecedência adequada também torna a reunião mais produtiva, o que otimiza o tempo de todos.

Nada deve ser suprimido da ata. Se algum assunto parece inadequado para constar da ata, provavelmente não deve estar sendo sequer discutido. Aliás, a rotina de registro de todos os atos é um importante filtro à organização, que naturalmente deixa de participar de atos questionáveis, por saber que teriam que ser posteriormente registrados.

Por isto, deve-se evitar o arquivamento de documentos em formato físico. Todos os documentos devem ser digitalizados. Aqueles que possuem versão original



(física), como contratos, devem estar guardados em segurança, para evitar acesso de terceiros não autorizados e/ou extravio.

Ademais, a COOPANEST-BA manterá backups que estejam também protegidos de ameaças externas.

Sempre que os participantes das reuniões almejem levar algum documento capaz de instruir o conteúdo de ponto da pauta, esses documentos deverão ser encaminhados também em tempo hábil a sua análise. Isso porque, assim como os participantes devem ter acesso com tempo razoável aos pontos de pauta, também precisam poder acessar os documentos que o instruem para se inteirar dos debates.

Violam o Manual de Compliance, na transparência de atos praticados em nome da COOPANEST BA:

- a) Deixar de registrar ato comunicacional interno ou externo a fim de omitir seu conteúdo;
- b) Deixar de consultar o setor jurídico a respeito de questão relevante.

3.2.3 Uso de aplicativos de comunicação instantânea;

O uso de aplicativos de comunicação instantânea precisa de todo cuidado, porque a maneira informal como são manejados, com uso de gírias e emojis que substituem as palavras, dá abertura às interpretações questionáveis. Portanto, se utilizados para a comunicação da Cooperativa, os aplicativos de comunicação instantânea devem ser pautados em linguagem formal, sem desvirtuação para assuntos que não dizem respeito à atividade fim da cooperativa.

3.2.4. Regras de aprovação de pagamentos;

Os pagamentos realizados pela cooperativa em montante superior a R\$ 10.000,00 deverão ser expressamente autorizados pela Diretoria.

3.2.5 Conferência dos Balancetes e da Folha de Pagamento;

A Gerência Financeira deverá indicar um colaborador responsável pela conferência periódica (preferencialmente mensal, se possível) dos balancetes e das folhas de repasse.



3.2.6 Consignados

O cooperado que autorizar o pagamento, pela Cooperativa, das anuidades de associações de classe a que seja vinculado deverá pré-autorizar o desconto desse montante da produção das pessoas jurídicas cooperadas a que seja vinculado. Caso o cooperado em questão não tenha poderes para autorizar o desconto em nome da pessoa jurídica, o pagamento pela Cooperativa dependerá da apresentação, pelo cooperado, da referida autorização firmada pelo administrador da pessoa jurídica.

3.3 Regras de conduta externa

Com exceção dos servidores públicos, no exercício de suas funções, desde que haja previsão legal ou ordem judicial, qualquer terceiro somente deverá ter acesso à recepção, banheiros, salas de reuniões e áreas definidas para realização da sua atividade. Nas dependências internas da Coopanest-BA, fornecedores e prestadores de serviço não devem circular sem o acompanhamento de um colaborador.

Além disso, os terceiros devem cumprir com as leis, regras e regulamentos que regem as operações de negócios da cooperativa, bem como repudiar o trabalho infantil e qualquer forma de trabalho forçado que reduza o homem à condição de escravidão ou equivalentes.

3.3.1 Relacionamento com pessoas politicamente expostas.

O relacionamento de membros da COOPANEST-BA com pessoas públicas ou politicamente expostas observará os seguintes parâmetros:

- a) Envio prévio do nome para *due diligence*: o nome do órgão público, pessoa pública, ou terceiro politicamente exposto deverá ser encaminhado com 5 (cinco) dias de antecedência para o Comitê de Compliance para a emissão de parecer sobre os possíveis riscos envolvidos na relação.



- b) Registro dos encontros e das reuniões realizados em nome ou no interesse da COOPANEST-BA: todas as reuniões havidas com funcionários públicos, em órgãos públicos ou com pessoas politicamente expostas – eleitas ou ocupantes de cargo público por nomeação – precisam ser registradas. Precisa ser lavrado um relatório da reunião, indicando, de maneira fidedigna, os temas debatidos e conclusões obtidas.
- c) Encontros e reuniões devem ser feitos acompanhados: é excepcionalíssima a reunião individual com funcionário público ou pessoa politicamente exposta. Quando houver um compromisso dessa natureza, pelo menos dois representantes da COOPANEST-BA devem estar presentes.
- d) Os assuntos tratados com funcionários públicos ou pessoas politicamente expostas, quando elas estão no exercício da sua função, são públicos. Deste modo, podem ser gravados na hipótese de desconfiança quanto à seriedade do interlocutor, como forma de legítima defesa, mesmo que não haja autorização expressa do interlocutor.

É vedada a remuneração de agentes públicos por palestras. As palestras de agentes públicos serão condicionadas à pertinência do tema para o objetivo da instituição e ao aval prévio da Diretoria, com o apoio de devida diligência pelo Comitê de Compliance.

3.3.2 Relacionamento com o Poder Público:

Em suas relações com o Poder Público, a Cooperativa respeitará a legislação vigente e as normas aplicáveis, mantendo relacionamento com autoridades, políticos e agentes públicos pautado por atitudes transparentes, profissionais e éticas,

São condutas vedadas pelo Manual de Compliance:

- a) Omitir informação sobre o exercício de função junto ao Poder Público, caso solicitadas tais informações a este respeito pela cooperativa;



- b) Reportar-se a servidor público com quem tenha parentesco consanguíneo ou por afinidade;
- c) Manipular processo de dispensa de licitação para contratação com o Poder Público;
- d) Desrespeitar a Política de Relacionamento com Pessoas Politicamente Expostas disposta por este Manual;

3.3.3 Relacionamento com fornecedores de serviços.

Uma organização em compliance precisa estar atenta para a maneira como se relaciona com terceiros, sejam eles prestadores e tomadores de serviço, parceiros ou apoiadores.

São três os principais pilares no relacionamento da COOPANEST -BA com fornecedores de serviço: 1) obrigatoriedade do fluxo “Conhecendo nossos Terceiros”; 2) regras para adiantamento de valores e 3) preferência pela existência de contratos com fornecedores contínuos.

3.3.3.1. Conhecendo nossos Terceiros;

Todos os fornecedores da COOPANEST-BA deverão preencher o Formulário “Conhecendo nossos Terceiros”, a ser disponibilizado pela equipe de *compliance*, em atenção à Política de Interação com Terceiros.

No formulário a empresa prestadora/tomadora de serviço e/ou o parceiro(a), apoiador com o(a) qual se está a desenvolver uma relação jurídica presta informações sobre a situação interna da sua organização, não empregando trabalho infantil, não se envolvendo em atividades inerentes à prática de corrupção e respeitando às métricas e diretrizes do programa de compliance da COOPANEST-BA.

Por meio deste documento o prestador/tomador de serviço e/ou parceiro(a) registra ter ciência dos limites a que está sujeito em razão do programa de compliance da associação, assumindo formalmente seu compromisso.



O formulário deverá ser encaminhado ao tomador/prestador de serviço no curso das negociações e a celebração do contrato dependerá do retorno do referido documento devidamente preenchido e assinado pelo responsável legal.

O formulário compõe a documentação de cada organização com a qual se mantém relação jurídica, que ficará registrada e arquivada pela COOPANEST-BA.

Além do formulário “Conhecendo nossos Terceiros”, todo prestador de serviço, tomador de serviço, parceiro, apoiador e demais sujeitos com os quais a Associação mantenha relação jurídica deverá ser diligenciado eletronicamente ou, em casos excepcionais, ser feita diligência presencial.

Os prestadores de serviços e parceiros devem apresentar certidões negativas tributárias (fiscos federal, estadual e municipal) e previdenciárias.

Por solicitação da Diretoria ou do Comitê de Compliance, pode-se proceder, ainda, a pesquisa nos sites de Tribunais para avaliar o número de ações judiciais de que o terceiro eventualmente seja parte, considerando-se, ainda, o objeto e o risco de cada ação

3.3.3.2. Adiantamento de valores;

Os adiantamentos de valores somente poderão ocorrer mediante comprovação documental dos benefícios gerados à COOPANEST-BA e dependerão de aprovação do Gerente Administrativo/Financeiro. Será obrigatória a emissão de nota fiscal pelo prestador de serviços.

3.3.3.3. Preferência por contratos escritos com prestadores contínuos;

Para garantir a segurança jurídica e para fins de controle e transparência, a relação entre a COOPANEST-BA e seus prestadores de serviços contínuos devem ser regidas por contratos escritos que, no mínimo, especifiquem as obrigações de cada parte, valores a serem pagos e eventuais condições estipuladas entre as partes.

3.3.4. Regras de relacionamento com Operadoras de Plano de Saúde;



3.3.4.1 Negociações;

As negociações com Operadoras de Plano de Saúde deverão estar sempre pautadas no diálogo, jamais em imposições. A COOPANEST-BA não poderá dificultar ou romper a continuidade ou desenvolvimento do diálogo em razão da recusa da contratante negar o valor inicial.

Os valores propostos pela COOPANEST-BA não poderão ser definitivos, determinantes, mas sempre sujeitos à negociação com as Operadoras.

Sempre que o representante da COOPANEST-BA tiver dúvidas acerca da conformidade de determinado conteúdo da negociação, deverá imediatamente consultar o Comitê de Compliance através do Canal de Confiança.

É vedado que a COOPANEST-BA negocie cláusulas de exclusividade com contratantes, de forma a abrir espaço para que concorrentes possam competir com a cooperativa.

3.3.4.2. Inadimplência;

Caso haja inadimplência de uma Operadora de Plano de Saúde, a cobrança por parte da COOPANEST-BA deverá sempre ocorrer 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. Recomenda-se que antes de haver a cobrança judicial dos valores inadimplidos, que haja exaustivo diálogo extrajudicial.

Sempre que for detectada inadimplência, o setor que a identificou deve imediatamente comunicar a diretoria e o jurídico. A este último incumbirá, em até 5 dias corridos, contados da data da ciência, a notificação da Operadora inadimplente para que efetue o pagamento, sob pena de rescisão e descontinuidade da prestação de serviços. Na hipótese de persistir o inadimplemento, jurídico e diretoria decidirão pela rescisão ou não do contrato, sendo que nesta última hipótese se decidirá por uma das seguintes alternativas:

1. Efetuar nova notificação, a depender das circunstâncias do caso;
2. Protestar a dívida total ou parcialmente;



3. Ajuizar ação de execução de título extrajudicial, ação monitória ou ação condenatória de cobrança pelo rito comum.

3.3.4.3. Reajustes.

Os prazos de reajuste deverão ser anotados em planilha de controle com acesso compartilhado entre os colaboradores designados e membros da Diretoria.

A COOPANEST-BA incentivará o período de livre negociação de reajuste com a Operadora de Plano de Saúde.

Os contratos e as ações da COOPANEST-BA estarão atentos às Resoluções Normativas n.º 503 e 512 da ANS.

3.3.4. Regras de relacionamento com a comunidade e meio-ambiente:

A Cooperativa deve colaborar com conhecimentos e informações técnicas que possam trazer benefícios públicos e participar de discussões com agentes públicos e privados relacionadas à anestesiologia e outros temas de interesse para a sociedade.

Todas as atividades da cooperativa devem estar pautadas em estrita obediência à legislação e às normas ambientais, buscando a otimização no uso de recursos naturais, o desenvolvimento sustentável, a preservação da natureza e a biodiversidade.

3.4 Regras de conduta específicas

3.4.1 Conflitos de interesses

O conflito de interesses ocorre sempre que os interesses particulares, de alguma forma, interferem ou parecem interferir nos interesses da Coopanest-BA. Ele pode surgir, por exemplo, no momento em que um colaborador, diretor ou conselheiro pratica um ato ou possui um interesse que dificulta a realização do seu trabalho de forma objetiva e eficiente. O gozo de benefícios e vantagens inapropriadas, em decorrência do cargo ou ocupação, constitui conflito de interesses.



Situações que possam gerar conflito de interesses, potencial ou real, devem ser evitadas e desestimuladas por todos.

É vedado, a todos, o uso do cargo ou ocupação visando a obtenção de facilidades ou qualquer outra forma de favorecimento para si ou para terceiros, assim como dar tratamento preferencial a qualquer pessoa física ou jurídica, por interesse econômico ou razões pessoais. É inaceitável que solicitemos, aceitemos, ofereçamos, prometemos, intermediemos ou paguemos subornos.

Durante a realização das assembleias gerais, os ocupantes de cargos administrativos e os cooperados não poderão votar, direta ou indiretamente, nas decisões de assuntos relacionados à própria atuação profissional, incluindo as votações pertinentes à prestação de contas, contudo, não podem ser privados de se pronunciarem e emitir opinião.

Em caso de existência de relacionamento amoroso entre colaboradores, este relacionamento, na Coopanest-BA, deve resumir-se ao de colegas de trabalho, não o deixando influenciar em suas posturas profissionais. Além disso, é dever do colaborador informar ao seu superior imediato e à área de recursos humanos, antes de ser transferido de equipe, se possui relação de parentesco ou afinidade com demais membros.

3.4.2 Na defesa da concorrência:

A Coopanest-BA repudia ações consideradas anticompetitivas, monopolistas ou contrárias às boas práticas de mercado ou que se caracterizem como violação dos princípios da livre concorrência.

Desse modo, são condutas que violam o Manual de Compliance:

- a) Incentivar, orientar, ou agir com intuito de instigar pacientes a ingressarem com medidas judiciais contra Operadoras de Planos de Saúde;
- b) Desincentivar ou punir cooperados por se relacionarem de forma individualizada junto a operadoras de planos de saúde ou hospitais;



- c) Impedir a formação de outra cooperativa ou qualquer outro tipo societário por médicos, cooperados ou não, dentro da sua área de atuação;
- d) Constranger, coagir ou obrigar médicos a integrarem o quadro da cooperativa;
- e) Desincentivar ou punir cooperados por pactuarem livremente honorários médicos;
- f) Criar quaisquer óbices à atuação de médicos fora de seu domicílio, incluindo aqueles que não fazem parte do seu quadro de sócios.
- g) Utilizar, de forma determinada, definitiva, sem ter margem para negociar, múltiplos a serem adicionados à referenciais (ex: CBHPM) ou impor valores próprios de remuneração;
- h) Realizar/organizar/idealizar suspensão/interrupção a prestação de serviço com contratantes sem previsão contratual autorizadora;
- i) 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 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.

3.4.3 Proteção de dados:

Buscando se adequar às normas de proteção de dados, a Cooperativa instituiu uma política de Segurança da Informação (referente à governança de dados da COOPANEST BA, de boas-práticas a serem implementadas por todos seus integrantes e de medidas a serem adotadas em caso de incidentes de dados) e uma Política de Privacidade



São violações ao Manual de Compliance, na proteção de dados:

- a) Descumprir os termos da Política de Segurança da Informação e demais políticas de proteção de dados na COOPANEST BA;
- b) Permitir o acesso a dados pessoais de pessoas não autorizadas;
- c) Dar causa a incidente de dados por culpa ou dolo;

4. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS PARA MITIGAÇÃO DE RISCOS.

4.1 Política de brindes e patrocínios;

A concessão de brindes ou de patrocínios deverá ser aprovada pela Diretoria da COOPANEST-BA, desde que sempre ouvido o Comitê de *Compliance*, que deverá diligenciar, com antecedência, todas as organizações que solicitarem brindes ou patrocínios. É vedado patrocínio a pessoas politicamente expostas.

O Comitê de Compliance definirá políticas de concessão e recepção de brindes e doações. As empresas que tiverem interesse em receber doação ou patrocínio deverão instruir sua solicitação com os seguintes documentos:

- a) Projeto da atividade a ser patrocinada, com indicação precisa de qual será a contrapartida à COOPANEST-BA;
- b) Termo de compromisso de prestação de contas e questionário “Conhecendo nossos Terceiros” devidamente preenchidos e assinados pelo respectivo representante legal;
- c) Certidões negativas de débitos fiscais federais, estaduais e municipais;
- d) Certidões negativas da Justiça do Trabalho;
- e) Certidões negativas de seus sócios perante a justiça criminal.

Preservar a confidencialidade das informações não públicas relativas ao negócio e ao segmento de atuação, assumindo o compromisso de não utilizá-las em benefício pessoal ou de terceiros, incluindo quaisquer dados estratégicos da cooperativa que tiver acesso.



4.2 Sigilo das informações confidenciais e estratégicas

Os membros da Cooperativa e terceiros devem manter em sigilo as informações confidenciais (não públicas) e estratégicas da Coopanest-BA, inclusive após o término do seu contrato com a Cooperativa. Dessa forma, não devem ser divulgadas informações/documentos, tais como:

- a. Contratos celebrados;
- b. Preços praticados;
- c. Desenvolvimento de novos métodos e processos;
- d. Ações de comunicação elaboradas pela Coopanest-BA;
- e. Informações pessoais dos colaboradores, inclusive remuneração.
- f. Novos projetos que estão sendo desenvolvidos e eventuais propostas elaboradas;
- g. Usuários e senhas pessoais dos sistemas informatizados utilizados pela cooperativa;
- h. Custos e dados financeiros da Coopanest-BA e dos seus cooperados;

5. COMPROMISSO DE COLABORADORES, COOPERADOS E PRESTADORES;

Os colaboradores, cooperados e prestadores de serviços da COOPANEST-BA declaram que receberam ciência deste Manual de Compliance, bem como assumem o compromisso de atentar para as suas regras e contribuir para o seu respeito.

Salvador, setembro de 2023.

COOPANEST-BA

APROVADO NA AGE DE 13/09/2023