	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.009	PÁG.: 1 DE 8
TÍTULO: CONTROLES INTERNOS		Classificação: Pública	Grupo de acesso: Partes interessadas

1. OBJETIVO

Definir o papel, as responsabilidades e os princípios das áreas para implantação de ambiente adequado de Controles Internos na Unimed-BH e regulamentar as atividades de auditoria e gestão de risco como parte da estrutura de controle.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Unimed-BH e partes interessadas.

3. DEFINIÇÕES

Auditoria - Atividade independente de avaliação e de consultoria para adicionar valor e melhorar as operações da Unimed-BH.

Controles internos - Conjunto de medidas adotadas para salvaguardar as atividades da operadora, assegurando o cumprimento de seus objetivos e obrigações em todos os níveis da organização.

Erro - Ato não intencional de omissão, desatenção, desconhecimento ou má interpretação de fatos na elaboração de registros, informações e demonstrações contábeis, bem como de transações e operações da entidade, tanto em termos físicos quanto monetários.

Fraude - Ação intencional de omissão e/ou manipulação de transações e operações, adulteração de documentos, registros, informações e demonstrações contábeis, tanto em termos físicos quanto monetários.

Risco - Evento ou condição incerta, interna ou externa, que, se ocorrer, terá efeito negativo nos objetivos da Cooperativa, podendo afetar a integridade do paciente, equipe ou comunidade onde o serviço está inserido, pode ainda provocar perda financeira, danos à imagem, prejuízo no relacionamento com partes interessadas e impactar os retornos esperados.

Impacto - Refere-se ao efeito potencial do risco, caso ele ocorra, no processo ou atividade. Sendo classificado em: baixo, médio ou alto.

Probabilidade de ocorrência - Refere-se à possibilidade de ocorrência do risco e pode ser definida quantitativamente ou qualitativamente. Sendo classificada em: baixa, média ou alta.


Incidente de Risco - É a materialização do risco. Podem ser multas, falhas de sistemas, perda de prazos, etc.

Apetite de Risco - Representa o nível de exposição a risco aceitável pela Cooperativa.

Matriz de Riscos - Instrumento utilizado para identificar, mapear, classificar, testar e tratar riscos.

Dado pessoal - Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

EMISSÃO:	ANÁLISE CRÍTICA:	APROVAÇÃO:
Governança Corporativa	Superintendentes de Área	Diretoria Colegiada
Data: 25/01/2021	Data: 28/01/2021	Data: 05/02/2021
Somente são considerados controlados os documentos disponíveis no sistema		

 POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.009	PÁG.: 2 DE 8
TÍTULO: CONTROLES INTERNOS	Classificação: Pública	Grupo de acesso: Partes interessadas

Dado pessoal sensível - Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

Privacidade de dados - Consiste na condição de direito à reserva de informações pessoais e da própria vida pessoal;

4. DIRETRIZES

A Unimed-BH possui entre suas diretrizes estratégicas a eficiência. Para construir um sistema de saúde sustentável e inovador, é necessário aumentar a eficiência na gestão, fortalecendo a transversalidade dos processos, a transparência e compromisso com os resultados.

Para garantir a eficiência, todas as áreas da Unimed-BH são responsáveis por manter atividades adequadas e controles eficientes sobre os processos da Cooperativa.

São consideradas atividades básicas de controle: proteção e salvaguarda de ativos, documentação de processos, segregação de funções, estratégias de autorização e verificações independentes.

A Unimed-BH conta com uma estrutura formada por atividades de auditorias e gestão de risco capazes de garantir que as atividades básicas de controle estejam implementadas pelas áreas.

As auditorias atuam de forma independente, imparcial e objetiva, reportando informações confiáveis e íntegras. Sem delimitar a necessidade de outras atividades de auditoria, fazem parte da estrutura da Unimed-BH a Auditoria Corporativa, Auditoria de Contas Médicas, Auditoria Concorrente, Auditoria de Autorização Médica, Auditoria Externa das Demonstrações Financeiras e as Auditorias de Qualidade, interna e externa.

A Unimed-BH também mantém estrutura com metodologia adequada para o mapeamento dos riscos de todos os processos descritos na cadeia de valor da Cooperativa.

Todas as tarefas das atividades que compõem os processos deverão ser mapeadas, ter seus riscos registrados na matriz de riscos e seu ambiente de controle deve ser adequado e estar submetido a constante avaliação.

4.1 Auditoria Corporativa


Reporta diretamente à Diretoria Colegiada. Sua atuação é orientada por metodologia própria, baseada nas normas internacionais para o exercício da profissão de auditor interno divulgadas pelo Instituto dos Auditores Internos (sigla em inglês, The IIA).

Os auditores corporativos seguem os procedimentos internos, o Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH e o Código de Ética Profissional do Instituto dos Auditores Internos, que define o perfil profissional e os princípios que norteiam a sua atuação. São responsáveis por comunicar todo conflito de interesse que possa comprometer sua independência ou dar aparência de interferência na imparcialidade do seu julgamento.

A equipe da Auditoria, durante o desempenho das suas atribuições, está autorizada a acessar as dependências da Cooperativa, suas informações, registros, documentos, sistemas, pessoas e a obter assistência necessária dos colaboradores. Suas solicitações ocorrem em observância aos limites previstos no procedimento documentado estabelecido para a Auditoria Corporativa.

A Auditoria Corporativa é responsável por:

- Desenvolver o Plano Anual de Auditoria, submeter à aprovação da Diretoria e executá-lo, incluindo as observações dos Diretores.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.009	PÁG.: 3 DE 8
TÍTULO: CONTROLES INTERNOS		Classificação: Pública	Grupo de acesso: Partes interessadas

- Manter a Diretoria informada sobre o andamento e os resultados do Plano de Auditoria do ano.
- Acompanhar a implantação dos planos de ação que endereçam os pontos reportados nos relatórios de Auditoria.
- Alocar recursos e determinar escopo, profundidade e frequência das atividades da Auditoria Corporativa para alcance dos objetivos do trabalho de Auditoria.
- Definir e implantar procedimentos para orientar a atividade da Auditoria Corporativa.
- Emitir relatório ao final de cada trabalho, incluindo a conclusão sobre o processo auditado, principais constatações identificadas e os respectivos planos de ação estabelecidos pelos responsáveis.
- Reportar prontamente à Diretoria qualquer situação que exponha a Cooperativa a riscos relevantes.

4.2 Auditoria de Contas Médicas (Ambulatorial e Hospitalar)

A Auditoria de Contas Médicas tem a função de avaliar as despesas de procedimentos médicos hospitalares e os processos ambulatoriais.

Suas atividades compreendem conferir a adequação dos faturamentos em relação aos procedimentos médicos hospitalares e ambulatoriais executados e os protocolos de prescrição às autorizações emitidas pela Unimed-BH, sua adequação em relação às necessidades dos pacientes e fiscaliza sua efetiva execução.

Suas análises podem ocorrer nas instalações hospitalares, consultórios e clínicas, por telefone ou na Unimed-BH, sempre evidenciadas com documentos. Os auditores de contas médicas deverão ter acesso às instalações e documentações condizentes aos interesses das suas atividades.

A Auditoria de Contas Médicas é responsável por:


- Manter equipe multidisciplinar, com profissionais da área da saúde, equilibrada com as necessidades da Unimed-BH.
- Avaliar os processos e controles de prestadores, mantendo equipe onde possa haver maiores riscos e vulnerabilidades para os processos da Unimed-BH.
- Reportar os resultados internamente para adequação das não conformidades aperfeiçoando os processos e os controles internos.

4.3 Auditoria Concorrente

A Auditoria Concorrente avalia a qualidade técnica dos serviços de saúde prestados aos clientes da Unimed-BH e do Sistema Unimed e quando necessário analisa os processos e as ações assistenciais adotados objetivando a identificação, tratamento das não conformidades e a melhoria contínua do processo.

Ocorre nas dependências dos prestadores de serviços ambulatoriais e hospitalares ou através de análise de documentos, coletando procedimentos gerenciados e orientando a utilização de soluções. O acesso dos auditores deve ser dimensionado para entrevistar pacientes, abordar médicos responsáveis, consultar prontuários e outros documentos assistenciais.

A Auditoria Concorrente é responsável por:

 POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.009	PÁG.: 4 DE 8
TÍTULO: CONTROLES INTERNOS	Classificação: Pública	Grupo de acesso: Partes interessadas

- Realizar visitas e/ou entrevistas com os pacientes em atendimento ambulatorial e hospitalar, avaliando a qualidade e conformidade da assistência prestada aos clientes da Unimed-BH e das singulares na rede própria.
- Indicar e inserir pacientes nos diversos programas de desospitalização disponíveis na Operadora.
- Realizar coleta de dados para Procedimentos Gerenciados.
- Reportar toda e qualquer não conformidade identificada através de relatórios padronizados.

4.4 Auditoria de Autorização Médica

O objetivo dessa auditoria é avaliar as solicitações médicas de exames, procedimentos, tratamentos e fornecimentos de órteses, próteses, materiais especiais e medicamentos para aprovação em conformidade com as obrigações legais e com a cobertura válida para cada contrato, além de periciar as condições de novos clientes para adesão aos planos da Unimed-BH.

As responsabilidades da Auditoria de Autorização Médica são:

- Verificar as solicitações médicas de exames, procedimentos, tratamentos em conformidade com a cobertura válida, as normas técnicas, a regulamentação interna, legislação e as melhores práticas médicas.
- Instaurar junta médica.
- Elaborar pareceres técnicos e perícias médicas para a autorização das solicitações.
- Avaliar clinicamente novos clientes para adesão em planos de saúde.

4.5 Auditoria Externa das Demonstrações Financeiras


Objetiva comprovar a eficiência do controle patrimonial, das demonstrações contábeis e a exatidão dos registros contábeis.

A contratação da empresa de auditoria deve seguir as premissas de compras e ser aprovada pelo Conselho Fiscal, sendo a Gestão de Controladoria responsável por avaliar as propostas técnicas.

A empresa de Auditoria Externa deve ser reconhecida em mercado, comprovar autonomia e independência econômica em relação à Unimed-BH e apresentar metodologia competente para a atividade. Sua contratação deve observar as obrigações legais, os benefícios e a qualidade do trabalho continuado, não sendo admitida a contratação de outros serviços de consultoria junto à mesma empresa, com a finalidade de não comprometer sua independência. A empresa de auditoria externa não poderá atuar por mais de 5 anos seguidos, após esse prazo nova empresa deve ser contratada.

São responsabilidades da Auditoria Externa das Demonstrações Financeiras:

- Comprovar a exatidão dos registros contábeis em conformidade às determinações do Conselho Federal de Contabilidade, Instituto dos Auditores Independentes do Brasil, Agência Nacional de Saúde, legislação e normas fiscais.
- Propor soluções para o aperfeiçoamento do controle interno e do sistema contábil da entidade.
- Verificar a correta apresentação e divulgação das demonstrações contábeis e notas explicativas.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.009	PÁG.: 5 DE 8
TÍTULO: CONTROLES INTERNOS		Classificação: Pública	Grupo de acesso: Partes interessadas

- Emitir parecer sobre as demonstrações contábeis auditadas.

4.6 Auditorias de Qualidade

As Auditorias de Qualidade são planejadas, programadas e documentadas, podendo ser executadas por equipes internas ou empresa independente, de acordo com o interesse da Cooperativa. As creditações e certificações seguem as diretrizes estabelecidas pela Política de Qualidade e o planejamento anual.

As auditorias internas são executadas por colaboradores independentes da área auditada com o objetivo de preparar a Unimed-BH para as auditorias externas de obtenção ou manutenção de certificações e creditações.

Os colaboradores que atuarem como Auditores de Qualidade deverão se candidatar voluntariamente, apresentar conhecimento e habilidades individuais comprovadas e receber treinamentos de capacitação para realizarem as auditorias internas de qualidade.

As auditorias externas são realizadas para obtenção ou manutenção de certificações e creditações, devendo ser realizadas por Instituições Acreditadas Credenciadas (IACS).

As Auditorias de Qualidade são responsáveis por:

- Avaliar a qualidade dos processos internos e dos serviços de saúde.
- Evidenciar suas análises por meio de documentos que suportem suas conclusões.
- Propor melhorias sobre o processo de gestão da qualidade.
- Registrar e reportar suas constatações e resultados.

4.7 Gestão de Riscos

É o processo de identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e reportar os riscos que podem afetar, positiva ou negativamente, os objetivos da Cooperativa.


A Gestão de Riscos da Unimed-BH aplica o Modelo das Três Linhas proposto pelo Instituto dos Auditores Internos (sigla em inglês The IIA) que apresenta os papéis e responsabilidades no gerenciamento de riscos no dia a dia.

A primeira linha são as áreas que devem desempenhar suas atividades sempre com o propósito de alcançar os objetivos da Cooperativa, sendo, portanto, responsável pela gestão primária dos riscos que podem impactar esses objetivos.

Na segunda linha, temos áreas de Compliance, Segurança da Informação e Gestão de Riscos que são responsáveis por dar todo o apoio e suporte para que a primeira linha, ao desempenhar suas atividades no dia a dia, atinja os objetivos propostos pela Cooperativa.

Na terceira linha, temos a auditoria que é responsável pela avaliação e assessoria de forma independente quanto aos aspectos de Governança, Gestão de Riscos incluindo o Controle Interno e reporta às lideranças e ao corpo diretivo da Cooperativa sempre no intuito de apoiar o alcance dos objetivos e a promoção da melhoria contínua.

Os riscos são mapeados de acordo com os objetivos estratégicos na Unimed-BH. Os processos são mapeados de acordo com as documentações oficiais tais como procedimentos gerenciais, procedimentos operacionais, padrões e indicadores.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.009	PÁG.: 6 DE 8
TÍTULO: CONTROLES INTERNOS		Classificação: Pública	Grupo de acesso: Partes interessadas

A Gestão de Risco também trata os incidentes relacionados aos riscos do negócio de acordo com a estratégia adotada.

O modelo de gestão de riscos adotado pela Unimed-BH segue as diretrizes estabelecidas na norma ABNT NBR ISO 31000:2018. Os riscos identificados com o grau “Alto” devem ser reduzidos ou neutralizados com a implementação de novos controles ou melhoria dos controles existentes.

É garantido aos analistas de risco o acesso a todas as informações pertinentes ao processo de mapeamento.

A área de gestão de riscos é responsável por:

- Mapear e monitorar os riscos da Unimed-BH.
- Suportar as áreas de negócio no desenvolvimento de planos de ação para tratamento de riscos fora do apetite de risco definido pela Unimed-BH.
- Gerenciar o Ciclo de Validação dos registros da Matriz de Riscos da Cooperativa que deve ser realizado com periodicidade mínima anual.
- Analisar os incidentes reportados pelas áreas através da identificação da causa raiz, notificação das áreas envolvidas, monitoramento dos planos de ação estabelecidos e reporte.


4.8 Áreas da Unimed-BH

As áreas da Unimed-BH são delegadas para executarem os processos internos, orientadas pelos objetivos da Cooperativa e pelas estratégias aprovadas pela Diretoria.

Os processos devem ser formalizados, documentados e suportados por controles adequados às necessidades da Cooperativa.

As áreas são responsáveis por:

- Manter seus processos formalizados por meio de procedimentos, atualizando-os sempre que necessário.
- Desenvolver controles adequados sobre seus processos.
- Disponibilizar condições adequadas para desenvolvimentos dos trabalhos das auditorias, permitindo acesso a informações e documentos íntegros; e o que se fizer necessário ao exercício destas atividades.
- Garantir, através de diretrizes específicas no Regimento Interno da Unimed-BH, colaboração dos médicos e acesso aos consultórios.
- Garantir, através de cláusulas contratuais explícitas, acesso às dependências, documentos e quaisquer registros assistenciais dos Prestadores de Serviços de Saúde de interesse da Unimed-BH.
- Desenvolver e implementar os planos de ação, dos trabalhos de Auditoria e da Gestão de Risco.
- Comunicar todo e qualquer incidente de risco no momento em que são identificados.
- Atuar na mitigação dos incidentes relacionados a sua área, e executar ações de melhoria para não recorrência.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.009	PÁG.: 7 DE 8
TÍTULO: CONTROLES INTERNOS		Classificação: Pública	Grupo de acesso: Partes interessadas

- Atualizar as matrizes de riscos com periodicidade mínima anual (Ciclo de Validação) ou períodos menores de acordo com a necessidade.

4.9 Diretoria Colegiada

Constituem atribuições da Diretoria Colegiada:

- Aprovar a Política de Controles Internos.
- Aprovar a metodologia e forma de atuação da Auditoria Corporativa, o Plano Anual de Auditoria; acompanhar o andamento e os resultados dos trabalhos da Auditoria Corporativa através de reuniões periódicas.
- Assegurar os recursos, acessos necessários e que não haja limitações para a execução das Auditorias, incluindo o acesso dos auditores externos às informações e processos da Unimed-BH.
- Garantir orçamento para a contratação de empresas independentes e a continuidade das atividades de auditoria.

4.10 Conselho Fiscal

Constituem atribuições do Conselho Fiscal:

- Decidir a contratação da empresa externa responsável pelas Auditorias Externa das Demonstrações Financeiras.
- Conferir o resultado das Demonstrações Financeiras e ao final do exercício deliberar sobre aprovação das mesmas.

5. REGRAS DE CONSEQUÊNCIA

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH, tópico de penalidades e ações disciplinares. Situações excepcionais serão encaminhadas para o Comitê Executivo, Diretoria Colegiada e/ou demais órgãos de governança.

6. REFERÊNCIAS


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 31000:2018 - Gestão de riscos - Diretrizes

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 31010:2012 - Gestão de riscos – Técnicas para o processo de avaliação de riscos.

NORMAS INTERNACIONAIS PARA A PRÁTICA PROFISSIONAL DE AUDITORIA INTERNA (NORMAS) - IPPF, 2015, disponível em <https://iibrasil.org.br/ippf> Acessado em 20/08/2020.

Resolução Normativa 443, de 25 de janeiro de 2019. Dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde. Disponível em <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzY3MQ==> Acessado em 20/08/2020.

UNIMED-BH. Código de Conduta e Relacionamento Unimed-BH, 2020, 5ª edição, disponível em: <https://extranet2.unimedbh.com.br/acoes/downloads/pdf/2021-codigo-conduta/CodigoDeConduta.pdf>. Acessado em 08/02/2021.

 POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.009	PÁG.: 8 DE 8
TÍTULO: CONTROLES INTERNOS	Classificação: Pública	Grupo de acesso: Partes interessadas

Identificação das Alterações desta Revisão
Atualização dos itens 3. Definições; 4. Diretrizes; 6. Referências.

CÓPIA NÃO CONTROLADA