

Manual de Compliance

🌿 COOPEURO

VERSÃO 1 — DEZEMBRO 2025

A **COOPEURO – Cooperativa dos Urologistas do Ceará** – atua desde 1998 promovendo um atendimento de excelência à população no estado do Ceará, tendo como valores a ética, responsabilidade, a sustentabilidade e a união entre seus cooperados.

Apresentação

A COOPEURO atua como importante elo de inserção dos urologistas no mercado de trabalho local por meio de seus diversos convênios com operadoras de saúde, hospitais e órgãos públicos. Para a população, oferece diversidade e qualidade de atendimento por meio da assistência de mais de **100 urologistas cooperados**.

No dia primeiro de outubro de 1998, vinte e oito urologistas, reunidos na cidade de Fortaleza, fizeram história. Em assembleia constitucional, criaram a COOPEURO – Cooperativa dos Urologistas do Ceará. Uma cooperativa que desde sua fundação tem vocação pela excelência ao atendimento do paciente urológico e cuidado com seus cooperados, tendo como ideais os **sete princípios do cooperativismo**:

- **Adesão livre e voluntária**
- **Gestão democrática**
- **Participação econômica dos membros**
- **Autonomia e independência**
- **Educação, formação e informação**
- **Intercooperação**
- **Interesse pela comunidade**

Hoje, mais de 22 anos depois, a COOPEURO conta com mais de **100 urologistas**, motivados e experientes com residência e título de especialista em urologia, além de mestres, doutores e professores. A COOPEURO possui contrato com mais de **25 operadoras de saúde**, proporcionando oportunidades no mercado de trabalho aos seus cooperados e, o mais importante: assistência médica urológica acolhedora de excelência e ética a todos os seus pacientes.

Missão

Prestar assistência médica urológica de excelência aos pacientes e gerar valor ao cooperado através de resultados baseados nos princípios do cooperativismo.

Visão

Ser referência no fornecimento de serviços em urologia no estado do Ceará e aprimorar a gestão, a governança e a satisfação de seus clientes, colaboradores e cooperados até dezembro de 2023.

Valores

- Ética
- Transparência
- Eficiência
- Resultado

Programa de Compliance da COOPEURO

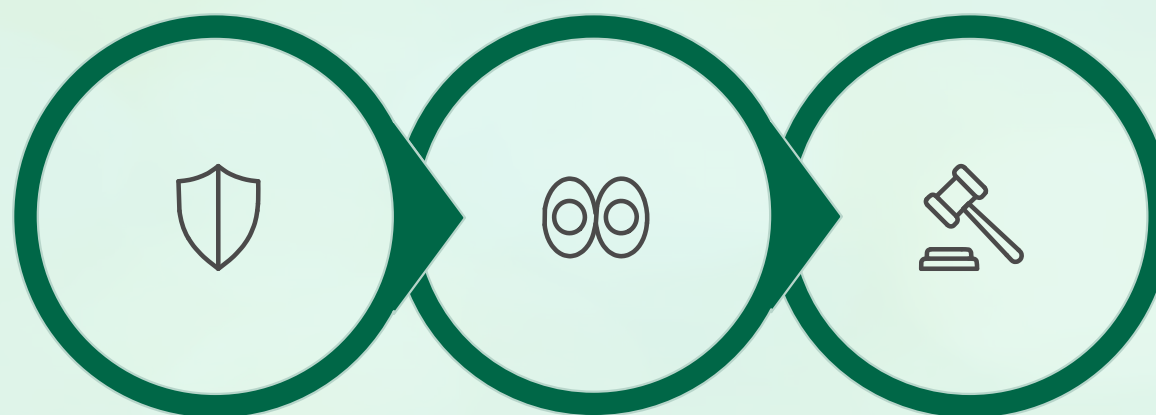
Em busca de aprimoramento, e da existência de contratos com o Poder Público e iniciativa privada, a COOPEURO decidiu implementar este programa de compliance em 2025. Tem como principal finalidade **promover um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente**. Trata-se de um compromisso com as boas práticas de gestão, com a lealdade de mercado e política de **tolerância zero com a corrupção**.

- 

Um dos pilares a qualquer programa de compliance eficiente é o compromisso da alta administração com a sua execução. O princípio da **conduct from the top** (conduta que vem do topo) rege os programas de compliance de padrão internacional. Em razão disso, a Diretoria da COOPEURO reafirma seu compromisso com o programa de compliance, afirmando também a autonomia da Equipe e do Comitê de Compliance para agirem no sentido de coibir condutas consideradas eticamente questionáveis, e jamais serem impedidos de exercer sua função.

Normas Estruturais

O segundo capítulo de nosso Manual descreve a estrutura que a COOPEURO terá a partir da implantação do programa. Estabelece as rotinas ideais, e prevê as condutas que serão consideradas infrações éticas, bem como suas respectivas sanções. Também se ocupa de elucidar como funcionarão os canais de comunicação interno e externo, e como devem ser utilizados pelos cooperados e pela sociedade em geral, para que se possa averiguar eventuais desvios às previsões deste Manual.



Prevenir

Detectar

Responder

Um organismo em compliance está norteado por três ações: **prevenir, detectar e responder**. Para que se possa operar tais medidas é imperioso que haja transparência quanto à configuração da organização ideal. Uma organização ideal é aquela em que todos caminham na mesma direção, em que há ideais complementares e concisos, onde todos cumprem seus princípios e fundamentos e não incorrem em rotinas que possam significar risco jurídico.

Normas Positivas

Os **princípios fundantes** (item 3) são normas positivas, que devem ser observadas no dia a dia dos cooperados e colaboradores.

Normas Negativas

As **infrações éticas** (item 5) são normas negativas, que devem ser evitadas pelos envolvidos na organização.

Princípios Fundantes e Deveres

3.1 Boa-fé na prestação de serviço essencial

O urologista presta serviço essencial à saúde, e, consequentemente, garante que todos tenham condição mínima para viver com dignidade. É um dos princípios fundantes de nossa Cooperativa a atuação com boa-fé e primando tanto pela qualidade do serviço quanto pelo bem-estar do paciente.

3.3 Lealdade nas contratações com o Poder Público

A Cooperativa pode firmar contratos com hospitais privados, planos de saúde suplementar, hospitais públicos, estados, autarquias, municípios e demais entes federativos. A relação mais delicada é, sem sombra de dúvidas, a relação havida com o poder público, já que, neste caso, presta-se serviço essencial à dignidade humana a pessoas que não têm acesso à saúde privada. Todas as concorrências em que toma parte há fiscalização pelo setor de compliance.

3.5 Atendimento sem discriminação

Um ambiente conforme depende de tolerância mútua e respeito às diferenças. Independentemente de quem seja o paciente, deve-se firmar compromisso de que será tratado com dignidade e respeito. Um médico urologista não pode negar atendimento em face de qualquer escolha pessoal do paciente, e nenhum paciente é melhor ou pior.

3.7 Respeito às normas regulatórias da profissão médica

O Conselho Federal de Medicina, a ANS e outros órgãos regulatórios têm diversas regras estruturais que estipulam o que médicos devem fazer e o que lhes é vedado. A COOPEURO estipula como um dos seus princípios fundantes a fiscalização constante de seus cooperados, para assegurar que estejam atuando nos limites do que dispõem as legislações que regulam a profissão, especialmente no que tange à publicidade da profissão (Resolução CFM 1974/11).

3.9 Jamais se reunir com servidores públicos sozinho(a)

A COOPEURO possui política de não fazer reuniões sozinho nem a portas fechadas com servidores. Para que se combata a corrupção, o primeiro passo é eliminar as situações em que se está suscetível a propostas ilegais. Sempre que for requerido horário por servidor público, a reunião será realizada na sede da cooperativa e com portas abertas. Todas as conversas com servidor público deverão ser feitas com acompanhante.

3.11 Tolerância zero à corrupção: presentes, brindes, doações

A COOPEURO conduz sua atividade a partir de postulados essenciais. A alta direção se compromete em agir com lealdade, transparência, decoro, ética e seriedade, negando qualquer pedido ou aliciamento de servidor público. Não se permite a realização de doações que possam indicar qualquer concessão de vantagens. Para fins deste parágrafo, considera-se presente qualquer bem cujo valor supere o montante de **R\$ 2.000,00**.

3.2 Lealdade em face de concorrentes

A livre concorrência é primordial para que se garanta melhor qualidade à prestação de serviços. Os cooperados se comprometem a agir com lealdade em face do mercado e dos seus concorrentes. A cooperativa não serve para eliminar a concorrência. Sendo regida pelo princípio das portas abertas, a filiação de novo cooperado não deve ser vetada.

3.4 Precisão e veracidade nos prontuários

A transparência é um dos corolários a qualquer programa sério de compliance. Deve-se tomar o cuidado de preencher a documentação de registro dos procedimentos realizados com precisão e veracidade. Tanto porque se trata de direito do paciente, quanto porque o registro de todos os atos é uma ferramenta de proteção e resguardo do profissional.

3.6 Respeito ao sigilo médico

O médico tem dever de sigilo, segundo disposto pelas normas regulatórias da profissão. É vedada a divulgação de dados pessoais dos pacientes, e o conteúdo de seu prontuário, ficha médica, partograma, etc. O prontuário é um documento que serve primeiro ao paciente, para que saiba o que se passou em seu procedimento.

3.8 Registro de todos os atos comunicacionais

Primando pela transparência, todos os atos da Cooperativa deverão ser registrados documentalmente. Mesmo pedidos de agenda com os membros da diretoria são feitos apenas por meio eletrônico. As reuniões de diretoria e do Comitê de Compliance deverão ter lavradas atas. Os treinamentos são documentados com lista de presença e fotografias. Como disse Immanuel Kant: *"Tudo que não puder contar como fez, não faça."*

3.10 Dispensa de licitação somente com parecer adequado

A contratação com o Poder Público deve se dar, necessariamente, mediante concorrência pública. Sempre que a Cooperativa for procurada para contratação direta, exigirá a documentação que comprova a real situação de emergência, e seu setor de compliance e jurídico farão a análise minuciosa da documentação. Não haverá contratação com dispensa sem que os motivos estejam perfeitamente esclarecidos.

3.12 a 3.14 Ferramentas de combate à corrupção, apartidarismo e recolhimento tributário

A vedação à realização de reuniões a portas fechadas com servidor público, o registro de todos os atos comunicacionais e a exigência de transparência na hipótese de dispensa de licitação são também ferramentas de combate à corrupção. A COOPEURO, como pessoa autônoma e independente, não tem posição política consolidada, não haverá doações para partidos políticos. A COOPEURO se compromete em aprovisionar fundos necessários para o pagamento dos tributos que sejam devidos.

Legislação Base

O programa de compliance da COOPEURO está fundamentado em um conjunto robusto de legislações e regulamentos nacionais. Abaixo estão descritas as principais normas que embasam nosso programa de conformidade.

1	Lei de Defesa da Concorrência — Lei 12.529/2011 Instituiu o Sistema de Defesa da Concorrência, prevendo as condutas lesivas à livre concorrência, como dominar mercado e exercer de forma abusiva posição dominante. Pelo princípio das portas abertas, as Cooperativas acabam obtendo participação significativa de mercado, devendo tomar muito cuidado com a influência exercida para não incidir nas condutas consideradas potencialmente lesivas pelo CADE.
2	Código de Ética Médica — Resolução CFM 1.931/2009 A classe médica é regulada pelos Conselhos Federal e Regionais de Medicina. A COOPEURO utiliza como legislação de base ao seu programa de conformidade as normas editadas pelo Conselho Federal de Medicina, notadamente o Código de Ética Médica, propondo-se a complementar o trabalho dos órgãos de classe e criar ferramentas de controle e investigação internas.
3	Lei Anticorrupção — Lei 12.846/2013 A preocupação com a corrupção deve ser uma preocupação de todos os cidadãos. Como contratamos com o Poder Público, precisamos estar atentos para rotinas que elidam o oferecimento de qualquer proposta por parte de servidores públicos e/ou aliciamentos e ameaças. Por isso assumimos nosso compromisso com a tolerância zero à corrupção dentre nossos princípios.
4	Decreto 11.129/2022 da CGU A Controladoria-Geral da União regulou os requisitos que um programa de integridade deve ter para ser considerado eficiente (art. 56 e ss.). Dentre eles estão o compromisso da alta administração, a criação de padrões e processos, de um código de conduta, realização de treinamentos, análise periódica de risco, independência do setor de compliance, criação de canais de denúncia e monitoramento contínuo.
5	Lei de Licitações — Lei 14.133/2021 Como contrata com o Poder Público, prestando serviços em hospitais públicos, a COOPEURO está sujeita aos limites previstos pela Lei 14.133/21. Essas leis dispõem acerca dos procedimentos licitatórios, hipóteses que autorizam contratação direta, e também prevê os ilícitos (cíveis e criminais) que podem ser cometidos no âmbito de concorrências públicas.
6	Lei de Combate à Lavagem de Capitais — Lei 9.613/1998 A COOPEURO se compromete a investigar o rastro de seus pagamentos, a não receber valores em dinheiro, e a manter sua contabilidade e registros financeiros íntegros, atualizados e refletindo a realidade da organização. Não haverá em hipótese alguma emissão de meia nota, prestação de serviço sem a emissão do respectivo documento fiscal ou emissão de nota com dados incompletos e falsos.
7	Lei de Conflito de Interesse — Lei 12.813/2013 Nossos cooperados e colaboradores serão treinados para não se envolverem com pessoas em conflito de interesse. As pessoas que ocupam cargo ou emprego no Poder Executivo estão impedidas de determinados atos, previstos pelos arts. 5º e 6º da Lei 12.813/2013. Como a COOPEURO contrata com o Poder Público, deve haver atenção nas relações existentes.
8	Regulamento Pró-Ética da CGU O Pró-Ética é um programa criado pela Controladoria-Geral da União, e visa promover no país um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente. Seu regulamento traz diversas métricas que também são observadas na condução de nosso programa de compliance: matriz de riscos, manual de compliance, treinamento, medição e canais de comunicação, documentalmente comprovados.
9	Lei Geral de Proteção de Dados — Lei 13.709/2018 A LGPD controla a privacidade e o uso/tratamento de dados pessoais. A COOPEURO tem como um de seus princípios a proteção de todos os dados pessoais e dados pessoais sensíveis que transitam em suas operações comerciais.

Faltas Éticas

A COOPEURO estabelece as seguintes condutas como infrações éticas, sujeitas às sanções previstas no item 6 deste Manual, após processo de apuração em contraditório.

5.1 Inobservar o Código de Ética Médica

Caso se constate, por meio de processo de averiguação em contraditório, que algum cooperado agiu em inobservância dos limites do Código de Ética Médica, poderão ser aplicadas as sanções previstas pelo item 8 deste Manual.

5.2 Abusar da influência de mercado por unificação de preço

Conforme entendimento já consolidado pelo CADE, as tabelas de remuneração profissional podem ser uma referência à precificação, mas não devem engessar os preços. A união dos médicos cria influência de mercado, mas isso não pode afetar negativamente a livre concorrência ou eliminar as opções de preço que o consumidor final deve ter.

5.3 Greves e/ou boicotes em contratos públicos

Não deve a Cooperativa e/ou seus membros proceder a boicotes ou interrupções da prestação de serviço. A interrupção da prestação de serviço essencial à saúde afeta muito negativamente a população. Sempre que houver inadimplemento, o jurídico da Cooperativa será imediatamente informado. Descumprir recomendação do jurídico será considerada infração ética.

5.4 Oferecer vantagem indevida a funcionário público

Nenhum médico, seja membro da diretoria ou não, deve oferecer ou prometer vantagem a algum funcionário público a fim de ganhar vantagem nas licitações de que participam. A participação em certames, negociação e contratação com o Poder Público deve ocorrer de acordo com a qualidade do serviço ofertado.

5.5 Manipular processo licitatório

É absolutamente vedado, e previsto como crime, a manipulação de procedimento licitatório. Atos como combinar preço com os demais concorrentes, combinar quem será o vencedor e/ou deixar de apresentar documentos essenciais à habilitação serão tidos como infração ética, podendo repercutir em reporte ao Ministério Público.

5.6 Manipular dispensa de licitação

A contratação com o Poder Público deve se dar, em regra, por concorrência pública. A dispensa tem que ser fundamentada, e precedida de parecer jurídico do órgão contratante. Descumprir o processo interno previsto pelo item 14 é incidir em infração ética, o que resulta em aplicação de sanção.

5.7 Flexibilizar o formato remuneratório ou emitir notas fiscais incorretas

Todas as operações financeiras da Cooperativa devem ser documentadas mediante emissão de nota fiscal. A nota fiscal deve retratar a operação com veracidade, não podendo dela constar objeto ou CNAE diverso do serviço prestado, valor diferente ou parcial. A transparência das operações é o coração de qualquer programa de conformidade.

5.8 Deixar de registrar ato comunicacional

Um dos princípios fundantes da COOPEURO é precisamente o registro por escrito de todos os atos comunicacionais. O hábito de registrar conversas serve como filtro do que é certo e errado, à medida que em regra não se coloca no papel algo errado, antiético ou ilícito.

5.9 Omitir função pública, falar em nome da Cooperativa sem autorização ou agredir colega/paciente

É imperioso que todos os cooperados sejam transparentes e indiquem suas atividades à Cooperativa para evitar qualquer conflito de interesse. Ninguém deverá falar em nome da COOPEURO sem autorização expressa. É vedado deixar de prestar serviço a qualquer paciente por questões de raça, cor, etnia, orientação sexual e credo.

5.10 Descumprir recomendação do Jurídico

O Jurídico participará dos processos de tomada de decisão, e deverá ser consultado havendo qualquer dúvida sobre como proceder. Nenhuma decisão com efeito jurídico deve ser tomada sem seu parecer final. Agir antes de consultar o setor jurídico será considerado infração ética. Ignorar a recomendação dada pelo Jurídico também será visto como violação a este Manual.

5.11 Manifestações hostis ao Programa de Compliance

A implantação de um programa de conformidade só surte os efeitos desejados quando efetivamente altera a cultura da organização. Se os cooperados e colaboradores insistirem em não compreender seu sentido e tomarem medidas que afetam sua eficácia, serão sancionados. Hostilizar o programa, a equipe ou o Comitê de Compliance coloca em xeque toda a sua finalidade.

Sanções

O Cooperado que descumprir as regras deste Manual, seja porque inobservou um dos princípios fundantes previstos nesse Manual, ou porque incorreu em falta ética prevista pelo item 5 deste Manual, poderá sofrer as seguintes sanções:

1

6.3 Exclusão

O cooperado/colaborador que for reincidente, mesmo que a primeira falta seja considerada de menor gravidade e a segunda de gravidade moderada ou intensa, poderá ser excluído dos quadros da Cooperativa e/ou desligado, caso seja colaborador vinculado por meio de contrato CLT.

2

6.2 Suspensão

Havendo reincidência, mas sendo a falta considerada de baixa gravidade pelo Comitê. Ainda, havendo esforços concretos do cooperado/colaborador no sentido de remediar eventuais resultados negativos dos desvios, será aplicada pena de suspensão, cuja duração será avaliada caso a caso, e a depender da gravidade da infração.

3

6.1 Advertência

Não havendo reincidência, e sendo considerada a falta de baixa gravidade pelo Comitê de Compliance. Ainda, havendo tentativa concreta do cooperado/colaborador em remediar eventuais resultados negativos decorrentes do desvio, será aplicada uma advertência, necessariamente assinada pelo Presidente da COOPEURO e Coordenador do Comitê de Ética e Compliance.

 **Importante:** As sanções só serão aplicadas após efetivamente concluído o processo de apuração da veracidade do relato de reporte (vide capítulo III – Processos Internos), que pressupõe, inclusive, o efetivo exercício do contraditório.

Canais de Comunicação

7.1 Canais Externos

Todo o conteúdo do programa de compliance (Manual, Treinamentos, Comitê e atas de reunião, etc.) ficará disponível na aba "Programa de Compliance", em nosso site reformulado. A sociedade poderá fazer contato pelo portal **Fale Conosco**, reportando eventuais situações potencialmente violadoras de nossos princípios fundantes e/ou o cometimento de uma falta ética.

Para que não haja desvirtuamento da ferramenta, a comunicação no portal Fale Conosco pressupõe a identificação do interlocutor, e será processado pela Equipe de Compliance, com respaldo e participação do Comitê de Compliance da COOPEURO. A apuração de que o fato reportado é inverídico também acarretará a necessidade de tomada de providências pela Equipe de Compliance.

7.2 Canais Internos

Os canais de comunicação interno têm o escopo de fomentar o diálogo institucional e a disseminação da cultura de conformidade na Cooperativa. São duas as ferramentas de comunicação interna:

7.3 Canal de Confiança

O Canal de Confiança só será manejado por cooperado ou colaborador da Cooperativa. Serve para que sejam tiradas dúvidas pontuais acerca de situações de potencial risco jurídico e/ou estrutural, e para que sejam reportadas violações aos princípios fundantes. Para que não haja resistência ao uso da ferramenta, por medo de represálias, o reporte poderá ser feito por interlocutor **anônimo**.

- Email: compliance@coopeuro.com.br
- Site: <https://coopeuro.com.br/compliance>

7.4 Mailing Mensal

O Mailing tem a função de propagar a mensagem do Compliance, fornecendo aos cooperados e colaboradores elementos de informação, para que compreendam porque devem manter as suas rotinas alinhadas com os pilares do programa (transparência, livre mercado e tolerância zero com a corrupção). Serão em formato digital, encaminhados por e-mail e disponibilizados na aba "Programa de Compliance" de nosso site.

7.4.1 Comissão de Compliance

A Comissão de Integridade e Compliance será formada por número ímpar de componentes, devendo haver pelo menos cinco membros. Todos poderão se candidatar para compor a Comissão, que necessariamente deverá ter representante da alta administração, da equipe de Compliance, de cooperado e colaboradores. O número de membros da equipe de Compliance na composição da comissão nunca será menor que maioria simples, para evitar sejam formatados grupos de boicote ao compliance.

3

Cooperados eleitos

Cooperados da COOPEURO eleitos para compor a Comissão

1

Membro jurídico

Representante do corpo jurídico da Cooperativa

1

Colaborador

Colaborador e oficial de compliance

1x

Reunião mensal

A Comissão deverá se reunir pelo menos uma vez ao mês para processar todos os relatos recebidos

Procedimentos Internos

Os procedimentos internos da COOPEURO garantem que todas as operações com o Poder Público e demais partes sejam conduzidas com integridade, transparência e conformidade legal.

1 8.1 Processo na participação de licitações

A participação da Cooperativa em licitações deverá ser acompanhada pelo respectivo setor jurídico, com consulta ao setor do compliance, via Canal de Confiança, sempre que necessário. Reitera-se que é vedado buscar vantagens na licitação ou confabular acordo com a administração pública ou com os demais concorrentes.

2 8.2 Processo para dispensa de licitação

Como já consignado em mais de uma oportunidade, a contratação com o Poder Público deve se dar por meio de processo licitatório. Excepcionalmente, e estando-se diante de uma das hipóteses taxativamente previstas pelo art. 75 da Lei 14.133/21, poderá haver dispensa e contratação direta. No entanto, a dispensa tem que ser fundamentada, e precedida de parecer jurídico do órgão contratante, e análise minuciosa pelo setor jurídico da Cooperativa, com consulta do setor de compliance pelo Canal de Confiança sempre que necessário.

3 8.3 Processo para manutenção de conversa com agentes públicos ou privados

Todas as conversas havidas em nome da Cooperativa (comunicação com órgãos públicos ou outras Cooperativas, troca de e-mails e mensagens de whatsapp® para negociações de contratação, etc.) deverão ser registradas. As conversas para negociações não devem ocorrer jamais a portas fechadas e sem a presença de dois representantes da Cooperativa. Deve-se criar o hábito de colocar absolutamente todos os assuntos que aproveitam à Cooperativa por escrito. Os arquivos devem ficar guardados por pelo menos **5 (cinco) anos**, em ambiente virtual com proteção ao sigilo.

Termo Declaratório de Aceitação

Por este instrumento todos os membros da alta administração afirmam seu compromisso com o Programa de Compliance da COOPEURO, buscando assegurar respeito aos pilares do programa efetivo de integridade, conforme disposto pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União.

Comprometem-se a dar autonomia ao setor de compliance, para que possa reportar eventuais desvios. Reforça a política de tolerância zero com a corrupção, e reafirma seus princípios fundantes, que revelam a sua essência.

Fortaleza, 01 de dezembro de 2025

1ª Versão: 01/12/2025

Responsável	Área	Função
Comitê de Compliance	Compliance	Elaboração
Diretoria/Comitê de Compliance	Diretoria	Revisão
Diretoria	Diretoria	Aprovação

2ª Versão: 01/04/2024

Responsável	Área	Função
Reginaldo Hissa – Compliance Officer	Compliance	Elaboração
Diretoria/Comitê de Compliance	Diretoria	Revisão
Diretoria	Diretoria	Aprovação

Registros de Alterações

Versão	Item Modificado	Motivo	Data
01	Versão Original	N/A	01/12/2025