



01

# PROGRAMA DE INTEGRIDADE



# INTRODUÇÃO

A **Saúde BRB**, operadora do plano de saúde patrocinado pelas empresas do Conglomerado BRB, é uma associação sem fins lucrativos que se compromete a atuar de acordo com as normas e regulamentações aplicáveis às práticas de integridade e ética, dentre elas a Lei nº 12.846/2013, o Decreto nº 8.420/2015 e a Resolução Normativa ANS nº 518/2022, que estabelece práticas mínimas de governança corporativa, controles internos e gestão de riscos para as operadoras de planos de saúde no Brasil.

# SISTEMA DE GESTÃO DA **INTEGRIDADE**

Entende-se por Sistema de Gestão da Integridade o conjunto de instrumentos complementares para implementação e promoção de integridade e ética em uma organização.

Na Saúde BRB é composto pelos seguintes elementos:

## **POLÍTICA DE INTEGRIDADE**

### **Definição**

Conjunto de princípios e diretrizes que estabelecem os padrões de comportamento e ética esperados e orientam a atuação de empregados e dirigentes em relação a práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, desvios éticos e de conduta.

### **Objetivo**

Promover a cultura de integridade e ética, para que colaboradores e stakeholders atuem de acordo com os valores e princípios estabelecidos.

## **PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

### **Definição**

Conjunto de ações e iniciativas para promover a integridade e a ética.

### **Objetivo**

Implementar e manter a cultura de integridade e ética, prevenindo e detectando violações e disseminando a prática de compliance em todos os níveis organizacionais.

## **PLANO DE INTEGRIDADE**

### **Definição**

Conjunto estruturado com detalhamento de ações e iniciativas que devem ser implementadas, em determinado período, com a finalidade de prevenir, detectar e remediar as ocorrências de quebra de integridade, aprovado pela alta direção e sob responsabilidade de determinada área.

### **Objetivo**

Integrar e interrelacionar objetivos e metas, ações e iniciativas, responsabilidades, cronograma, recursos e mecanismos de monitoramento e avaliação, para registrar e controlar a implementação do Programa de Integridade.



# DIMENSÕES DO PROGRAMA DE **INTEGRIDADE**



## DESENVOLVIMENTO DO AMBIENTE DE GESTÃO

A Alta Administração expressa seu compromisso com a integridade e a ética e define os recursos e a unidade gestora do programa para implementar e monitorar as ações e medidas estabelecidas.

- **Apoio e Comprometimento da Alta Administração:**

*A Alta Administração da Saúde BRB reafirma, por meio deste Programa de Integridade, seu compromisso com as melhores práticas de governança, consolidando uma cultura organizacional baseada na ética, transparência, respeito e legalidade.*

*Este programa visa implementar, em todos os níveis organizacionais, a cultura voltada para a integridade nos processos e atividades, reforçando a imagem da Caixa de Assistência como uma instituição íntegra, responsável e confiável para os beneficiários, prestadores e a sociedade em geral.*

- **Unidade Gestora do Programa de Integridade:**

*A Assessoria Técnica - ASTEC é a unidade gestora responsável pelo acompanhamento, monitoramento e condução das ações e medidas de integridade e combate à corrupção.*

- **Recursos e Autonomia:**

*O Órgão Executivo alocará os recursos financeiros, materiais e humanos necessários para implementação das ações e iniciativas para promover a integridade e a ética na Saúde BRB.*

## **ANÁLISE PERIÓDICA DE RISCOS**

---

Nesta dimensão, são identificados, avaliados e tratados os riscos que possam afetar a integridade da Caixa de Assistência, bem como são implementadas medidas para mitigá-los para proteger a sua reputação.

## **ESTRUTURAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DAS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS**

---

Nesta dimensão, a Saúde BRB desenvolve e implementa políticas e procedimentos que refletem e apoiam as atitudes esperadas de dirigentes, empregados e terceiros, e que garantem a integridade e a ética em todas as ações e decisões.

## **COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO**

---

Nesta dimensão, a Saúde BRB promove a conscientização sobre os temas de integridade e realiza treinamentos periódicos para garantir que todos os envolvidos estejam preparados para lidar com situações que possam afetar a integridade.

## **MONITORAMENTO, MEDIDAS DE REMEDIAÇÃO E PENALIDADES**

---

Nesta dimensão, a Saúde BRB monitora continuamente a eficácia do Programa de Integridade e implementa medidas de melhoria contínua, garantindo que a Caixa de Assistência seja responsável e transparente em suas ações e decisões.





# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O **Programa de Integridade** é fundamental para garantir a integridade e a ética em todas as ações da Saúde BRB. Com a implementação deste programa, a Caixa de Assistência busca fortalecer a governança e a gestão, prevenir riscos e garantir a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

O sucesso do programa depende do compromisso da Alta Administração, da atuação da Assessoria Técnica – ASTEC e do comprometimento coletivo com a conduta ética e íntegra.



# COMPLIANCE



- **Lei nº 12.846/2013** – responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
- **Decreto nº 8.420/2015** – regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências.
- **Lei Distrital nº 6.112/2018** – determina a implementação do Programa de Integridade para todas as empresas que celebrem com a administração pública do Distrito Federal contratos com valor global igual ou superior a R\$ 5.000.000,00 ou tenha prazo de validade ou de execução igual ou superior a 180 dias.
- **Decreto Distrital nº 40.388/2020** – avaliação de Programas de Integridade de pessoas jurídicas que celebrem contratos, consórcios, convênios, concessões ou parcerias público-privadas com administração pública direta ou indireta do Distrito Federal.

- **Resolução Normativa ANS nº 518/2019** – adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde.
- Código de Ética e Conduta Corporativa
- Política de Gestão de Riscos
- Política de Integridade
- Regimento Interno do Comitê de Ética e Conduta Corporativa



# GLOSSÁRIO DE **INTEGRIDADE**



- **Abuso de poder** - uso indevido de autoridade ou influência para obter vantagens pessoais ou para prejudicar outros. O abuso de poder pode incluir comportamentos como favoritismo, nepotismo, retaliação ou outros comportamentos que violam os princípios de equidade e justiça. Tipos: excesso de poder e desvio de finalidade.
- **Accountability** - obrigação de indivíduos ou organizações de prestar contas por suas ações, decisões e resultados.
- **Acompanhamento** - processo de monitorar o progresso das ações tomadas para implementar as recomendações de auditoria ou monitoramento.
- **Alta administração** – pessoa (ou grupo de pessoas) que dirige e controla uma organização no mais alto nível, tal como o presidente e os diretores. No caso da Saúde BRB, estão incluídos nesse conceito os membros do Conselho de Administração e do Órgão Executiva.
- **Ambiência de controle** – estado conduzido pela estrutura de governança, administração e outros profissionais da entidade, e desenvolvido para proporcionar segurança razoável com respeito à realização dos objetivos relacionados a operações, divulgação e conformidade.
- **Análise crítica** – atividade realizada para determinar a adequação, suficiência e eficácia do assunto em questão para atingir os objetivos estabelecidos.
- **Análise de riscos** – processo de compreender a natureza do risco e determinar o nível.

- **Apropriação indevida** – ato de subtração de algo pertencente a terceiro contra a vontade deste e com a intenção de tê-lo como próprio.
- **Assédio** – comportamento indesejado, nomeadamente baseado em fator de discriminação, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
- **Assédio** – comportamentos indesejados que criam ambiente de trabalho ou social hostil ou intimidante. Tipos: verbal, físico, visual, moral, sexual.
- **Assédio moral** – conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um trabalhador.
- **Assédio sexual** – comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
- **Atividade de controle** – também denominada de procedimento de controle, é o procedimento estabelecido e executado para reduzir o risco que a instituição tenha optado por responder.
- **Auditoria Interna** - processo de avaliação independente para garantir a eficácia dos controles internos e a conformidade com as políticas e procedimentos.



- **Avaliação de Desempenho** - processo de avaliar o desempenho de uma organização ou colaborador em relação à ética e integridade.
- **Avaliação de Eficácia** - processo de avaliar a eficácia do programa de integridade em uma organização.
- **Avaliação de Riscos** - processo de identificar e avaliar os riscos em uma organização.
- **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS)** – apresenta a relação de empresas e pessoas físicas que sofreram sanções que implicaram a restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública.
- **Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP)** – apresenta a relação de empresas que sofreram qualquer das punições previstas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).
- **Canal de denúncia** – instrumento utilizado para recepcionar denúncias.
- **Causa** – também conhecida como fator de risco, é uma condição que dá origem à possibilidade de um evento ocorrer, podendo ter origem no ambiente interno ou externo.
- **Código de Ética** - Conjunto de regras e princípios que guiam o comportamento ético em uma organização.

- **Colaboradores** - toda pessoa física que (i) tenha vínculo empregatício com o Banco (empregado efetivo ou temporário; ocupantes de cargos ou funções de confiança etc.), (ii) preste serviços, nas dependências físicas da instituição, mediante contrato firmado com empresa interposta (serviços terceirizados) ou (iii) atue como consultor nas dependências físicas da Saúde BRB.
- **Compliance** – termo de origem no verbo em inglês to comply, que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido, ou seja, estar em “compliance” é estar em conformidade com leis e regulamentos externos e internos.
- **Comportamento antiético** - ações ou comportamentos que violam os princípios éticos e morais de uma organização ou sociedade.
- **Concussão** – ato de exigir para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida.
- **Condescendência criminosa** – quando um superior hierárquico deixa, por indulgência, de responsabilizar subordinado que cometeu infração no exercício do cargo ou, quando lhe falte competência, não levar o fato ao conhecimento da autoridade competente.
- **Conduta** – quando positiva, denota postura ética, correta e imparcial na execução das atividades e relacionamentos.

- **Conflito de interesses** – ocorre quando uma decisão é influenciada pelos interesses de apenas uma das partes envolvidas, prejudicando as demais. Também pode ocorrer quando somente uma pessoa tem dois interesses em relação a um mesmo cenário.
- **Consequência** – também denominada de efeito, é o resultado de um evento de risco sobre os objetivos do processo.
- **Controle Corretivo** - visa corrigir erros, irregularidades ou problemas após sua detecção. O objetivo é restaurar a normalidade e garantir que as operações sejam realizadas de forma eficaz e eficiente. Exemplos: correção de erros, revisão de processos, atualização de sistemas, treinamento.
- **Controle Detectivo** - visa detectar erros, irregularidades ou problemas após sua ocorrência. Exemplos: auditorias, monitoramento de transações, análise de logs, revisão de processos.
- **Controle interno** - conjunto de processos, políticas e procedimentos implementados por uma organização para garantir que seus objetivos sejam alcançados de forma eficaz e eficiente.
- **Controle interno** – regra, procedimento, diretriz, protocolo, rotina de sistema informatizado, conferência, trâmite de documento e informação, entre outros, operacionalizado de forma integrada pelos administradores, gestores e executores para enfrentar os riscos e fornecer razoável segurança quanto à consecução da missão da instituição.



- **Controle preventivo** - visa prevenir erros, irregularidades ou problemas antes que eles ocorram. Exemplos: autenticação de usuários, validação de dados, treinamentos, normas internas.
- **Controle social** - conjunto de mecanismos e processos que permitem à sociedade civil, aos cidadãos e às organizações da sociedade civil monitorar e influenciar as ações do Estado e das instituições públicas e privadas, com o objetivo de promover a transparência, a accountability e a integridade.
- **Corrupção** – abuso do poder confiado para ganhos privados.
- **Corrupção ativa** – oferecimento ou promessa de vantagem indevida a colaborador, para determiná-lo a praticar, omitir ou retardar ato de ofício.
- **Corrupção passiva** – solicitação ou recebimento, para si ou para outros, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem. • Crime da lei de licitações – dispensa ou inexigência de licitação fora das hipóteses previstas em lei, ou inobservância das formalidades pertinentes à dispensa ou à inexigibilidade.
- **Cultura de Integridade** - ambiente organizacional que valoriza e promove a ética e a integridade em todas as suas ações e decisões.

- **Denúncia** - comunicação de uma irregularidade, ilegalidade ou ato de corrupção que ocorre em uma organização, instituição ou sociedade. É um mecanismo importante para promover a transparência e a accountability, e para prevenir e combater a corrupção e outras práticas ilícitas.
- **Denúncia Anônima** – a identidade do denunciante não é revelada.
- **Denúncia Formal** – realizada por meio de processo formal estabelecido.
- **Denúncia identificada** - o denunciante revela a sua identidade.
- **Denúncia Informal** – ocorre por meio de uma conversa ou um e-mail.
- **Desvio de finalidade** – quando o agente atua visando finalidade adversa para o qual o ato foi criado, mesmo atuando nos limites da sua própria competência.
- **Disciplina** - medida tomada para corrigir ou punir um empregado que tenha cometido uma irregularidade ou violado as políticas da organização.
- **Discriminação** - tratamento injusto ou desigual de indivíduos ou grupos com base em características como raça, gênero, idade, religião, orientação sexual, deficiência ou outras características protegidas.
- **Estelionato** – obtenção, para si ou para outrem, de vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento.

- **Ética** - conjunto de princípios e valores que guiam o comportamento humano, especialmente em contextos profissionais. Parte da filosofia responsável pela investigação dos princípios que motivam, distorcem, disciplinam ou orientam o comportamento humano, refletindo a respeito da essência das normas, valores, prescrições e exortações presentes em qualquer realidade social.
- **Evento** – situação em potencial que pode causar impacto na consecução dos objetivos da organização, caso venha a ocorrer.
- **Excesso de poder** – atuação de o agente fora dos limites legais de sua competência, ferindo assim o princípio da legalidade.
- **Falha em serviço** – ação ou omissão culposa de empregado, contrária a regulamento interno ou externo.
- **Falsificação** – ato de reproduzir ou alterar algo com o objetivo de passar por autêntico ou legal.
- **Follow-up** - processo de acompanhamento e monitoramento das ações tomadas para remediar irregularidades ou atos ilícitos identificados.
- **Fonte de risco** – elemento que, individualmente ou combinado, tem o potencial intrínseco para dar origem ao risco.
- **Fragilidade** – característica de precariedade inerente a um recurso (humano, máquina, mobiliário, ferramenta, sistema computadorizado, processo, conceito ou metodologia).



- **Fraude** – de origem interna ou externa, é uma ação ilícita e desonesta, realizada por pessoa denominada fraudador, que se utiliza de má-fé, com o propósito de enganar outras pessoas para garantir benefício próprio ou de terceiros.
- **Furto** - ato de subtrair bens ou propriedades de outrem sem o uso de violência, ameaça ou intimidação.
- **Gestão de Riscos** - processo de identificar, avaliar e mitigar riscos para minimizar impactos negativos.
- **Governança corporativa** – combinação de processos e estruturas implantadas pelo conselho para informar, dirigir, administrar e monitorar as atividades da organização com o intuito de alcançar seus objetivos.
- **Ilícito** – ato ou comportamento que é proibido por lei ou que viola normas e regulamentos estabelecidos. Tipos: penal, civil, administrativo.
- **Impacto** - efeito potencial decorrente de evento adverso na organização, projeto ou indivíduo.
- **Imperícia** – falta de técnica necessária para realizar determinada atividade.
- **Imprudência** – ação que não foi pensada, feita sem precauções.
- **Incerteza** – ausência de certeza sobre o resultado de um evento ou situação.

- **Inserção de dados falsos ou adulteração em sistemas de informação** – inserção ou facilitação de inserção de dados falsos, alteração ou exclusão indevida de dados corretos nos sistemas informatizados ou bancos de dados, com o fim de obter vantagem indevida para si ou para outrem ou para causar dano.
- **Integridade** – qualidade daquele que se comporta da maneira correta, honesta e contrária à corrupção.
- **Intermediários** – pessoas físicas ou jurídicas contratadas pela empresa para representá-la junto a agentes, empresas ou órgãos públicos em situações como obtenção de licenças ou autorizações, procedimentos relacionados a licitações, pagamento de tributos, etc.
- **Lavagem de dinheiro** – conjunto de situações e operações comerciais e/ou financeiras que buscam a incorporação à economia de um país, dos valores, bens e direitos que se originaram de atos ilícitos.
- **Levantamento de riscos** – em um primeiro estágio de implementação da gestão de riscos em uma organização.
- **Medida de Remediação** - ação tomada para corrigir ou remediar uma irregularidade ou ato ilícito identificado.
- **Medidas de integridade** – iniciativas relacionadas à ética e integridade que se destinam à prevenção, detecção, punição e remediação de atos de corrupção ou fraude.
- **Mitigação de Riscos** - implementar medidas para reduzir ou eliminar os riscos.

- **Monitoramento** – verificação, supervisão, observação crítica ou identificação da situação, executadas de forma contínua, a fim de identificar mudanças no nível de desempenho requerido ou esperado.
- **Negligência** – omissão ou falta de observação do dever.
- **Nepotismo** – termo usado para designar quando o agente usa da posição de poder para nomear, contratar ou favorecer um ou mais parentes.
- **Peculato** – quando o agente se apropria de dinheiro, valor ou qualquer outro bem móvel, público ou particular, de que tem a posse em razão do cargo, ou desviá-lo, em proveito próprio ou alheio.
- **Penalidade** - sanção aplicada a empregado, dirigente ou colaborador que não cumpra com as políticas e procedimentos estabelecidos na instituição.
- **Plano de Integridade** – conjunto organizado de ações e medidas que devem ser implementadas, em determinado período, com a finalidade de prevenir, detectar e remediar as ocorrências de quebra de integridade na instituição, aprovado pela alta direção e sob responsabilidade de determinada área.
- **Política de Integridade** - conjunto de diretrizes e responsabilidades que orientam a atuação de empregados e dirigentes em relação a práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, desvios éticos e de conduta.



- **Prevaricação** – quando o agente retarda, deixa de praticar ou pratica indevidamente ato de ofício, ou pratica-o contra disposição expressa de lei, para satisfazer interesse ou sentimento pessoal.
- **Prevenção à corrupção** – conjunto de medidas e ações implementadas para evitar ou minimizar a ocorrência de práticas corruptas em organizações, instituições e sociedades.
- **Princípios Éticos** - diretrizes fundamentais que orientam o comportamento humano e as decisões em diversas áreas, incluindo a vida pessoal, profissional e organizacional. São baseados em valores e normas que visam promover a justiça, a honestidade, a transparência e o respeito pelos direitos e dignidade das pessoas.
- **Probabilidade** - medida que expressa a chance ou a possibilidade de ocorrer um evento ou resultado específico.
- **Processo** – conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos/serviços (saídas) com valor agregado.
- **Programa de integridade** – conjunto estruturado de medidas institucionais voltado para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção, em apoio à boa governança, elaborado, pensado e implementado de forma integrada, com aprovação da alta direção, e sob coordenação de uma área ou pessoa responsável.

- **Propina** – valor pago a agente para permitir a realização de atos ilegais ou indevidos.
- **Recebimento de presentes** - conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego por receber presente de quem tenha interesse em decisão.
- **Relatório de monitoramento** - documento que apresenta os resultados do monitoramento contínuo e as ações recomendadas para melhorar a eficácia do programa de integridade.
- **Reparação de danos** - ação tomada para reparar os danos causados por uma irregularidade ou ato ilícito.
- **Reputação** - percepção geral que têm uma organização, produto ou serviço. É a imagem pública que uma entidade projeta e que pode influenciar a confiança, lealdade e comportamento dos stakeholders.
- **Risco** - possibilidade de ocorrência de evento ou situação que possa ter um impacto negativo em uma organização, projeto ou indivíduo. É a combinação da probabilidade de ocorrer um evento adverso e a magnitude do impacto potencial desse evento.
- **Risco de Conflito de Interesses** - possibilidade de ocorrência de evento ou situação em que o agente tenha interesses pessoais que podem influenciar decisões profissionais.

- **Risco de conformidade** – possibilidade de a instituição sofrer sanções legais ou administrativas, perdas financeiras, danos de reputação e outros danos, decorrentes do descumprimento ou falhas na observância do arcabouço legal, da regulamentação infra legal, das recomendações dos órgãos reguladores e dos códigos de autor regulação aplicáveis.
- **Risco de conluio** - possibilidade de que dois ou mais indivíduos ou entidades se unam para cometer fraude, corrupção ou outras práticas ilícitas, com o objetivo de obter vantagens indevidas ou prejudicar terceiros.
- **Risco de corrupção** - possibilidade de indivíduos ou organizações seja influenciada por práticas corruptas, para obter vantagens indevidas ou prejudicar terceiros. Tipos: suborno, nepotismo, favoritismo, tráfico de influência, abuso de poder.
- **Risco de desrespeito às normas** - possibilidade de indivíduos ou organizações não cumpra com as normas, leis e regulamentos aplicáveis, o que pode resultar em consequências negativas, como multas, penalidades, danos à reputação e perda de confiança. Tipos: não conformidade, violação de leis e regulamentos específicos, desrespeito a padrões.
- **Risco de falta de transparência** - possibilidade de indivíduos ou organizações não forneça informações claras, precisas e oportunas sobre suas atividades, processos e resultados. Tipos: informação Incompleta, informação inexata, ocultação de Informações.



- **Risco de fraude** - possibilidade de indivíduos ou organizações seja vítima de atos fraudulentos, que podem resultar em perdas financeiras, danos à reputação e problemas legais. Tipos: financeira, de identidade, corrupção, cibernética.
- **Risco de integridade** – possibilidade de indivíduos ou organizações seja influenciada por comportamentos antiéticos ou corruptos, que podem comprometer a reputação, confiança e credibilidade. Tipos: corrupção, conflito de interesses, desrespeito às normas, comportamento antiético.
- **Risco de lavagem de dinheiro** - possibilidade de uma organização seja utilizada para lavar dinheiro proveniente de atividades ilícitas, como tráfico de drogas, corrupção ou terrorismo.
- **Risco de reputação** - possibilidade de uma organização sofra danos à sua imagem, credibilidade e confiança devido a eventos, ações ou comportamentos que afetam negativamente a percepção dos stakeholders.
- **Risco de violação de dados** - possibilidade de dados pessoais e informações confidenciais sejam acessados, roubados, modificados ou destruídos por agentes não autorizados, seja por meio de ataques cibernéticos, erros humanos ou falhas de segurança.
- **Risco estratégico** - possibilidade de uma organização não alcance seus objetivos estratégicos devido a fatores internos ou externos que afetam sua capacidade de competir e se adaptar ao mercado.

- **Risco financeiro** - possibilidade de perda financeira ou impacto negativo nos resultados financeiros de uma organização devido a fatores internos ou externos. Tipos: risco de mercado, risco de crédito, risco de liquidez, risco de taxa de juros, risco de câmbio.
- **Risco inerente** – aquele natural ou intrínseco que está presente em qualquer atividade ou processo, antes de qualquer medida de controle ou mitigação.
- **Risco residual** – aquele que permanece após a implementação de medidas de controle ou mitigação. É o risco que não pode ser eliminado completamente e que ainda existe após medidas para reduzi-lo.
- **Roubo** - ato de subtração de algo pertencente a outrem por meio de violência ou grave ameaça.
- **Sanção administrativa** - medida disciplinar ou punitiva aplicada por uma empresa ou organização a seus colaboradores, parceiros ou fornecedores que tenham violado políticas, procedimentos ou normas internas. Tipos: advertência, suspensão, demissão multas contratuais.
- **Sistema de controles internos** – conjunto integrado de políticas, procedimentos e processos implementados adotados pela instituição para garantir a eficácia, eficiência e conformidade de suas operações, com o objetivo é minimizar riscos, prevenir erros e irregularidades, e assegurar a confiabilidade das informações corporativas. Componentes: ambiente de controle, avaliação de riscos, controles, informação e comunicação.

- **Stakeholders** - indivíduos ou grupos que têm interesse ou influência em uma organização, projeto ou iniciativa. Eles podem ser afetados pelas ações e decisões da organização ou ter a capacidade de influenciar os resultados. Tipos: Internos [colaboradores, gestores, proprietários e acionistas] e externos [clientes, fornecedores, parceiros, governo, comunidade local e mídia].
- **Suborno** – ato de oferecer, dar, receber ou solicitar algo de valor, como dinheiro, bens ou serviços, com o objetivo de influenciar ou corromper alguém para obter vantagens ou benefícios ilícitos.
- **Terceiros Relacionados** – indivíduos ou instituições que mantêm conexão ou relacionamento com uma organização, mas não são parte direta da mesma, quais sejam: fornecedores, parceiros, consultores, intermediários.
- **Tolerância a riscos** - disposição da organização ou parte interessada em suportar o risco após o seu tratamento, a fim de atingir seus objetivos.
- **Tráfico de influência** – consiste na prática ilegal de uma pessoa se aproveitar da sua posição privilegiada dentro de uma empresa ou entidade, ou das suas conexões com pessoas em posição de autoridade, para obter favores ou benefícios para si própria ou terceiros, geralmente em troca de favores ou pagamento.



- **Transparência** – possibilidade de acesso as informações relativas à organização pública, sendo um dos requisitos de controle do Estado pela sociedade civil. As informações devem ser completas, precisas e claras para a adequada tomada de decisão das partes interessas na gestão das atividades.
- **Transparência ativa** – prática de uma organização ou indivíduo de tomar a iniciativa de divulgar informações de forma proativa e voluntária, sem a necessidade de solicitação externa.
- **Transparência passiva** - divulgação, mediante solicitações e pedidos realizados pela sociedade civil, empresas ou qualquer cidadão, de informações pelos órgãos e entidades públicas.
- **Violação de sigilo funcional** – ato de divulgar ou compartilhar informações confidenciais ou sigilosas relacionadas às atividades, processos ou decisões de uma organização, sem autorização ou justificativa legítima.

## Saúde BRB

### Central de Atendimento

(61) 3029-8057 - Distrito Federal

0800 061 0466 - Outras Localidades

### Fale Conosco

faleconosco@saudebrb.com.br

### Ouvidoria - Saúde BRB

ouvidoria@saudebrb.com.br

### Encarregado de Dados

### Canal de Denúncias

## Clínica Saúde BRB

### Diretrizes de Atendimento

SGAS Quadra 902, Conjunto B, Entrada A, 2º Andar  
Edifício Athenas - Asa Sul  
Brasília - DF, CEP 70.297-400

### Horário de Funcionamento:

2ª a 6ª feira: 7h30 - 20h

Sábados: 8h - 13h

Telefone (61) 3029-6363

Whatsapp (61) 99981-4501

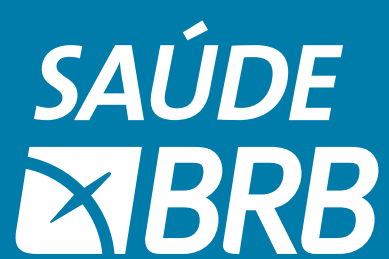
clinica@clinicasaudebrb.com.br

## Saiba mais:

### Sobre a Saúde BRB e o seu plano

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

Clique nos  
links para  
acessar



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

(61) 3029-6363

SGAS Quadra 902, Conjunto B, Entrada A, Sala 215, Ed. Athenas  
[clinica@clinicasaudebrb.com.br](mailto:clinica@clinicasaudebrb.com.br)