

PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE DA CASSI

Aprovado em julho de 2026

Seção I – Apresentação

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O Programa de Compliance e Integridade da CASSI constitui o conjunto integrado de princípios, diretrizes, estruturas de governança, processos, mecanismos, controles e práticas institucionais destinados a promover a atuação ética, íntegra, transparente e em conformidade com o ordenamento jurídico, regulatório e normativo aplicável, fortalecendo a confiança, a segurança institucional e a geração sustentável de valor para suas partes interessadas.
- 1.2. O Programa integra o Sistema de Governança Corporativa da CASSI e atua de forma transversal e coordenada com a gestão de riscos, os controles internos, a segurança da informação, a proteção de dados, a auditoria interna e os demais componentes de governança, contribuindo para a proteção do patrimônio institucional, a sustentabilidade assistencial e econômico-financeira, a mitigação de riscos e o alcance dos objetivos estratégicos da Entidade.
- 1.3. Fundamentado em abordagem baseada em riscos, o Programa orienta a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte de riscos de integridade, conformidade e demais riscos correlatos que possam impactar os objetivos institucionais, observadas a natureza, o porte, a complexidade das operações da CASSI e as características do setor de saúde suplementar.
- 1.4. O Programa contempla mecanismos destinados à prevenção, detecção, resposta, remediação e monitoramento de situações que possam representar desvios de conduta, fragilidades de controle, não conformidades regulatórias ou ameaças à integridade institucional, incluindo, entre outras, fraudes, atos de corrupção, conflitos de interesses, assédio, discriminação, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e demais irregularidades ou ilícitos aplicáveis ao contexto de atuação da CASSI.
- 1.5. Integram o Programa, entre outros elementos, a promoção da cultura de ética e integridade, o comprometimento da Alta Administração, a definição clara de responsabilidades, a gestão de riscos, os controles internos, a due diligence de terceiros, o monitoramento do ambiente regulatório, os processos de treinamento e conscientização, o canal de denúncia, os mecanismos de investigação e resposta a irregularidades, bem como o monitoramento contínuo e a avaliação periódica de sua efetividade.
- 1.6. O Programa possui caráter permanente, preventivo, proporcional, dinâmico e evolutivo, devendo ser continuamente aperfeiçoado em função das alterações no ambiente regulatório, dos riscos corporativos, das transformações organizacionais, dos avanços tecnológicos e da evolução das melhores práticas de governança, riscos, compliance e integridade.
- 1.7. A efetividade do Programa depende do comprometimento inequívoco da Alta Administração e da atuação coordenada das instâncias de governança, dos gestores, dos colaboradores, dos fornecedores, prestadores de serviços,

parceiros de negócios e demais partes relacionadas, observadas as responsabilidades e competências estabelecidas nos normativos internos da CASSI.

- 1.8. O Programa está fundamentado nos princípios da ética, integridade, transparência, responsabilidade, prestação de contas (*accountability*), equidade, gestão baseada em riscos, melhoria contínua e conformidade com as disposições legais, regulatórias e normativas aplicáveis.
- 1.9. A aprovação e o patrocínio do Programa pela Alta Administração materializam o compromisso institucional da CASSI com elevados padrões de governança, integridade e conformidade, reafirmando sua responsabilidade na promoção de ambiente organizacional ético, seguro, transparente e sustentável, voltado à preservação da reputação institucional, ao fortalecimento da confiança de suas partes interessadas e à perenidade da Entidade.

2. DIRETRIZES DO PROGRAMA

- 2.1. Constituem diretrizes do Programa:
 - a) fortalecer a cultura de integridade, ética e compliance;
 - b) adotar mecanismos estruturados de prevenção, detecção e combate a ilícitos;
 - c) promover a conformidade regulatória, legal e institucional;
 - d) disseminar valores éticos e padrões de conduta; e
 - e) assegurar atuação coordenada e integrada entre governança, gestão de riscos e controles internos.

Seção II – O Programa de Compliance e Integridade

3. O PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

- 3.1. O Programa de Compliance e Integridade da CASSI tem como finalidade assegurar a adequada gestão da conformidade e da integridade, contribuindo para a proteção institucional e para o fortalecimento da confiança de seus participantes, patrocinador, Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, mercado e demais órgãos de fiscalização e controle.
- 3.2. Sua relevância estratégica decorre da promoção de uma cultura organizacional pautada pela ética, integridade, transparência e conformidade, contribuindo para o alinhamento da atuação institucional aos objetivos estratégicos da CASSI e às exigências legais, regulatórias e normativas aplicáveis ao setor de saúde suplementar.
- 3.3. O Programa possui natureza transversal, abrangendo todos os níveis organizacionais e relações institucionais, sendo aplicável a conselheiros, dirigentes, colaboradores, prestadores de serviços administrativos e assistenciais, fornecedores e demais parceiros de negócios.
- 3.4. Sua estrutura observa o arcabouço legal vigente e as melhores práticas nacionais e internacionais, incluindo referenciais reconhecidos em governança, gestão de riscos e compliance.

- 3.5. A governança do Programa é exercida pela Alta Administração da CASSI, com suporte dos colegiados institucionais e atuação independente das áreas de controle, especialmente Riscos, Controles Internos e de Segurança da Informação e Auditoria Interna, responsáveis por orientar, identificar, monitorar e reportar riscos, emitindo recomendações às áreas de primeira linha e assegurando a efetividade do Sistema.
- 3.6. O Programa contribui para a proteção institucional ao reduzir a exposição a riscos legais, regulatórios, assistenciais, operacionais, financeiros, reputacionais e de integridade, mitigando a ocorrência de perdas, sanções, responsabilizações e demais impactos que possam comprometer a sustentabilidade, a credibilidade e os objetivos estratégicos da CASSI.
- 3.7. O Programa fortalece o ambiente de governança, gestão de riscos e controles internos por meio da implementação e do aperfeiçoamento contínuo de mecanismos de conformidade, monitoramento e supervisão, promovendo maior transparência, confiabilidade, rastreabilidade e aderência dos processos institucionais às diretrizes internas e externas aplicáveis.
- 3.8. Adicionalmente, o Programa promove maior eficiência organizacional, qualidade decisória e geração sustentável de valor ao integrar práticas de governança, riscos, controles internos, integridade e conformidade, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos corporativos e para a perenidade da Instituição.

4. MODELO REFERENCIAL DE LINHAS E INSTRUMENTOS DE SUPORTES

- 4.1. O Programa de Compliance e Integridade da CASSI está estruturado com base no Modelo das Três Linhas, conforme referencial do Institute of Internal Auditors (IIA). Esse modelo estabelece papéis e responsabilidades complementares entre as áreas responsáveis pela gestão dos riscos inerentes aos seus processos (primeira linha), as funções de supervisão, conformidade e apoio ao gerenciamento de riscos (segunda linha) e a avaliação independente exercida pela Auditoria Interna (terceira linha).
- 4.2. Essa estrutura tem por objetivo promover o alinhamento entre governança, gestão e avaliação independente, contribuindo para a criação, preservação e proteção de valor institucional. Sua aplicação favorece a comunicação, a cooperação e a integração entre as funções envolvidas, fortalece a confiabilidade das informações e apoia a tomada de decisões baseada em riscos.
- 4.3. O Programa de Compliance e Integridade é sustentado por instrumentos de governança e integridade que orientam a atuação ética e responsável da Instituição, com destaque para o Código de Ética e Regras de Conduta da CASSI. Esse instrumento estabelece os princípios, valores e padrões de conduta aplicáveis aos públicos abrangidos, servindo como referência para decisões e comportamentos alinhados aos valores institucionais. Sua aplicação contribui para o fortalecimento da cultura ética, da integridade organizacional e da prevenção de riscos de conduta, integridade e não conformidade.
- 4.4. Também integram o Programa as Políticas, Diretrizes e demais normativos institucionais aprovados. Esses instrumentos estabelecem princípios, orientações, responsabilidades, critérios e procedimentos voltados à promoção da

integridade e do compliance, abrangendo temas como prevenção e combate à corrupção, à lavagem de dinheiro, às fraudes e aos desperdícios, gestão de riscos, controles internos, conformidade regulatória, proteção e privacidade de dados, relacionamento com terceiros, gestão de conflitos de interesse e demais assuntos relacionados à governança corporativa.

- 4.5. Integram, ainda, o conjunto de instrumentos de suporte ao Programa os mecanismos de monitoramento do ambiente regulatório e normativo, as ferramentas de identificação e tratamento de atipicidades, bem como os indicadores de desempenho, conformidade e efetividade. De forma integrada, esses mecanismos possibilitam a operacionalização dos controles, o monitoramento contínuo dos riscos, a avaliação da efetividade das ações implementadas e o aprimoramento permanente do ambiente de governança, integridade e compliance da CASSI.

5. PRINCÍPIOS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

- 5.1. O Programa de Compliance e Integridade da CASSI fundamenta-se em princípios que orientam a atuação institucional, a tomada de decisão, os relacionamentos organizacionais e a promoção de uma cultura ética, íntegra, transparente e responsável, em alinhamento aos valores institucionais e às melhores práticas de governança, gestão de riscos, controles internos e conformidade.
- 5.2. **Ética e Integridade:** a atuação da CASSI pauta-se pela ética, integridade, imparcialidade, honestidade, respeito e coerência entre discurso e prática, promovendo relações institucionais baseadas na confiança, na responsabilidade e no compromisso com o interesse coletivo e a proteção da reputação institucional.
- 5.3. **Transparência e Responsabilidade:** a CASSI atua com transparência e responsabilidade institucional, assegurando a adequada prestação de contas, a proteção de informações e dados sensíveis, a observância às normas aplicáveis e o compromisso com a sustentabilidade institucional, social e ambiental.
- 5.4. **Conformidade e Governança:** a conformidade regulatória, a governança corporativa e a gestão baseada em riscos orientam os processos decisórios, os mecanismos de supervisão, controle e responsabilização, fortalecendo a segurança institucional, a integridade organizacional e a aderência às diretrizes legais, regulatórias e internas aplicáveis.
- 5.5. **Compromisso com o Cuidado, Cooperação e Sustentabilidade Assistencial:** a CASSI reconhece o cuidado com as pessoas, a cooperação, a escuta ativa, o respeito às diversidades e a sustentabilidade assistencial como fundamentos essenciais para a promoção da saúde, do bem-estar, da qualidade dos serviços e da perenidade institucional.
- 5.6. **Excelência, Inovação e Melhoria Contínua:** a CASSI busca continuamente o aprimoramento de seus processos, controles, serviços e relações institucionais, incentivando a inovação, o aprendizado organizacional, a melhoria contínua e a geração de valor sustentável para participantes, colaboradores, parceiros e sociedade.

- 5.7. **Acessibilidade e Inclusão:** a CASSI promove a acessibilidade, a inclusão, a equidade e o respeito às diferenças como princípios fundamentais para a construção de ambiente institucional ético, seguro, acolhedor e acessível a todos os seus públicos de relacionamento.

6. ORIENTADORES DO PROGRAMA

- 6.1. O Programa de Compliance e Integridade é orientado por diretrizes e boas práticas de governança corporativa, que sustentam sua implementação, orientam sua atuação e contribuem para a assegurar de sua efetividade, configurando seu núcleo operacional.
- 6.2. Adicionalmente, o Programa é pautado por orientadores que promovem o contínuo aprimoramento das práticas de gestão corporativa e da maturidade em governança, riscos e compliance, destacando-se:
- 6.3. **Comprometimento da Alta Administração:** manifesta-se por meio da definição e aprovação de políticas e diretrizes estratégicas, da supervisão contínua do Programa e da promoção da cultura de integridade, constituindo elemento essencial para o fortalecimento do compromisso institucional e do exemplo da liderança.
- 6.4. **Gestão de Riscos:** constitui elemento estruturante do Programa e fundamenta sua abordagem baseada em riscos, orientando a identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento, reporte e revisão contínua dos riscos corporativos da CASSI. Para fins deste Programa, são observadas as categorias de riscos definidas na metodologia corporativa de gestão de riscos da Instituição, compreendendo os riscos assistencial, de liquidez, de subscrição, de mercado, de crédito, operacional, legal, de estratégia, de reputação, cibernético, socioambiental e ocupacional, entre outros que venham a ser identificados em razão da evolução do ambiente de negócios, regulatório ou tecnológico. A gestão desses riscos deverá ocorrer de forma integrada aos processos de governança, controles internos, compliance e tomada de decisão, contribuindo para a proteção institucional, a conformidade regulatória, a sustentabilidade dos negócios e o alcance dos objetivos estratégicos da CASSI.
- 6.5. **Monitoramento do Ambiente:** consiste no acompanhamento contínuo da legislação, dos normativos e das diretrizes aplicáveis ao setor de saúde suplementar, com foco na identificação tempestiva de alterações regulatórias e na avaliação de seus impactos sobre processos, produtos, serviços e controles institucionais, subsidiando a atuação das áreas gestoras e a conformidade organizacional.
- 6.6. **Controles Internos:** compreende a implementação, manutenção, avaliação e aprimoramento contínuo dos controles internos, estruturados com base em riscos, priorizando recursos e esforços conforme a criticidade dos processos e a exposição aos riscos corporativos identificados
- 6.7. **Transparência e Comunicação:** consiste na adoção de mecanismos que assegurem a divulgação clara, tempestiva, acessível e rastreável de informações relevantes relacionadas ao Programa, aos riscos, aos controles e às orientações institucionais, fortalecendo a prestação de contas, a confiabilidade das informações e a cultura de integridade.

- 6.8. **Treinamento e Conscientização:** consiste na promoção permanente de ações de capacitação e sensibilização destinadas à disseminação dos princípios, valores, diretrizes e controles do Programa, fortalecendo a cultura de integridade e a adequada aplicação dos normativos institucionais.
- 6.9. **Canal de Denúncia:** consiste na disponibilização de mecanismo independente, seguro, acessível e confiável para recebimento de denúncias, comunicações, dúvidas e relatos relacionados a condutas antiéticas, fraudes, corrupção, conflitos de interesses, assédio, discriminação, violações regulatórias, descumprimento de normativos internos e demais situações que possam comprometer a integridade, a conformidade ou a reputação da CASSI. O Canal deverá estar disponível aos colaboradores, conselheiros, dirigentes, participantes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócios e demais partes interessadas, assegurando confidencialidade, proteção de dados, possibilidade de anonimato, tratamento imparcial das manifestações e proteção contra qualquer forma de retaliação ao denunciante de boa-fé. As ocorrências recebidas deverão ser submetidas a processos estruturados de triagem, classificação, encaminhamento, apuração, monitoramento e reporte às instâncias competentes de governança, permitindo a identificação de tendências, fragilidades de controle, causas recorrentes e oportunidades de aprimoramento do ambiente de integridade, gestão de riscos e compliance.
- 6.10. **Investigação e Resposta a Irregularidades:** consiste na condução de processos estruturados para identificação, apuração, tratamento e resposta a denúncias, irregularidades, fraudes, atos de corrupção, conflitos de interesses, desvios de conduta, não conformidades regulatórias e demais eventos relacionados à integridade institucional. As apurações poderão contemplar procedimentos de triagem, classificação por risco, análise documental, entrevistas, pesquisas em bases públicas e restritivas, cruzamento de informações, análise de vínculos, utilização de soluções tecnológicas de detecção de atipicidades, mineração de dados, monitoramento de transações e demais técnicas investigativas compatíveis com a legislação vigente e com os normativos internos. Os trabalhos deverão observar critérios de independência, imparcialidade, confidencialidade, rastreabilidade, proporcionalidade e preservação das evidências, visando à adequada elucidação dos fatos, à identificação de causas-raiz, à responsabilização dos envolvidos, à recuperação de eventuais perdas, à implementação de ações corretivas e preventivas e ao aprimoramento contínuo dos controles internos, da gestão de riscos e do Programa de Compliance e Integridade.
- 6.11. **Due Diligence de Integridade e Conformidade de Terceiros:** consiste na aplicação de procedimentos contínuos e proporcionais de avaliação, classificação, homologação, monitoramento e reavaliação de terceiros com base em riscos, abrangendo fornecedores, prestadores de serviços administrativos e assistenciais, parceiros de negócios, consultores, representantes, credenciados e demais partes relacionadas. A due diligence deverá considerar, dentre outros aspectos, a natureza da relação, criticidade dos serviços, materialidade financeira, exposição regulatória, riscos assistenciais, histórico reputacional, estrutura societária, beneficiários finais, potenciais conflitos de interesses, vínculo com agentes públicos, enquadramento como Pessoa Politicamente Exposta (PEP), presença em listas restritivas nacionais e internacionais, processos

administrativos e judiciais relevantes, bem como aderência às diretrizes éticas e de integridade da CASSI. Os resultados da avaliação deverão subsidiar a tomada de decisão sobre contratação, manutenção, renovação contratual, definição de controles mitigatórios e monitoramento contínuo, observado o princípio da proporcionalidade e a abordagem baseada em riscos.

- 6.12. **Medidas Disciplinares:** consiste no estabelecimento e na aplicação de procedimentos formais para apuração de desvios de conduta e responsabilização, observando os princípios do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da proporcionalidade, da razoabilidade, da motivação e da isonomia na aplicação das medidas disciplinares e corretivas.
- 6.13. **Monitoramento do Programa:** consiste no acompanhamento contínuo da implementação, aderência e efetividade do Programa de Compliance e Integridade da CASSI, por meio de avaliações periódicas, indicadores de desempenho e efetividade, reporte às instâncias de governança e identificação de oportunidades de aprimoramento contínuo.

7. GOVERNANÇA, RESPONSABILIDADES E SUPORTE AO PROGRAMA

- 7.1. A Área de Riscos, Controles Internos e Segurança da Informação atua como referência institucional para temas relacionados à gestão de riscos, conformidade e integridade, sendo responsável pela coordenação, monitoramento e reporte do Programa, com autonomia, estrutura e recursos adequados à garantia de sua efetividade e independência técnica.
- 7.2. Compete, ainda, apoiar as áreas de primeira linha na aplicação das diretrizes e controles estabelecidos, assim como promover o aprimoramento contínuo do Programa, em alinhamento com as melhores práticas de governança, riscos e compliance.

Seção III – Ambiente de Compliance e Integridade

8. ÉTICA E INTEGRIDADE

- 8.1. A ética e a integridade constituem fundamentos essenciais da atuação institucional da CASSI, orientando comportamentos, decisões, relacionamentos e processos organizacionais, em alinhamento aos princípios, valores e diretrizes estabelecidos no Código de Ética e Regras de Conduta da CASSI, neste Programa de Compliance e Integridade e nos demais normativos institucionais aplicáveis.
- 8.2. A CASSI promove ambiente organizacional pautado pela integridade, responsabilidade, transparência, respeito, cooperação, imparcialidade, equidade, confiança e valorização das pessoas, fortalecendo relações éticas, sustentáveis e alinhadas ao interesse institucional e coletivo.
- 8.3. Espera-se de todos os colaboradores, administradores, conselheiros, parceiros de negócios e demais partes relacionadas atuação compatível com os princípios éticos e institucionais da CASSI, observando padrões de conduta íntegra, respeito às normas, responsabilidade profissional, prevenção de conflitos de interesses e compromisso com a reputação e a credibilidade institucional.

- 8.4. As diretrizes comportamentais e os padrões éticos aplicáveis às relações institucionais da CASSI encontram-se detalhados no Código de Ética e Regras de Conduta da CASSI e nos normativos internos correlatos.

9. COMBATE À CORRUPÇÃO, À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

- 9.1. A CASSI mantém compromisso permanente com a ética, a integridade, a transparência e a conformidade regulatória, observando a legislação vigente, os normativos expedidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar e demais órgãos reguladores e de supervisão competentes e as diretrizes aplicáveis ao setor de saúde suplementar, especialmente aquelas relacionadas à governança corporativa, à gestão de riscos, aos controles internos e à prevenção e ao combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, à corrupção e a outros ilícitos.
- 9.2. Em alinhamento às melhores práticas de governança, compliance e integridade, a CASSI dispõe de Política específica destinada a estabelecer diretrizes, responsabilidades, mecanismos de controle e procedimentos voltados à prevenção, detecção, monitoramento, tratamento e comunicação de situações relacionadas à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, à corrupção, à fraude e a outros ilícitos que possam comprometer a integridade institucional, a sustentabilidade dos planos de saúde, a confiança dos participantes e a conformidade regulatória da Instituição.
- 9.3. A Instituição adota postura de tolerância zero em relação a quaisquer práticas ilícitas ou incompatíveis com seus princípios éticos e institucionais, repudiando atos de corrupção, suborno, fraude, extorsão, pagamento de vantagem indevida, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, ocultação patrimonial, manipulação de informações, conflitos de interesse indevidos e quaisquer condutas que violem a legislação, os normativos internos ou os princípios deste Programa.
- 9.4. A atuação da CASSI nessa matéria observa abordagem baseada em riscos, contemplando mecanismos de governança, controles internos, diligência de terceiros, monitoramento, capacitação, reporte e tratamento de ocorrências, em integração com as estruturas de gestão de riscos, controles internos, auditoria interna e integridade institucional, visando ao fortalecimento da cultura ética e à proteção da sustentabilidade, da reputação e dos interesses institucionais da CASSI.

10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES INSTITUCIONAIS EM RELAÇÃO À EVENTUAIS IRREGULARIDADES

- 10.1. O Corpo Social é o órgão máximo de deliberação da CASSI, a quem compete destituir membros eleitos da Diretoria Executiva e dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, na forma prevista no Estatuto.
- 10.2. O Conselho Deliberativo é o órgão de orientação estratégica da CASSI e de superior deliberação, a quem cabe destituir membros da Diretoria Executiva em caso de fraude, culpa, dolo ou má fé, descumprimento injustificado de decisões do Conselho Deliberativo, simulação ou violação de lei, do Estatuto, do Regimento Interno e dos Regulamentos.

- 10.3. O Conselho Fiscal é o órgão responsável pela fiscalização da gestão administrativa e econômico-financeira, a quem compete, dentre outras atribuições, apontar eventuais irregularidades, sugerindo medidas saneadoras.
- 10.4. Cabe à Diretoria Executiva baixar os atos necessários à organização e funcionamento da CASSI, incluindo a aplicação de penalidades por irregularidades cometidas pelo seu corpo de colaboradores.
- 10.5. Cabe à Auditoria Interna, no exercício de sua atuação imparcial e independente, conduzir a apuração de irregularidades atribuídas a ocupantes de cargos gerenciais no âmbito das Gerências Executivas, Gerência Geral de Tecnologia da Informação, Gerências Estaduais, Gerências de Centrais, Gerências de Soluções e Assessores, assegurando o adequado reporte ao Comitê de Auditoria da CASSI, em observância às diretrizes de governança, integridade e confidencialidade institucional.
- 10.6. Cabe ao Comitê de Ética, órgão colegiado subordinado à Diretoria Executiva, de natureza consultiva, educativa, normativa e julgadora, promover a interpretação, aplicação, disseminação e aprimoramento do Código de Ética e Regras de Conduta da CASSI, bem como atuar na apuração e julgamento de matérias ético-disciplinares, observadas as competências e atribuições estabelecidas em Regimento Interno próprio e nos normativos aplicáveis.
- 10.7. Compete à Área de Riscos, Controles Internos e Segurança da informação promover, coordenar e monitorar as iniciativas relacionadas ao Programa de Compliance e Integridade, incluindo ações de conscientização, orientação e disseminação da cultura ética e de integridade institucional, sem prejuízo das atividades de orientação e avaliação independente exercidas pela Auditoria Interna no âmbito de sua atuação como terceira linha, observadas as diretrizes do Modelo das Três Linhas.

11. PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO

- 11.1. A CASSI adota, como regra geral, processo de tomada de decisão de forma colegiada, exceto nos casos em que seja expressamente estabelecida a competência ou a alçada individual.
- 11.2. Com o propósito de envolver as áreas e executivos na definição de estratégias e na aprovação de propostas envolvendo os diversos assuntos da CASSI, a administração utiliza comitês com função deliberativa, acionados no âmbito da Diretoria Executiva, que garantem agilidade e segurança no processo de tomada de decisão.
- 11.3. As competências e alçadas para a tomada de decisões na CASSI são estabelecidas pela Diretoria Executiva e delegadas aos colaboradores integrantes do segmento gerencial e aos Comitês de deliberação, instituídos por decisão do Conselho Deliberativo da CASSI, na forma prevista no Estatuto Social.
- 11.4. A CASSI também adota o modelo de segregação de funções na realização de suas atividades, sendo obrigatória tal segregação entre o executor e o autorizador de cada transação.

12. INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES CONTÁBEIS E FINANCEIRAS OU INFORMAÇÕES CONTÁBEIS E PRESTAÇÕES DE CONTAS

- 12.1. A CASSI tem o compromisso de prover o seu público de relacionamento, em especial o Corpo Social, com informações corporativas objetivas, confiáveis e tempestivas, em linha com os requisitos legais.
- 12.2. Para tanto a CASSI adota procedimentos e controles internos adequados para assegurar o detalhamento, a veracidade e a transparência das demonstrações financeiras.
- 12.3. O processo contábil está inserido na estrutura de Governança Corporativa da CASSI por meio de reportes mensais à Diretoria Executiva, ao Conselho Fiscal e ao Conselho Deliberativo.
- 12.4. O Relatório com as demonstrações contábeis do exercício é submetido anualmente à deliberação do Corpo Social, acompanhado dos pareceres dos Conselhos Deliberativo e Fiscal e da empresa de auditoria externa, juntamente com as contas da Diretoria Executiva no período.
- 12.5. A CASSI busca assegurar a integridade, a fidedignidade e a conformidade de suas demonstrações financeiras por meio de mecanismos de controle, governança, supervisão e avaliações independentes, incluindo auditoria externa, observadas as práticas contábeis aplicáveis e as diretrizes expedidas pelos órgãos reguladores competentes, especialmente a Agência Nacional de Saúde Suplementar.

13. ANÁLISE DE RISCOS

- 13.1. A gestão de riscos e controles na CASSI observa as diretrizes do Modelo das Três Linhas, promovendo atuação coordenada, complementar e integrada entre as instâncias de governança, gestão, riscos, controles internos, compliance e auditoria interna, com vistas ao fortalecimento da tomada de decisão, da proteção institucional e da geração de valor sustentável. Nesse contexto, compete ao Comitê de Gestão de Riscos Corporativos e de Segurança da Informação, dentre outras atribuições, aprovar diretrizes, metodologias, modelos, critérios e indicadores relacionados à gestão de riscos corporativos no âmbito da CASSI.
- 13.2. A metodologia de gestão de riscos da CASSI contempla abordagem estruturada, sistemática e baseada em riscos, envolvendo atividades de comunicação e consulta, definição de contexto, identificação, análise, avaliação, priorização, tratamento, monitoramento, registro, reporte e revisão crítica dos riscos corporativos, observadas as diretrizes de governança, controles internos, integridade e melhoria contínua.
- 13.3. O Programa de Compliance e Integridade da CASSI adota abordagem orientada por riscos, sendo continuamente estruturado, aprimorado e executado com base na identificação, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos regulatórios, operacionais, assistenciais, financeiros, reputacionais, de integridade e de conformidade aos quais a Instituição esteja exposta.

Seção IV – Protocolos de Integridade

14. FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E ASSOCIADOS

- 14.1. A CASSI mantém compromisso com a ética, a integridade, a transparência e a conformidade em seus relacionamentos institucionais, disponibilizando, em seu sítio eletrônico oficial (www.cassi.com.br), informações relacionadas ao Programa de Compliance e Integridade, bem como normativos e diretrizes aplicáveis ao relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços assistenciais e demais parceiros de negócios, incluindo princípios, padrões de conduta e expectativas institucionais aplicáveis às relações contratuais e negociais.
- 14.2. Nos relacionamentos mantidos com os setores público e privado, em âmbito nacional ou internacional, a CASSI não admite, tolera ou autoriza a oferta, promessa, concessão, solicitação ou recebimento de vantagem indevida, financeira ou de qualquer outra natureza, direta ou indiretamente, com o objetivo de influenciar decisões, obter benefício indevido ou favorecer interesses particulares, próprios ou de terceiros, em desacordo com a legislação, os princípios éticos e os normativos institucionais aplicáveis.
- 14.3. É vedada a prática de quaisquer atos que possam caracterizar favorecimento indevido, conflito de interesses, fraude, direcionamento, manipulação ou comprometimento da lisura, da competitividade, da isonomia e da integridade nos processos de compras, contratações, credenciamentos e demais relações estabelecidas pela CASSI com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros institucionais.
- 14.4. A CASSI poderá adotar mecanismos de diligência, monitoramento e avaliação de integridade aplicáveis a fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios, observados critérios de risco, materialidade, relevância e conformidade regulatória, com vistas à mitigação de riscos legais, reputacionais, operacionais, assistenciais e de integridade institucional.

15. CONFLITO DE INTERESSE

- 15.1. Situações de conflito de interesses reais, potenciais ou aparentes devem ser evitadas.
- 15.2. Diante de uma situação de conflito de interesses, as pessoas abrangidas por este Programa de Compliance e de Integridade devem declarar-se conflitadas, abstendo-se de participar de discussão e de votar em matéria relacionada ao conflito identificado, de forma a assegurar a independência, imparcialidade e transparência do processo.
- 15.3. É vedada a participação, direta ou indireta, de colaborador em processos que envolvam:
- 15.3.1. contratação de empresas ou operações com órgãos ou entidades públicas que tenham parentes ou pessoa de seu relacionamento próximo em cargos com poder de decisão.
- 15.3.2. gerenciamento de contratos e outras transações com empresa na qual exista interesse pessoal de natureza financeira ou familiar; e

- 15.3.3. seleção de candidatos para preenchimento de cargo ou exercício de função, do qual participe familiar até o terceiro grau.

16. DOAÇÕES, BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADES

- 16.1. A CASSI não realiza contribuições, doações ou qualquer forma de apoio financeiro ou material para fins político-partidários, eleitorais ou correlatos, direta ou indiretamente, por intermédio de terceiros, observadas a legislação vigente, os princípios éticos institucionais e as diretrizes do Programa de Compliance e Integridade.
- 16.2. É vedado oferecer, prometer, conceder, solicitar, receber ou aceitar presentes, brindes, favores, hospitalidades, cortesias ou quaisquer outras vantagens que possam comprometer, ou aparentemente comprometer, a ética, a integridade, a imparcialidade, a independência das decisões ou a imagem institucional da CASSI, bem como influenciar indevidamente ato, decisão ou relacionamento envolvendo agentes públicos, parceiros de negócios, fornecedores, prestadores de serviços ou quaisquer terceiros, em âmbito nacional ou internacional.
- 16.3. Excepcionalmente, poderá ser admitido o recebimento de brindes institucionais, desde que inexista processo negocial, contratual, decisório ou situação que possa caracterizar favorecimento, conflito de interesses ou expectativa de vantagem indevida, observados cumulativamente os seguintes requisitos:
- I. o valor individual do brinde não exceda 30% (trinta por cento) do salário-mínimo nacional vigente;
 - II. o item possua caráter estritamente institucional ou promocional, com distribuição gratuita, pública, não exclusiva e sem valor comercial relevante; e
 - III. o recebimento não implique contrapartida profissional, influência indevida, benefício particular ou comprometimento da independência e da integridade institucional.
- 16.4. Os brindes eventualmente recebidos em desacordo com os critérios estabelecidos neste normativo, especialmente aqueles cujo valor exceda o limite previsto, deverão ser comunicados ao superior hierárquico e tratados conforme os normativos internos aplicáveis, podendo ser destinados a ações institucionais, sociais ou iniciativas voltadas ao fortalecimento do clima organizacional e da cultura ética.
- 16.5. Situações excepcionais, dúvidas interpretativas ou casos não previstos deverão ser imediatamente reportados à instância competente, para análise e deliberação, observadas as diretrizes de governança, integridade e gestão de conflitos de interesses da CASSI.
- 16.6. É vedada a realização de doações, concessão de benefícios ou estabelecimento de relações negociais com pessoas físicas ou jurídicas sancionadas pela prática de atos lesivos à Administração Pública, especialmente aquelas incluídas no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) ou em outras bases restritivas oficiais aplicáveis, observadas a legislação vigente e as diretrizes de integridade institucional.

Seção V – Monitoramento, Medidas Disciplinares e Gestão das Consequências

17. MONITORAMENTO

- 17.1. A CASSI mantém mecanismos permanentes de monitoramento, supervisão e acompanhamento voltados à prevenção, detecção e resposta tempestiva a situações que possam representar descumprimento deste Programa, da legislação aplicável, dos normativos internos ou dos princípios éticos e de integridade institucional, inclusive no relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócios e demais partes relacionadas.
- 17.2. A gestão das consequências decorrentes da apuração de irregularidades, desvios de conduta ou descumprimentos relacionados aos princípios de integridade, às normas internas e à legislação aplicável observará os instrumentos normativos específicos da CASSI. As medidas educativas, restaurativas e disciplinares serão aplicadas de forma proporcional, imparcial e compatível com a natureza, a gravidade e os impactos da ocorrência, conforme disposto no arcabouço normativo institucional de Medidas Disciplinares e Processo Administrativo, observados os princípios do devido processo, da ampla defesa e do contraditório, quando aplicáveis.
- 17.3. Os processos, práticas, controles e instrumentos relacionados ao Programa de Compliance e Integridade serão objeto de avaliação, revisão e aprimoramento contínuos, com vistas ao fortalecimento da efetividade do Programa, à aderência regulatória, à mitigação de riscos e ao alinhamento às melhores práticas de governança, integridade, gestão de riscos e controles internos.
- 17.4. Compete à Área de Riscos e Controles Internos coordenar, implementar, monitorar e apoiar o aperfeiçoamento contínuo do Programa de Compliance e Integridade, observadas as diretrizes do Modelo das Três Linhas, atuando com autonomia técnica, independência funcional, imparcialidade e abordagem baseada em riscos, bem como reportando periodicamente os resultados, riscos, fragilidades e oportunidades de melhoria às instâncias competentes de governança e à Alta Administração da CASSI.
- 17.5. **Avaliação da Efetividade do Programa**
- 17.5.1. A efetividade do Programa de Compliance e Integridade será avaliada de forma contínua, sistemática e baseada em riscos, mediante a utilização de mecanismos de monitoramento, testes, análises, indicadores, avaliações independentes e demais evidências objetivas que permitam verificar sua adequação, implementação, desempenho, efetividade e capacidade de prevenir, detectar, responder e remediar situações relacionadas à integridade, à conformidade e à governança corporativa.
- 17.5.2. A avaliação poderá considerar, entre outros elementos:
- I. a implementação e execução das ações previstas no Programa;
 - II. a aderência aos normativos internos, requisitos legais, regulatórios e demais obrigações aplicáveis;
 - III. a efetividade dos controles internos e das medidas de mitigação adotadas;

- IV. os resultados dos monitoramentos, testes de aderência, avaliações independentes, auditorias e atividades de supervisão;
- V. a evolução do ambiente de riscos, da cultura ética e da maturidade em governança, riscos e compliance;
- VI. os resultados das ações de treinamento, comunicação e conscientização;
- VII. os resultados relacionados ao tratamento de denúncias, investigações, não conformidades, incidentes, medidas disciplinares e planos de ação;
- VIII. a evolução dos indicadores de desempenho, risco, conformidade e efetividade;
- IX. a identificação de causas recorrentes, fragilidades de controle, tendências e oportunidades de melhoria; e
- X. quaisquer outras informações, evidências ou avaliações consideradas relevantes para aferição da efetividade do Programa.

17.5.3. Os resultados das avaliações deverão subsidiar o reporte às instâncias competentes de governança, o aprimoramento dos controles internos, a revisão de processos, a implementação de ações corretivas e preventivas e a atualização periódica do Programa de Compliance e Integridade.

18. MEDIDAS DISCIPLINARES E GESTÃO DAS CONSEQUÊNCIAS

- 18.1. O descumprimento das disposições previstas neste Programa, no Código de Ética e Regras de Conduta da CASSI e nos demais normativos relacionados à ética, integridade, compliance, governança e controles internos sujeitará os responsáveis à apuração dos fatos e à adoção das medidas disciplinares, administrativas, contratuais, cíveis ou legais cabíveis, observados os princípios do devido processo, ampla defesa, proporcionalidade e responsabilização.
- 18.2. A CASSI poderá instaurar procedimento administrativo de apuração para análise de irregularidades atribuídas a colaboradores, estagiários, fornecedores, prestadores de serviços ou terceiros relacionados, observados os normativos internos aplicáveis e as diretrizes institucionais de integridade, governança e gestão das consequências.
- 18.3. As medidas disciplinares aplicáveis pela CASSI observarão a natureza, gravidade, recorrência, impacto, materialidade e circunstâncias da conduta apurada, podendo compreender, dentre outras previstas na legislação, nos normativos internos e nos instrumentos contratuais:
 - I. advertência;
 - II. suspensão;
 - III. desligamento;
 - IV. rescisão contratual;
 - V. descredenciamento;
 - VI. ressarcimento integral ou parcial de prejuízos; e
 - VII. adoção de medidas administrativas, cíveis ou judiciais cabíveis.

- 18.4. A aplicação de medidas disciplinares e de gestão das consequências observará critérios de razoabilidade, proporcionalidade, imparcialidade, confidencialidade e rastreabilidade, em alinhamento às diretrizes de integridade institucional, governança corporativa e fortalecimento da cultura ética da CASSI.

Seção VI – Comunicação e Treinamento

19. TRANSPARÊNCIA, COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

- 19.1. A CASSI promove a ampla divulgação de seus normativos, diretrizes, princípios e instrumentos relacionados ao Programa de Compliance e Integridade, de forma a fortalecer a cultura ética, a transparência institucional, a conscientização e o alinhamento de seus colaboradores às diretrizes de governança, integridade, riscos e conformidade.
- 19.2. Os normativos e documentos institucionais relacionados à ética, integridade, compliance e prevenção a ilícitos são disponibilizados em canais corporativos internos e, quando aplicável, em meios institucionais externos, observados os princípios da transparência, acessibilidade e prestação de contas.
- 19.3. A CASSI poderá disponibilizar, entre outros, documentos institucionais relacionados à prevenção e combate à corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços, Código de Ética e Regras de Conduta, políticas de integridade e demais normativos correlatos.
- 19.4. A CASSI promove, de forma contínua e baseada em riscos, ações de capacitação, treinamento, comunicação e conscientização relacionadas à ética, integridade, compliance, prevenção à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, conflitos de interesses, proteção de dados, controles internos e demais temas correlatos, com o objetivo de fortalecer a cultura de integridade, o comportamento ético e a conformidade institucional.
- 19.5. As ações de treinamento e conscientização poderão ser direcionadas aos diferentes públicos de relacionamento da CASSI, observados critérios de relevância, risco, atribuições e necessidade institucional, incluindo colaboradores, gestores, terceiros, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios.

Seção VII – Canais de Denúncias, Dúvidas e de Sugestões

20. CANAL DE DENÚNCIAS

- 20.1. A CASSI disponibiliza Canal de Denúncias institucional, seguro e acessível, destinado ao recebimento de relatos, denúncias ou comunicações relacionadas a indícios de irregularidades, fraudes, atos de corrupção, desvios éticos, conflitos de interesses ou quaisquer condutas incompatíveis com a legislação, os normativos internos e os princípios deste.
- 20.2. O Canal de Denúncias poderá ser utilizado por colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócios, associados e demais partes interessadas, por meio dos canais institucionais oficialmente disponibilizados pela CASSI.

- 20.3. A CASSI assegura o tratamento adequado, imparcial e confidencial das denúncias recebidas, observadas as diretrizes de sigilo, proteção ao denunciante de boa-fé, integridade institucional e vedação a qualquer forma de retaliação.
- 20.4. As denúncias recebidas serão avaliadas e tratadas conforme sua natureza, relevância e risco associado, podendo resultar na adoção de medidas de apuração, correção, aprimoramento de controles internos e aplicação das medidas disciplinares, administrativas ou legais cabíveis.

21. DÚVIDAS E SUGESTÕES

- 21.1. As dúvidas e sugestões sobre o Programa podem ser enviadas para: controlesintermos@cassi.com.br.

Seção VIII – Atualização do Programa

22. PERIODICIDADE DE REVISÃO

- 22.1. O Programa de Compliance e Integridade da CASSI será objeto de avaliação, revisão e atualização periódicas, no mínimo a cada 2 (dois) anos, ou em prazo inferior, sempre que houver alterações legislativas, regulatórias, normativas, estruturais, organizacionais, estratégicas ou relacionadas ao ambiente de riscos, evolução das melhores práticas de mercado ou identificação de oportunidades de aprimoramento institucional.