



## NORMA TÉCNICA

<b>NORMA Nº</b> 1710	<b>REVISÃO</b> 00
<b>ASSUNTO</b> FRAUDE COMETIDA POR PRESTADOR	

**1. OBJETIVO**

Estabelecer a forma de condução de processo administrativo interno para apuração de denúncias de fraudes cometidas por Prestadores contra os Planos de Saúde administrados pela FUNDAÇÃO COPEL e determinar as sanções a serem aplicadas após a sua conclusão.

**2. DEFINIÇÕES**

Para os propósitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

Beneficiário: pessoa física inscrita no plano de saúde como titular ou dependente que usufrui dos serviços constantes no regulamento do plano ao qual está vinculado.

Canal de Denúncias: instituído por decisão do Conselho Deliberativo da FUNDAÇÃO COPEL, o Canal de Denúncias é o instrumento institucional destinado à apuração de existência de supostas irregularidades nos procedimentos e apurar a autoria de condutas praticadas em desconformidade com a legislação, o estatuto, os regimentos, as políticas, as diretrizes, os regulamentos, os contratos, o código de ética e de conduta e as normativas internas passíveis de acarretar prejuízos ou exposição a riscos à entidade. O "Procedimento de Tratamento de Denúncias no Âmbito da FUNDAÇÃO COPEL" foi aprovado pela Diretoria Executiva e apresentado ao Conselho Deliberativo. A versão atual do documento em anexo foi aprovada na 1136ª reunião da Diretoria Executiva, realizada em 09/07/2018.

Fraude: utilização indevida de recursos e/ou benefícios do plano de saúde em proveito próprio ou de outrem.



Prestador: Pessoa Física ou Jurídica que possui credenciamento junto a FUNDAÇÃO COPEL para prestação de serviços aos seus Beneficiários inscritos nos planos de saúde administrados por esta autogestão.

Processo Administrativo Interno: processo conduzido no âmbito da FUNDAÇÃO COPEL por meio do Canal de Denúncias.

### 3. PROCESSO

O recebimento de denúncia de fraude cometida por Prestador contra os Planos de Saúde administrados pela FUNDAÇÃO COPEL é realizada via Canal de Denúncia e de acordo com o "Procedimento de Tratamento de Denúncias no Âmbito da FUNDAÇÃO COPEL" (doc. anexo).

Durante as fases de apuração e/ou julgamento, sempre que necessária a manifestação do Prestador, será dado o prazo de 10 (dez) dias.

### 4. PENALIDADES

Considerando as disposições legais pertinentes, bem como os resultados das fases de apuração e julgamento realizadas de acordo com os trâmites estabelecidos para o funcionamento do Canal de Denúncias, serão aplicadas as penalidades, as quais poderão ser, isolada ou cumulativamente, sem prejuízo da aplicação de sanções previstas no Procedimento de Tratamento de Denúncias no Âmbito da FUNDAÇÃO COPEL:

- a. advertência;
- b. ressarcimento de eventuais prejuízos causados, incluindo a devolução de valores e/ou de procedimentos realizados durante o período em que durou a fraude, devidamente atualizados monetariamente; e/ou
- c. descredenciamento.

Após a decisão, o Prestador poderá recorrer à Diretoria Executiva da FUNDAÇÃO COPEL, no prazo de 10 (dez) dias.

### 5. ANEXO

Procedimento de Tratamento de Denúncias no Âmbito da FUNDAÇÃO COPEL aprovado na 1136ª reunião da Diretoria Executiva, realizada em 09/07/2018.

**6. RESPONSÁVEIS PELA APROVAÇÃO**

Data: 20/02/2019

ELAINE REGINA C. SOUZA BREGOLA

Médica Responsável Técnica  
CRM 10417

CARLOS BORGES MACHADO

Gerente do Departamento de Gestão e  
Regulação à Saúde  
CLAUDIA CRISTINA CARDOSO DE LIMA

Diretora de Administração e Segurança

**CONTROLE DE REVISÃO**

Revisão	Responsável revisão	pela	Descrição do motivo
00	DPGR		Versão inicial do documento

OBS.: este documento foi revisado durante reunião realizada na presença de representantes do DPGR, DPJU, DPRI e ACO, em 08/02/2019.



**PROCEDIMENTO DE  
TRATAMENTO DE DENÚNCIAS  
NO ÂMBITO DA  
FUNDAÇÃO COPEL**

Julho 2018

6  
k  
a



## ÍNDICE

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO E DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
CAPÍTULO II - DA RECEPÇÃO DA MANIFESTAÇÃO .....	4
CAPÍTULO III - DA APURAÇÃO .....	4
SEÇÃO I - DAS ATRIBUIÇÕES PARA A APURAÇÃO .....	5
SEÇÃO II - DO PEDIDO DE INFORMAÇÕES.....	5
SEÇÃO III - DO RELATÓRIO DE APURAÇÃO .....	6
CAPÍTULO IV - DO JULGAMENTO .....	6
SEÇÃO I - DO PRAZO E GRUPO DE JULGAMENTO .....	6
CAPÍTULO V - DAS ORIENTAÇÕES PARA ARQUIVO E DISPONIBILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS .....	7

6  
e



## Capítulo I - Do Objetivo e Disposições Gerais

Artigo 1º - Este Procedimento estabelece as diretrizes para orientar e promover o tratamento de denúncias no âmbito da Fundação Copel.

Parágrafo único - As ações aqui previstas compreendem, a apuração de existência de supostas irregularidades informadas através do canal de denúncias ou solicitação dos órgãos estatutários, identificando eventuais falhas nos procedimentos internos, apurando a autoria de condutas praticadas em desconformidade com a legislação, o estatuto, os regimentos internos, as políticas, as diretrizes, os regulamentos, o código de ética e de conduta e as normativas internas passíveis de acarretar prejuízos ou exposição a riscos à entidade.

Artigo 2º - As ações obedecerão, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, presunção da inocência, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse da entidade e eficiência, observando a legislação.

Artigo 3º - Serão formados grupos distintos de apuração e de julgamento.

Artigo 4º - O prazo para o tratamento da denúncia, a partir da manifestação até o seu julgamento, é de até 60 (sessenta) dias úteis, podendo ser prorrogado, mediante justificativa ao Presidente da Fundação Copel - PRE.

Artigo 5º - São deveres de todos os envolvidos no tratamento da denúncia, sem prejuízo de outros previstos em legislação e normativas internas:

- I. Expor os fatos conforme a verdade;
- II. proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III. não agir de modo temerário;
- IV. prestar as informações que forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.



## Capítulo II - Da Recepção da Manifestação

Artigo 6º - Os empregados, diretores, conselheiros, membros de comitês e outros públicos de relacionamento ou não com a FUNDAÇÃO COPEL, que tiverem conhecimento de possíveis irregularidades, terão à sua disposição um Canal de Denúncia, para relatá-las.

Parágrafo único – a FUNDAÇÃO COPEL divulgará, em seu portal, informações sobre o Canal de Denúncia e formas de acesso.

Artigo 7º - As manifestações de possíveis irregularidades, podem ser recepcionadas pela Fundação Copel, por meio do portal, telefone, e-mail, carta ou pessoalmente.

Parágrafo primeiro - Serão acatadas manifestações anônimas.

Parágrafo segundo - A recepção será feita por meio do CANAL DE DENÚNCIA da Fundação Copel.

## Capítulo III - Da Apuração

Artigo 8º - Recebida a manifestação, através do Canal de Denúncia a mesma será encaminhada ao grupo designado que processará a apuração, de forma discreta e sigilosa, de modo a assegurar a confidencialidade do assunto. A elucidação e identificação da autoria de determinados fatos, atos, ocorrências e transgressões disciplinares, será feita com a utilização de meios lícitos e comprobatórios, centralizando as informações e documentos relevantes em um único processo.

Artigo 9º - O grupo de apuração fará uma avaliação preliminar da denúncia e, caso não sejam constatados elementos suficientes, capazes de configurar a ocorrência, a denúncia será encerrada e arquivada, mantendo-se o registro da avaliação.



## Seção I - Das Atribuições para a Apuração

Artigo 10 – O grupo de apuração será composto por até 3 (três) membros, indicados pela Diretora Executiva - DIREX, que será comunicado ao Conselho Deliberativo - COD.

Parágrafo primeiro - A destituição de qualquer membro do grupo de apuração será submetido à anuência do COD.

Parágrafo segundo – O coordenador será nomeado entre os seus pares.

Artigo 11 - O apurador deverá dar-se por impedido, sendo-lhe vedado participar da coleta de informações e de Documentos Probatórios, quando:

- I. Mantiver relação de parentesco de qualquer grau, de amizade pessoal ou inimidade capital para com o denunciado ou envolvido;
- II. for parte na apuração;
- III. possuir interesse no objeto da investigação; ou
- IV. nas situações de conflito de interesse.

Parágrafo único - Em caso de vedação, o apurador será afastado do grupo de apuração enquanto perdurar a situação passível de suscitar o conflito de interesses, devendo ser registrado em ata.

## Seção II - Do Pedido de Informações

Artigo 12 - O pedido de informações e esclarecimentos ao(s) envolvido(s) será feita formalmente, com data de emissão e prazo para resposta..

Parágrafo único - No levantamento das informações poderá haver a dispensa de formas rígidas, mantendo apenas as compatíveis com a certeza e a segurança dos atos praticados, assegurando o direito ao contraditório e ampla defesa dos envolvidos.



### Seção III - Do Relatório de Apuração

Artigo 13 - O Relatório de Apuração e o respectivo resultado, bem como todas informações e documentos levantados, comporão um único processo que será encaminhado ao grupo de Julgamento.

## Capítulo IV - Do Julgamento

### Seção I – Do prazo e grupo de julgamento

Artigo 14 - O grupo de julgamento será formado por 3 (três) membros.

Parágrafo primeiro – caso, dentre os envolvidos estiver conselheiros e ou e ou diretores e ou membros de comitê, o grupo de julgamento será formado por um conselheiro deliberativo, sendo escolhido pelo COD, um membro indicado pela patrocinadora instituidora e o gerente do Departamento Jurídico da entidade.

Parágrafo segundo - Nos demais casos, o grupo será composto pelo PRE, o gerente do Departamento Jurídico, e um membro indicado pela DIREX.

Parágrafo terceiro - Uma mesma pessoa não pode participar simultaneamente do grupo de apuração e do grupo julgamento.

Parágrafo quarto - O coordenador será escolhido entre os membros dos grupos.

Artigo 15 - O julgamento da ocorrência se dará no prazo de até 20 dias úteis, a contar da recepção do relatório de apuração, quando, de forma fundamentada, será determinada a aplicação da solução/sanção.

Artigo 16 - O(s) envolvido(s) será(ão) notificado(s) da decisão, podendo apresentar recursos, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, nos termos do estatuto.



Artigo 17 - O resultado do julgamento será informado pelo coordenador aos responsáveis pelo cumprimento da decisão.

### **Capítulo V - Das Orientações para Arquivo e Disponibilização de Documentos**

Artigo 18 - O relatório final e os documentos que o instruíram devem ser acondicionados em pasta específica, em ordem cronológica, com suas páginas numeradas e rubricadas, e arquivado na Secretaria da Governança, em local de acesso restrito.

Artigo 19 - O presente procedimento entrará em vigor na data de sua aprovação pela DIREX.