



MANUAL DE COMPLIANCE TEM SAÚDE



Título: Manual de Compliance da TEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES S.A. (“TEM Saúde”, “Companhia” ou “Empresa”).

Edição: 2ª Edição/2026

Área Responsável: Compliance.

Profissional Responsável: Joana Lima Rocha

Descrição: Trata-se de Manual de Compliance, contendo as principais políticas e diretrizes da Companhia, sobre integridade, conformidade e ética.

Aplicação: Aplica-se à diretoria, a todos os Colaboradores, colaboradores temporários, trainees, estagiários, parceiros e terceirizados da TEM SAÚDE, que devem ler, compreender e cumprir integralmente todas as suas regras.

Aprovado por: Comitê de Compliance.

Sumário

CAPÍTULO 1 – DAS DIRETRIZES GERAIS

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO
2. ABRANGÊNCIA
3. DOS OBJETIVOS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE
4. SUPORTE DA DIRETORIA
5. DEPARTAMENTO DE COMPLIANCE
 - 5.1. RELATÓRIO ANUAL DE COMPLIANCE
6. COMITÊ DE COMPLIANCE
7. COMPLIANCE EM TODAS AS INSTÂNCIAS
 - 7.1. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
8. AVALIAÇÃO DE RISCOS
9. GESTÃO DE RISCOS
10. GESTÃO DE CRISE
11. DA AÇÃO CORRETIVA
12. DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES
13. DO CANAL DE DENÚNCIA
14. DO PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO
 - 14.1. Fase de Triagem e Análise Preliminar
 - 14.2. Condução da Investigação
 - 14.3. Relatório de Apuração
 - 14.4. Deliberação Final e Aplicação de Penalidades
 - 14.5. Execução e Encerramento
 - 14.6. Considerações Finais
15. SANÇÕES
16. APROVAÇÃO, PUBLICAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL

CAPÍTULO 2 – DAS POLÍTICAS DE COMPLIANCE

- 1.1. POLÍTICA DE TREINAMENTO
2. POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO
3. PREVENÇÃO A CONFLITO DE INTERESSES
4. POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO
5. POLÍTICA DE DUE DILIGENCE E GESTÃO DE TERCEIROS
6. POLÍTICA DE DUE DILIGENCE EM OPERAÇÕES M&A
7. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)
8. REGRAS CONCORRENCIAIS
9. ATIVIDADES EXTERNAS



CAPÍTULO 1

DAS DIRETRIZES GERAIS

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

Com o compromisso de **prevenir conflitos e violações à Lei Anticorrupção brasileira**, bem como **fortalecer os princípios éticos** que norteiam sua atuação no mercado e na comunidade, a TEM SAÚDE implementou o seu **Programa de Integridade ("Compliance")**.

Este **Manual de Compliance** é um elemento essencial desse Programa e tem como principais objetivos:



Orientar as atividades da empresa de acordo com as melhores práticas de integridade e conformidade;



Servir como guia para todos que contribuem para o crescimento e aprimoramento contínuo da TEM SAÚDE, incluindo colaboradores, terceiros e parceiros.

1.1. BASE LEGAL E REGULAMENTAÇÃO

A elaboração deste Manual considerou as melhores práticas de mercado e a legislação vigente aplicável, tais como:

- Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) – Dispõe sobre a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas por atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;
- Decreto nº 11.129/2022 – Regulamenta a aplicação da Lei Anticorrupção;
- Lei Estadual nº 11.123/2020 – Institui o Programa de Integridade para empresas que contratam com a Administração Pública do Estado de Mato Grosso;
- Portaria CGU nº 909/2015 – Estabelece diretrizes para a gestão da integridade e ética nos relacionamentos internos e externos;
- Demais normativas estaduais e regulatórias aplicáveis

1.2. APLICAÇÃO E ALCANCE

Este Manual estabelece:

- Práticas que devem ser evitadas no ambiente corporativo;
- Procedimentos que devem ser seguidos pelos colaboradores no exercício de suas funções, tanto dentro da empresa quanto nas relações com concorrentes, parceiros, entidades e agentes públicos, nacionais e estrangeiros, incluindo seus familiares.

Este Manual **não** substitui e deve ser interpretado em conjunto com:

- Código de Conduta e Ética da TEM SAÚDE;
- Política Anticorrupção;
- Demais normas internas da empresa.

A TEM SAÚDE reforça seu compromisso com a ética, transparência e conformidade, garantindo que todos os envolvidos em suas operações atuem com integridade e responsabilidade.

2. ABRANGÊNCIA

Este Manual de Compliance deve ser integralmente observado por todos os Colaboradores da TEM SAÚDE. Para fins deste Manual, considera-se Colaborador(es) toda pessoa que atue em nome da TEM Saúde ou sob sua responsabilidade, incluindo:



- Empregados permanentes ou temporários;
- Sócios e diretores;
- Prestadores de serviços Internos, aqui entendido como profissionais alocados sob vínculo institucional e que exerçam atividades de consultoria relacionados as operações da TEM que podem ser prestadas nas dependências da Tem ou não, conforme diretrizes pactuadas entre as partes em contrato,;
- Estagiários e jovens aprendizes, alocados ou não nas dependências da empresa.

Todos os Colaboradores são pessoalmente responsáveis por ler, compreender e cumprir integralmente as diretrizes estabelecidas neste Manual.

Como parte desse compromisso, **a adesão ao Manual deve ser formalizada por escrito**, por meio da assinatura do **Termo de Adesão ao Manual de Compliance**.

3. DOS OBJETIVOS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

O Programa de Compliance da TEM SAÚDE tem como principais objetivos assegurar o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis, fortalecer a cultura de integridade e prevenir, detectar e responder a condutas irregulares. Além disso, busca garantir que as atividades da Companhia sejam conduzidas de forma ética, transparente e alinhada às melhores práticas de governança corporativa, promovendo um ambiente de negócios seguro e confiável.

Para que esses objetivos sejam alcançados, o envolvimento de toda a Companhia é essencial. Este Manual estabelece o comportamento esperado de cada integrante da TEM SAÚDE, além de definir as diretrizes e procedimentos necessários para a aplicação do Programa de Compliance.

Através de normas claras, treinamentos contínuos e mecanismos de controle, a TEM SAÚDE reforça seu compromisso com a conformidade, a mitigação de riscos e a construção de uma cultura organizacional baseada na ética e na transparência.

4. SUPORTE DA DIRETORIA

A Diretoria da TEM SAÚDE reconhece seu papel essencial na implementação, disseminação e monitoramento do Programa de Compliance, assegurando que seus princípios sejam compreendidos e seguidos por todos os Colaboradores.

Como forma de reforçar esse compromisso institucional, a Diretoria observa as seguintes diretrizes:

- Cumprimento integral das legislações e regulamentos brasileiros aplicáveis;
- Combate rigoroso à corrupção, cartéis, fraudes, lavagem de dinheiro, irregularidades em licitações e qualquer ato ilícito contra a Administração Pública, seja praticado por colaboradores ou por terceiros agindo em nome da empresa;
- Proibição expressa de retaliação de qualquer natureza contra aqueles que, de boa-fé, relataram condutas inadequadas;
- Garantia da confidencialidade e a imparcialidade na análise e tratamento de casos sensíveis relacionados a Compliance;
- Incentivo à denúncia de atos ou condutas contrárias a este Manual e às normas internas da empresa.

Para fins deste Manual, entende-se por “Diretoria” o conjunto dos Diretores da TEM SAÚDE, inclusive o Diretor Presidente, cuja atuação no Programa de Compliance assume relevância institucional estratégica.

O Diretor Presidente é responsável por assegurar que as recomendações oriundas do Programa de Compliance recebam a devida atenção no mais alto nível da administração, reforçando o compromisso da liderança com a ética, a conformidade e a integridade corporativa.

4.1. COMPROMISSO DA DIRETORIA COM O PROGRAMA DE COMPLIANCE

A Diretoria da TEM SAÚDE exerce papel institucional estratégico no fortalecimento do Programa de Integridade, atuando como instância de suporte e referência para a promoção da cultura de ética e conformidade em toda a organização.

Nesse contexto, a Diretoria compromete-se a:

- **Sustentar a integridade como valor corporativo:** Demonstrar, por meio de sua conduta, decisões e posicionamentos, o compromisso inegociável da alta administração com os princípios da ética, legalidade e transparência;
- **Assegurar condições adequadas para a atuação do Departamento de Compliance:** Disponibilizar os recursos necessários para a estruturação e execução técnica do Programa, respeitando sua independência funcional;
- **Fortalecer os canais de governança:** Apoiar institucionalmente o Comitê e o Departamento de Compliance, garantindo que suas recomendações sejam consideradas e tratadas com a devida prioridade;
- **Alinhar o Compliance à gestão executiva:** Integrar as diretrizes do Programa de Integridade ao planejamento estratégico, à gestão de riscos e à tomada de decisão da Companhia;
- **Promover um ambiente organizacional seguro e transparente:** Incentivar o uso dos canais oficiais de integridade e assegurar que as manifestações sejam tratadas com seriedade, confidencialidade e sem retaliações;
- **Valorizar a formação contínua:** Apoiar ações de treinamento e conscientização voltadas à Diretoria, gestores, colaboradores e terceiros, reforçando a responsabilidade de todos com o cumprimento das normas internas.

5. DEPARTAMENTO DE COMPLIANCE

O Departamento de Compliance da TEM SAÚDE é a instância operacional do Programa de Integridade, responsável pela sua implementação, execução cotidiana e disseminação das normas internas, bem como pela promoção da cultura organizacional pautada na ética, legalidade e responsabilidade institucional.

Embora atue de forma independente, o Departamento de Compliance mantém interface contínua com o Comitê de Compliance e com as demais áreas da Companhia, desempenhando papel essencial na manutenção da integridade organizacional e na conformidade com as obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

Compete ao **Departamento de Compliance:**

- a. Executar e operacionalizar o Programa de Compliance da TEM SAÚDE, assegurando sua conformidade com as diretrizes estratégicas da alta administração, à legislação vigente e aos normativos internos;

- b.** Gerenciar, manter, revisar e aprovar os documentos que compõem o Sistema de Compliance da Companhia, incluindo políticas, códigos, manuais e demais instrumentos de Compliance, com exceção do Manual de Compliance, cuja aprovação é de competência exclusiva do Comitê de Compliance;
- c.** Promover a efetiva aplicação do Código de Conduta, das políticas de integridade e dos princípios éticos da organização, por meio de ações contínuas de comunicação, sensibilização e reforço institucional;
- d.** Conduzir treinamentos, campanhas e demais iniciativas educativas voltadas aos colaboradores, parceiros e terceiros, garantindo a compreensão dos compromissos de integridade assumidos pela Companhia;
- e.** Atuar em cogestão com o Comitê de Compliance na administração do Canal de Denúncias da TEM SAÚDE, assegurando sua acessibilidade, confidencialidade, proteção dos dados pessoais e operação contínua. O Departamento de Compliance é responsável pela gestão técnica e operacional do Canal, enquanto o Comitê detém a competência exclusiva para a triagem das manifestações recebidas, a deliberação sobre a abertura de apurações e a condução das investigações. O Departamento de Compliance executará as etapas que lhe forem atribuídas formalmente, prestando apoio técnico e documental às apurações, conforme diretrizes do Comitê.
- f.** Monitorar indicadores de efetividade do Programa de Compliance e reportar ao Comitê os resultados relevantes, oportunidades de melhoria e riscos emergentes;
- g.** Apoiar tecnicamente o Comitê de Compliance, sempre que solicitado, respeitada sua autonomia decisória e confidencialidade;
- h.** Atuar como interlocutor da empresa junto a entidades setoriais, parceiros institucionais e órgãos reguladores, no que se refere à integridade institucional e à conformidade normativa, quando não estiver sob competência direta do Comitê.
- i.** Elaborar e revisar criticamente o Relatório Anual de Compliance, contendo:
- Avaliação da efetividade do Programa de Compliance;
 - Recomendações para seu aprimoramento;
 - Propostas de medidas mitigadoras para riscos ainda não sanados;
 - Reclassificação de riscos, conforme alterações regulatórias, legais ou estratégicas.
- j.** Encaminhar o Relatório Anual de Compliance ao Comitê de Compliance até o primeiro dia útil do mês de junho de cada ano;

k. Reportar-se diretamente ao Comitê de Compliance, com independência funcional, sobre todas as matérias relativas às suas atribuições.

l. Tomar decisões sobre a aplicação de medidas disciplinares, quando expressamente delegadas pelo Comitê de Compliance, observando os princípios do contraditório, ampla defesa, proporcionalidade e rastreabilidade, nos termos previstos no item "Sanções" deste Manual;

m. Analisar criticamente os resultados da pesquisa de satisfação dos Colaboradores, identificando eventuais fragilidades institucionais e propondo medidas de aprimoramento no âmbito do Programa de Compliance;

n. Elaborar, sempre que aplicável, o Relatório de Ação Corretiva, nos moldes estabelecidos neste Manual, consolidando as providências adotadas em resposta a violações apuradas ou riscos identificados, com o objetivo de assegurar o aperfeiçoamento contínuo dos controles internos e a prevenção de reincidências.

O Departamento de Compliance atua em regime de cogestão com o Comitê de Compliance nos procedimentos de apuração de denúncias, exercendo papel técnico-operacional, organizacional e executivo, conforme diretrizes definidas pelo Comitê. Suas atribuições incluem a coleta de informações, diligências preliminares e interlocução com áreas internas ou consultores externos, mediante autorização expressa.

A fiscalização do cumprimento deste Manual, do Código de Conduta e das demais normativas internas da TEM SAÚDE é de responsabilidade do Departamento de Compliance. Trata-se, no entanto, de um compromisso institucional coletivo, que deve envolver todas as áreas da empresa. A fiscalização abrange não apenas os colaboradores diretos da TEM SAÚDE, mas também terceiros contratados, sendo dever da companhia zelar pela governança das relações contratuais em todas as suas etapas.

Embora possua autonomia para conduzir análises e emitir pareceres, suas conclusões e recomendações, inclusive a respeito do Relatório Anual de Compliance, serão reportadas diretamente ao Comitê de Compliance.

5.1. RELATÓRIO ANUAL DE COMPLIANCE

O Relatório Anual de Compliance, cuja elaboração é de responsabilidade do Departamento de Compliance, deverá conter:

- **Avaliação da efetividade** do Programa de Compliance, com base nas análises realizadas ao longo do período;
- **Sugestões de medidas mitigadoras** para riscos que ainda não tenham sido sanados, estabelecendo prazos razoáveis de implementação;

- **Recomendações para aprimoramento contínuo** do Programa de Compliance, assegurando sua maior eficiência e adequação às melhores práticas de governança; e,
- **Propostas de ajustes necessários** na classificação de riscos mapeados, considerando eventuais mudanças regulatórias, novas exigências legais ou alterações estratégicas da Companhia.

O Relatório Anual de Compliance deverá ser encaminhado ao Comitê de Compliance até o primeiro dia útil do mês de junho de cada ano, para análise e deliberação, em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste Manual.



IMPORTANTE: O Departamento de Compliance reporta-se diretamente ao Comitê de Compliance, garantindo independência e autonomia na supervisão do Programa, prevenindo interferências indevidas.

6. COMITÊ DE COMPLIANCE

O Comitê de Compliance da TEM SAÚDE é órgão colegiado, autônomo e permanente, instituído para assegurar a efetividade, a imparcialidade e a independência do Sistema de Compliance da Companhia. Atua como instância supervisora e deliberativa, sendo responsável pela apuração de denúncias, análise crítica de violações, monitoramento do Programa de Compliance e proposição de medidas estruturantes voltadas à integridade institucional.

Regido por este Manual de Compliance e por seu Regimento Interno, o Comitê será composto por, no mínimo, 04 (quatro) membros, todos eleitos e destituíveis a qualquer tempo pelo Conselho de Administração.

A função primordial do Comitê de Compliance é supervisionar a observância das normas legais, regulamentares e das diretrizes internas da TEM SAÚDE, especialmente aquelas previstas neste Manual, competindo-lhe, entre outras atribuições:

- Avaliar e monitorar, de forma contínua, o Programa de Compliance da TEM SAÚDE, assegurando sua efetividade e alinhamento às melhores práticas de integridade e à legislação aplicável;
- Apurar, com independência e rigor técnico, todas as denúncias recebidas por meio do Canal de Denúncias, em regime de cogestão com o Departamento de Compliance, que atuará como seu braço executor e auxiliar técnico durante todo o processo. A investigação poderá ser conduzida diretamente pelo Comitê, pelo Departamento de Compliance, ou com o apoio de outras áreas internas da companhia, conforme a natureza dos fatos apurados, bem como com a colaboração de consultores externos especializados, sempre que necessário. O Comitê poderá, ainda, formalmente delegar a apuração a área técnica correlata ao conteúdo da denúncia, mediante instrumento próprio, que deverá ser arquivado para fins de controle e rastreabilidade.

- c.** Aplicar ou recomendar, conforme o caso e nos limites estabelecidos pela governança da companhia, medidas corretivas e/ou sanções disciplinares, observando os princípios do contraditório, ampla defesa, proporcionalidade e rastreabilidade de suas decisões;
- d.** Analisar as violações identificadas à luz da integridade institucional, propondo ajustes nos controles internos, revisões normativas e outras medidas estruturais voltadas à prevenção de reincidências;
- e.** Avaliar periodicamente os riscos de Compliance, considerando o contexto operacional, mudanças regulatórias, alterações estratégicas e ocorrências de não conformidade, recomendando ações mitigadoras adequadas;
- f.** Verificar, ao menos uma vez ao ano, o cumprimento, pelas áreas competentes, das atribuições estabelecidas neste Manual;
- g.** Analisar criticamente o Relatório Anual de Compliance, encaminhado pelo Departamento de Compliance, com objetivo de identificar oportunidades de melhoria, assegurar a conformidade da TEM SAÚDE e fortalecer a cultura de integridade.
- h.** Prestar apoio técnico e institucional às demais instâncias da Companhia em matéria de Compliance, notadamente nos processos de due diligence e na aplicação da Cláusula “Compliance em Todas as Instâncias”;
- i.** Fomentar a disseminação da cultura de Compliance na cadeia de suprimentos e entre parceiros comerciais, promovendo maior alinhamento às diretrizes da Companhia.
- j.** Aprovar, com exclusividade, o Manual de Compliance da TEM SAÚDE, cuja elaboração e atualização são de responsabilidade do Departamento de Compliance;
- k.** Designar equipes multidisciplinares internas para apoio à execução de suas atividades, podendo identificá-las como “Embaixadores de Compliance”;
- l.** Manter, sempre que necessário, interlocução direta com autoridades públicas, órgãos reguladores e demais partes interessadas, em defesa da integridade institucional da empresa.

Parágrafo único. O Comitê de Compliance atuará de forma colegiada e deliberativa, sendo suas análises e deliberações formalmente registradas, com observância aos princípios da confidencialidade, integridade, legalidade e rastreabilidade da informação.



Mais informações sobre a composição, funcionamento e competências do Comitê de Compliance encontram-se dispostas em seu Regimento Interno, parte integrante do presente Programa de Compliance.

7. COMPLIANCE EM TODAS AS INSTÂNCIAS

A conformidade e a integridade não são responsabilidades exclusivas do Departamento de Compliance ou do Comitê de Compliance. Ao contrário, constituem um compromisso transversal, que deve ser assumido por toda a organização, incluindo Colaboradores, Terceiros contratados e a própria TEM SAÚDE, em todas as suas instâncias decisórias e operacionais.

Nesse contexto, a TEM SAÚDE reconhece que a governança das relações contratuais e institucionais exige atenção permanente, tanto nas etapas prévias à contratação quanto no acompanhamento contínuo da execução de contratos e demais negócios jurídicos. É dever da Companhia assegurar que todos os agentes envolvidos em sua cadeia de valor atuem em consonância com os princípios e diretrizes do Programa de Compliance.

Para garantir a efetividade desse Programa, determinadas áreas da Companhia exercem papéis específicos no processo de conformidade, nos termos definidos a seguir.

7.1. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração da TEM SAÚDE exerce papel estratégico na governança do Programa de Compliance, sendo responsável por constituir o Comitê de Compliance, nos termos do respectivo Regimento Interno. Além disso, compete-lhe:

- Avaliar a adequação, disponibilidade e aplicação dos recursos destinados ao Programa de Compliance;
- Garantir a transparência e comunicação efetiva sobre Compliance, assegurando que os valores e diretrizes da TEM SAÚDE sejam disseminados entre todos os stakeholders internos e externos.

7.2. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

O Departamento de Recursos Humanos desempenha papel relevante na operacionalização do Programa de Compliance, colaborando na disseminação da cultura ética e na implementação dos controles internos relacionados à conduta dos Colaboradores. Compete ao setor:

- Assegurar que todos os Colaboradores contratados tenham acesso formal a este Manual de Compliance, com a devida coleta dos Termos de Adesão no momento da contratação e admissão;
- Aplicar, verificar e monitorar possíveis conflitos de interesse durante o processo de contratação de Colaboradores, por meio do Formulário de Conflito de Interesses;
- Apoiar o Departamento de Compliance na realização e nos controles

dos treinamentos obrigatórios, garantindo a adesão e a conclusão das formações por todos os Colaboradores;

- Conduzir, anualmente, a pesquisa de satisfação dos Colaboradores, conforme estabelecido neste Manual, para posterior análise pelo Departamento de Compliance.

7.3. GESTORES DE ÁREA NAS CONTRATAÇÕES

Cada Gestor de Área da TEM SAÚDE é responsável por coordenar e executar os processos de contratação necessários ao atendimento de suas demandas operacionais, observando as diretrizes de integridade, conformidade e eficiência previstas neste Manual.

Portanto, compete ao Gestor da Área:

- Conduzir o processo de contratação de forma transparente, isonômica e competitiva, buscando, sempre que possível, ao menos três orçamentos de empresas distintas para cada serviço ou fornecimento, considerando critérios como Custo x Benefício x Expertise x Qualidade;
- Realizar a due diligence inicial dos Terceiros a serem contratados, incluindo a verificação de integridade, ausência de conflitos de interesses e demais critérios definidos na metodologia de avaliação de riscos do Comitê de Compliance, avaliação de Risco de Segurança da Informação e Privacidade e Avaliação Reputacional, sendo de sua exclusiva responsabilidade a veracidade e consistência das informações apuradas;
- Encaminhar o contrato ao Departamento Jurídico, para análise, como etapa de segurança formal do fluxo interno, sem prejuízo da responsabilidade primária do Gestor sobre os dados, documentos e decisões do processo de contratação;
- Assinar, na qualidade de testemunha, o contrato referente à respectiva contratação por ele conduzida, validando, no ato, o objeto, o valor e o prestador de serviço escolhido;
- Não iniciar a execução de qualquer contratação sem a assinatura formal do respectivo contrato, salvo exceções expressamente deliberadas pelo Comitê de Compliance, mediante justificativa formal e parecer jurídico;
- Aplicar, sempre que requisitado pelo Comitê de Compliance, o formulário de verificação de conflito de interesses entre os envolvidos na contratação, especialmente em casos de contratações recorrentes ou estratégicas.

7.4. DEPARTAMENTO JURÍDICO



- Realizar a due diligence inicial dos Terceiros contratados pela TEM SAÚDE, conforme diretrizes estabelecidas pelo Comitê de Compliance;
- Dar suporte ao Departamento de Compliance e ao Comitê quando solicitado, conformidade com as normas e legislações aplicáveis.

8. AVALIAÇÃO DE RISCOS

A Avaliação de Riscos (Risk Assessment) é uma etapa essencial do Programa de Compliance e consiste na realização de um processo estruturado para identificar, avaliar e classificar os riscos de não conformidade da TEM SAÚDE, permitindo a adoção de medidas preventivas e corretivas para mitigar eventuais irregularidades.

Caberá ao Departamento de Compliance conduzir essa análise, assegurando a adequada identificação e o monitoramento contínuo dos riscos.

O Risk Assessment será revisado anualmente ou em períodos menores, caso fatores relevantes exijam sua reavaliação, como mudanças legislativas, alterações nos processos internos da Companhia ou novas exigências regulatórias.

Os resultados dessa análise servirão como base para a definição e aprimoramento das medidas de gestão de riscos, que serão detalhadas no próximo tópico.

9. GESTÃO DE RISCOS

A gestão dos riscos de integridade da TEM SAÚDE será conduzida de forma contínua e estruturada pelo Departamento de Compliance, que será responsável por mapear, documentar, classificar e monitorar os riscos identificados no âmbito da Companhia, propondo medidas mitigadoras proporcionais ao seu grau de exposição.

A Avaliação de Riscos será atualizada periodicamente pelo Departamento de Compliance, de modo a refletir as alterações regulatórias, estratégicas e operacionais da Companhia, bem como os aprendizados decorrentes de eventos internos, denúncias e auditorias.

Para cada risco identificado, poderão ser adotadas as seguintes estratégias de gestão:



Aceitação: Aplicada a riscos de baixo impacto, cuja ocorrência não compromete significativamente a Companhia. Essa decisão deve ser expressamente justificada e devidamente documentada, garantindo a rastreabilidade e transparência do Processo de Gestão de Riscos;



Mitigação: Implementação de medidas preventivas e corretivas para reduzir a probabilidade ou o impacto do risco, como treinamentos, reforço de controles internos e monitoramento contínuo;



Eliminação: Modificação ou descontinuidade de atividades e processos que representem riscos inaceitáveis, eliminando sua causa ou exposição;



Transferência: Delegação da responsabilidade pela gestão do risco para terceiros, por meio de contratos, seguros ou parcerias estratégicas.

O resultado consolidado da Avaliação de Riscos será encaminhado anualmente ao Comitê de Compliance, que terá a atribuição de avaliar criticamente as classificações atribuídas e recomendar, quando necessário, ajustes nas medidas mitigadoras propostas, com vistas ao aprimoramento contínuo do Programa de Integridade.

Todo o processo de Gestão de Riscos deverá ser devidamente documentado, e os registros pertinentes deverão ser mantidos nos arquivos da Companhia, em formato físico e/ou eletrônico, pelo prazo mínimo de cinco (5) anos, garantindo a rastreabilidade, a integridade da informação e a conformidade com os requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

O Departamento de Compliance poderá contar com apoio de consultorias especializadas ou outras áreas internas sempre que julgar necessário para o robustecimento do processo de gestão de riscos e a aderência às melhores práticas de governança corporativa.

10. GESTÃO DE CRISE

Caso, em qualquer momento do relacionamento, um terceiro seja envolvido em operações relacionadas a corrupção, fraude em licitações, suborno, lavagem de dinheiro ou qualquer outro crime, o Departamento de Compliance adotará as seguintes medidas:

- Realizar o levantamento do histórico do terceiro junto à TEM SAÚDE e elaborar um dossiê detalhado sobre o caso;
- Elaborar parecer formal, contendo a análise do caso e recomendações sobre as medidas a serem adotadas;
- Encaminhar o parecer ao Comitê de Compliance, que tomará a

decisão final sobre as ações a serem implementadas, incluindo, se necessário, o encerramento imediato do relacionamento comercial com o terceiro envolvido;

- Definir, junto ao Comitê de Compliance, as medidas legais e regulatórias cabíveis, incluindo, se aplicável, a notificação às autoridades competentes.

A TEM SAÚDE adotará todas as providências necessárias para mitigar os impactos decorrentes da crise, garantindo a integridade e conformidade de suas operações.

Caso um Colaborador da TEM SAÚDE esteja envolvido em uma infração ou sob suspeita de participação em práticas ilícitas e, na ausência de previsão específica em políticas apartadas, será aplicado o disposto neste Manual, no Capítulo 15, “Sanções”.

Todas as decisões e providências adotadas serão devidamente documentadas, assegurando transparência e rastreabilidade no processo de apuração e gestão da crise.

11. DA AÇÃO CORRETIVA

Caso seja identificada qualquer não conformidade, ou seja, um desvio nos processos, atividades, controles ou resultados esperados, que não seja decorrente de má-fé, o Departamento de Compliance deverá, de forma documentada, adotar medidas para:

- Eliminar a causa da não conformidade no Programa de Compliance;
- Corrigir a não conformidade, restabelecendo os padrões de conformidade da Companhia; e,
- Prevenir a reincidência, por meio da implementação de ações corretivas eficazes.

O Departamento de Compliance deverá garantir que todas as correções e ações corretivas necessárias sejam implementadas dentro de um prazo adequado, eliminando a não conformidade e suas causas.

Para formalizar o processo, o Departamento de Compliance deverá preencher o Relatório de Ação Corretiva, abordando os seguintes pontos:

- Descrição da não conformidade identificada;
- Causa da não conformidade;
- Medida imediata adotada para correção;
- Ação corretiva aplicada, visando eliminar a causa ou, ao menos, reduzir a probabilidade de sua repetição;

Verificação da implementação e da efetividade da ação corretiva;

- Identificação dos responsáveis por cada etapa do procedimento.

Todos os registros pertinentes devem ser mantidos arquivados na TEM SAÚDE, em formato físico e/ou digital, por um período mínimo de cinco (5) anos, garantindo rastreabilidade e conformidade com os padrões de governança corporativa.

12. DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Para avaliar a satisfação dos Colaboradores em relação ao Programa de Compliance, o Departamento de Recursos Humanos será responsável por aplicar a pesquisa de satisfação logo após a realização do treinamento anual de Compliance.

Os resultados da pesquisa serão analisados pelo Departamento de Compliance, que deverá identificar oportunidades de aprimoramento. Se necessário, medidas de melhoria serão definidas, implementadas e monitoradas, garantindo a efetividade do Programa.

O Comitê de Compliance será devidamente comunicado sobre as ações adotadas.

13. DO CANAL DE DENÚNCIA

A TEM SAÚDE dispõe de um Canal de Denúncia Externo, acessível a Colaboradores, Terceiros, Parceiros comerciais, Fornecedores e demais partes interessadas, que permite o reporte de práticas ou suspeitas de condutas irregulares, em desconformidade com normas legais, diretrizes internas da Companhia.

Os reportes podem ser realizados de forma segura, confidencial e, se desejado, anônima, pelos seguintes canais (“Canal de Denúncia”):

Canal	Informações de Acesso
E-mail	temsaude@contatoseguro.com.br
Website	www.contatoseguro.com.br/temsaude
Telefone	0800 881 3687 (ligação gratuita, disponível 24h/7)
Whatsapp	51 3376-9353
App	Baixe o aplicativo no seu celular e tenha todas as funcionalidades do site na palma da sua mão.

A TEM SAÚDE assegura que todas as denúncias serão tratadas com seriedade, imparcialidade e sigilo, garantindo que não haverá retaliação ou represália contra denunciadores que atuem de boa-fé.

O Canal de Denúncias é uma ferramenta terceirizada contratada exclusivamente para recepcionar relatos de colaboradores, fornecedores, parceiros e demais partes interessadas. Estruturado com base nas melhores práticas do mercado, o Canal de Denúncias da TEM Saúde segue os princípios de imparcialidade, confidencialidade, transparência e segurança, garantindo um ambiente confiável para o envio de informações sensíveis.



DENÚNCIAS FALSAS OU DE MÁ-FÉ: O uso indevido do canal, com denúncias infundadas ou com o objetivo de prejudicar terceiros, poderá resultar na aplicação de sanções conforme as normas internas e a legislação vigente, incluindo o crime de Denúncia Caluniosa, previsto no Código Penal.

A gestão do Canal de Denúncias é realizada em cogestão pelo Comitê de Compliance e pelo Departamento de Compliance. Compete ao Comitê a triagem inicial das manifestações, a deliberação sobre a abertura de investigação e a definição das diretrizes da apuração, enquanto o Departamento de Compliance atua como executor técnico-operacional, responsável por diligências, coleta de informações e interlocução com outras áreas ou consultores externos, quando necessário.

As apurações são conduzidas com independência, isenção e observância dos princípios do contraditório, ampla defesa, rastreabilidade e proporcionalidade. Ao final do processo, o Comitê de Compliance delibera sobre as conclusões e eventuais recomendações de medidas corretivas ou disciplinares.

Caso solicitado por um denunciante identificado (não anônimo) e se aplicável, poderão ser prestadas informações sobre o desfecho da apuração, respeitados os limites legais e a confidencialidade dos envolvidos.

Mais informações sobre a governança, o fluxo de apuração e as atribuições de cada instância encontram-se detalhadas neste Manual e no Regulamento Interno do Comitê de Compliance.



Importante: O Canal de Denúncias da TEM SAÚDE foi desenvolvido para receber relatos sobre condutas que violem as normas internas, a legislação vigente ou os princípios éticos da Companhia. Por essa razão, alguns assuntos não são recepcionados por este canal, devendo ser direcionados aos setores ou canais específicos competentes.

Entre os temas que não serão acolhidos de forma automática pelo Canal de Denúncias, destacam-se:

- Sugestões gerais (melhorias de processos, ideias para novas práticas etc.);
- Envio de currículos ou indicações de candidatos;
- Reclamações relacionadas à limpeza dos banheiros ou condições do refeitório;
- Comentários sobre o ambiente de trabalho ou clima organizacional que não envolvam condutas antiéticas;
- Solicitações relacionadas à área de Proteção de Dados (DPO);
- Dúvidas ou manifestações sobre políticas internas ou benefícios;
- Reclamações de usuários finais sobre os produtos ou serviços da empresa, quando não envolvam suspeitas de fraude, assédio ou má conduta.

Nesses casos, recomenda-se a utilização dos demais canais de acesso disponibilizados pela TEM SAÚDE, de acordo com a natureza da demanda.

14. DO PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO

O processo de apuração de denúncias ou de indícios de descumprimento das Políticas e normas internas da TEM SAÚDE e Código de Conduta e Ética será conduzido sob regime de cogestão entre o Comitê de Compliance e o Departamento de Compliance, em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste Manual.

A apuração observará, de forma rigorosa, os princípios da imparcialidade, confidencialidade, integridade, contraditório, ampla defesa e rastreabilidade, assegurando a condução ética e técnica de todos os casos.

14.1. Fase de Triagem e Análise Preliminar

O Comitê de Compliance é responsável por realizar a triagem, análise e a verificação preliminar das manifestações recebidas por meio do Canal de Denúncias e indícios de descumprimento das Políticas e normas internas da TEM SAÚDE e Código de Conduta e Ética, observando os critérios de admissibilidade, relevância e conexão com o escopo do Programa de Integridade.

Nesta etapa, compete ao Comitê:

- Verificar se a manifestação se enquadra no escopo do Canal de Denúncias da TEM SAÚDE ou um descumprimento das Políticas e normas internas da TEM SAÚDE e Código de Conduta e Ética;
- Avaliar a suficiência das informações apresentadas para fins de investigação;

- Solicitar esclarecimentos ou complementações, caso necessário;
- Deliberar pela admissibilidade da denúncia ou, se for o caso, pelo arquivamento sumário, quando a manifestação for infundada, repetitiva, genérica, ou não relacionada às diretrizes do Programa de Compliance.

A decisão sobre a admissibilidade ou arquivamento deverá ser formalizada e registrada, com justificativa fundamentada. Em caso de arquivamento, o Departamento de Compliance poderá, sempre que possível, comunicar o denunciante, preservando a confidencialidade das informações.

O processo de apuração será conduzido em regime de cogestão entre o Comitê de Compliance e o Departamento de Compliance, conforme as diretrizes previstas neste Manual e no Regimento Interno do Comitê de Compliance.

A investigação poderá ser conduzida diretamente por qualquer dessas instâncias, de forma conjunta ou separadamente, ou ainda com apoio de áreas técnicas correlatas ou consultorias externas especializadas, a depender da complexidade e da natureza dos fatos. Caso delegada a apuração a uma área interna, a designação deverá ser formalizada por meio de instrumento específico e arquivada para fins de controle e rastreabilidade.

Uma vez admitida, o Comitê deliberará sobre a instância responsável pela condução da investigação, que poderá ser:

- O próprio Comitê de Compliance;
- O Departamento de Compliance, como executor técnico e operacional;
- Uma consultoria externa especializada, nos casos que exijam maior profundidade, imparcialidade ou sigilo.

A designação da instância apuradora deverá ser formalmente registrada e arquivada para fins de rastreabilidade.

14.2. Condução da Investigação

A condução da investigação será realizada pela instância formalmente designada pelo Comitê de Compliance, conforme a complexidade, sensibilidade e natureza da denúncia. A investigação poderá ser conduzida:

- Diretamente pelo Comitê de Compliance, nos casos que demandem análise estratégica, ou envolvam riscos institucionais relevantes;
- Pelo Departamento de Compliance, na qualidade de executor técnico, responsável pelas diligências operacionais e coleta estruturada de informações;

- Por consultoria externa especializada, quando necessário para assegurar imparcialidade, especialização técnica ou reforço da confidencialidade e/ou que envolvam a alta gestão.

A instância responsável deverá adotar todas as providências necessárias à apuração dos fatos, incluindo, mas não se limitando a:

- Levantamento e análise de documentos, dados, mensagens e demais registros relevantes;
- Realização de entrevistas com o denunciado, testemunhas e responsáveis pelas áreas envolvidas;
- Diligências internas para verificação de sistemas, processos ou controles eventualmente impactados;
- Solicitação de pareceres técnicos e apoio institucional, quando necessário.

Todas as etapas da investigação deverão ser devidamente documentadas, respeitando os princípios da imparcialidade, proporcionalidade, confidencialidade, legalidade, contraditório e ampla defesa.

Ao final da instrução, a instância responsável elaborará o relatório técnico correspondente, nos termos do item 14.3 deste Manual, com base nos achados da apuração e no material probatório reunido.

14.3. Relatório de Apuração

Concluída a instrução investigativa, a instância responsável deverá elaborar um dos relatórios abaixo, de acordo com a natureza da conduta apurada:

I. Relatório de Ação Corretiva

Utilizado quando forem constatadas falhas, não conformidades ou condutas irregulares decorrentes de erro, omissão, negligência ou desconhecimento, sem evidências de má-fé, dolo ou obtenção de vantagem indevida.

Este relatório deve conter:

- Descrição objetiva dos fatos verificados;
- Análise das causas da não conformidade;
- Recomendações de medidas corretivas e preventivas;
- Propostas de ajustes em processos e controles internos.

II. Relatório de Investigação Disciplinar

Aplicável quando houver indícios ou comprovação de conduta dolosa, má-fé, vantagem indevida, fraude ou desvio ético relevante.

Ambos os relatórios deverão ser assinados pelos responsáveis pela condução da apuração e encaminhados formalmente ao Comitê de Compliance, que deliberará nos termos do item 14.4 deste Manual.

O prazo máximo para conclusão e entrega dos relatórios é de até 30 (trinta) dias úteis, prorrogável, de forma justificada, mediante autorização do Comitê de Compliance.

14.4. Deliberação Final e Aplicação de Penalidades

Compete exclusivamente ao Comitê de Compliance a deliberação sobre a aplicação de penalidades disciplinares nos casos de violação às normas internas, com base nos Relatórios de Ação Corretiva ou de Investigação Disciplinar recebidos.

A deliberação deve observar rigorosamente os princípios da:

- **Proporcionalidade** entre a gravidade da conduta e a sanção aplicada;
- **Legalidade**, com respaldo nas normas internas e legislação aplicável;
- **Contraditório e ampla defesa**, garantindo que o colaborador tenha oportunidade de apresentar sua versão e provas;
- **Confidencialidade e integridade** do processo apuratório;
- **Rastreabilidade** das decisões, com registros formais e fundamentação clara.

As sanções aplicáveis estão previstas no Capítulo 15 – Sanções deste Manual e deverão ser aplicadas de forma uniforme, justa e coerente com as diretrizes do Programa de Integridade da TEM SAÚDE.

Eventuais casos que envolvam membros do Departamento de Compliance ou do próprio Comitê deverão seguir os procedimentos específicos de impedimento previstos neste Manual, com possibilidade de designação de consultoria externa ou membro substituto para assegurar a imparcialidade da decisão.

14.5. Execução e Encerramento

Caberá ao Departamento de Compliance com suporte das demais áreas, executar tecnicamente as deliberações do Comitê de Compliance, garantindo o cumprimento adequado das decisões e o encerramento formal dos processos apuratórios.

São responsabilidades do Departamento de Compliance nesta fase:

- Elaborar e arquivar os registros formais da decisão final, assegurando sua rastreabilidade;

- Encaminhar notificações aos envolvidos, comunicando as conclusões e eventuais penalidades aplicadas;
- Promover os encaminhamentos internos às áreas afetadas, sempre que necessário para execução das medidas corretivas ou disciplinares;
- Atualizar os controles internos e registros do Programa de Compliance com as informações do caso encerrado.

Nos casos em que o denunciante for identificado e houver solicitação expressa, o Departamento poderá informar sobre o desfecho da apuração, desde que tal comunicação:

- Não comprometa a confidencialidade do processo;
- Não exponha terceiros ou dados sensíveis;
- Não contrarie o interesse institucional da TEM SAÚDE.

O processo somente será considerado encerrado após o cumprimento integral das determinações do Comitê de Compliance e o preenchimento do Relatório de Acompanhamento da Denúncia, consolidando todas as providências adotadas.

14.6. Considerações Finais

A instância responsável pela condução da investigação – seja o Departamento de Compliance, consultoria externa ou área técnica formalmente designada – deverá reportar ao Comitê de Compliance os principais elementos e conclusões da apuração, com destaque para os aspectos relevantes, medidas corretivas eventualmente adotadas e evidências que embasaram a análise.

Com base nessas informações, o Comitê de Compliance será responsável por elaborar, anualmente, um Relatório Consolidado com os dados referentes às denúncias, contendo um panorama das apurações conduzidas e das providências adotadas. Este relatório deverá ser encaminhado ao Conselho de Administração, exclusivamente para fins de conhecimento, supervisão e reforço da governança institucional da Companhia.

Independentemente da natureza ou gravidade da denúncia, a Companhia assegurará que:

- I – Todas as informações coletadas durante o processo investigativo serão tratadas com confidencialidade, salvo determinação judicial em sentido contrário;
- II – Será rigorosamente vedada qualquer forma de retaliação contra o denunciante ou qualquer parte envolvida no processo, durante e após a apuração;
- III – As apurações serão conduzidas por profissionais ou consultores qualificados, independentes e com autoridade técnica e institucional;

IV – O processo investigativo envolverá apenas as pessoas estritamente necessárias, resguardando o sigilo das informações e a integridade das partes.

Por fim, a instância que acompanhar a apuração deverá preencher o Relatório de Acompanhamento da Denúncia. Nos casos em que houver indícios ou comprovação de conduta dolosa ou dolosamente culposa, também deverá ser elaborado o Relatório de Investigação Disciplinar, nos termos definidos neste Manual.

15. SANÇÕES

Qualquer violação das normas estabelecidas neste Manual, no Código de Conduta e Ética, na Política Anticorrupção, Política de Segurança da Informação, Política Interna de Privacidade de Dados ou em outras normativas internas ou Políticas Internas da TEM SAÚDE, bem como da legislação vigente, poderá ensejar a apuração dos fatos e a aplicação das penalidades cabíveis, conforme a natureza e gravidade da conduta.

A responsabilização interna não exclui a adoção de medidas legais para a reparação de eventuais danos causados à TEM SAÚDE, a seus colaboradores, clientes ou terceiros, podendo ensejar consequências nas esferas cível, administrativa e penal.

15.1. APLICAÇÃO DE PENALIDADES

Concluída a apuração, o Comitê de Compliance deliberará de forma colegiada quanto à aplicação das penalidades, sempre com base nos princípios do contraditório, ampla defesa, proporcionalidade, confidencialidade e rastreabilidade das decisões.

O Departamento de Compliance em conjunto com as áreas técnicas, quando necessário será responsável pela execução técnica e documental das deliberações do Comitê, realizando os registros, comunicações e direcionamento necessários.

Cabe ainda ao Comitê avaliar a necessidade de comunicação do caso às autoridades competentes, sempre que aplicável, garantindo a conformidade com a legislação e a proteção da integridade institucional da Companhia.

15.2. PENALIDADES APLICÁVEIS

As penalidades serão definidas conforme a gravidade da infração, sua repercussão e o vínculo do infrator com a Companhia, podendo incluir:



Para Colaboradores:

Advertência verbal;
Advertência formal;
Suspensão temporária;
Demissão por justa causa;
Multas ou penalizações financeiras, incluindo perda de benefícios ou remuneração variável.



Para Sócios e Diretores Estatutários:

Destituição da função;
Encerramento do vínculo societário;
Multas ou penalizações financeiras, incluindo perda de benefícios ou remuneração variável;



Para Terceiros Contratados (prestadores de serviço internos ou externos, consultorias e fornecedores):

Rescisão contratual imediata;
Bloqueio para futuras contratações com a TEM SAÚDE;
Multas ou penalizações financeiras.
Cabe à Instância responsável pela apuração avaliar a necessidade de reportar o caso às autoridades competentes, garantindo o cumprimento da legislação vigente.

15.3. CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

Na definição da penalidade, o Comitê de Compliance deverá considerar, entre outros, os seguintes elementos:

- Gravidade da infração e seus impactos na Companhia;
- Vantagem indevida obtida ou pretendida pelo infrator;
- Grau de dano ou risco causado à TEM SAÚDE ou a terceiros;
- Efeito negativo da infração para a reputação da Companhia;
- Histórico de reincidência do infrator;
- Comunicação espontânea da infração e disposição em cooperar na mitigação dos impactos.

15.4. IMPEDIMENTO DE PARTICIPAÇÃO EM DELIBERAÇÕES

Se qualquer membro do Departamento de Compliance ou do Comitê de Compliance estiver envolvido em uma infração ou sob suspeita de violação das regras de Compliance, ele será impedido de participar da reunião destinada à apuração dos fatos e à deliberação sobre eventuais penalidades.

Nessa hipótese, caso necessário, outro colaborador poderá ser convocado para participar da reunião em substituição ao membro impedido, garantindo a imparcialidade do processo.

Alternativamente, poderá ser contratada uma assessoria externa independente para conduzir a investigação, assegurando a objetividade e a transparência do processo e, ao final, elaborar um parecer técnico com recomendações fundamentadas para a deliberação por um membro interno da Companhia que esteja apto e em conformidade com as regras de Compliance.

16. APROVAÇÃO, PUBLICAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL

16.1. APROVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO MANUAL

Ao menos uma vez por ano, o Departamento de Compliance realizará a revisão do conteúdo deste Manual e do Código de Conduta e Ética, com o objetivo de assegurar que ambos permaneçam atualizados e em conformidade com a legislação aplicável, as melhores práticas de integridade e as diretrizes estratégicas da TEM SAÚDE.

Concluído o processo de revisão, o conteúdo atualizado será submetido à aprovação do Comitê de Compliance, cuja deliberação formal marcará o início da vigência da nova versão, que deverá ser amplamente comunicada aos Colaboradores e demais partes interessadas.

16.2. ACESSO E COMPROMISSO COM O MANUAL DE COMPLIANCE

A TEM SAÚDE assegura que todos os Colaboradores tenham acesso irrestrito ao Manual de Compliance, garantindo que tenham ciência, compreendam e concordem com suas diretrizes.

Para formalizar esse compromisso, cada Colaborador deverá assinar o Termo de Adesão ao Manual de Compliance no lançamento deste Manual, atestando que recebeu, leu e aderiu ao Código e ao Manual.

Adicionalmente, a TEM SAÚDE adotará um procedimento estruturado para assegurar a entrega deste Manual e a assinatura do Termo de Adesão por todos os novos Colaboradores no momento da sua admissão.

Todos os termos assinados serão devidamente arquivados na sede da empresa, em formato físico e/ou digital, na pasta individual de cada Colaborador, pelo período mínimo de cinco (5) anos.



CAPÍTULO 2 – DAS POLÍTICAS DE COMPLIANCE

1.1. POLÍTICA DE TREINAMENTO

Todos os Colaboradores da TEM SAÚDE serão treinados regularmente sobre as regras e procedimentos estabelecidos neste Manual de Compliance, bem como sobre as demais Normas e Políticas da Companhia. Os treinamentos abordarão temas fundamentais, como princípios éticos, riscos inerentes às atividades da empresa, regras de conduta e medidas de prevenção e combate à corrupção.

Os Colaboradores participarão de treinamentos, com atualizações periódicas conforme a necessidade e o grau de exposição ao risco. Caso necessário, novos treinamentos poderão ser realizados com frequência menor, garantindo a constante adequação às diretrizes da TEM SAÚDE e às mudanças regulatórias.

Os treinamentos poderão ser conduzidos de forma presencial, por meio de plataformas online, sendo adaptados ao público-alvo, com conteúdo estruturados e linguagem acessível.

Nos treinamentos realizados de forma online, é obrigatória a permanência com a câmera ligada durante toda a sessão, bem como o preenchimento da lista de presença, que será disponibilizada por link ao final do treinamento. O não cumprimento dessas exigências poderá ser interpretado como descumprimento de diretriz interna, sujeito às medidas disciplinares cabíveis.

Além disso, uma cópia deste Manual será entregue a todos os novos Colaboradores, em formato físico ou digital, e qualquer atualização ou modificação será igualmente comunicada e enviada por e-mail.

DO REGISTRO: Para garantir a rastreabilidade e a transparência no cumprimento da Política de Treinamento, todos os treinamentos realizados pela TEM SAÚDE deverão ser devidamente documentados e arquivados.



Os registros dos treinamentos incluirão:

- Registro fotográfico
- Lista de Presença
- Arquivamento do material utilizado.

1.1. CONTEÚDO DOS TREINAMENTOS

Os treinamentos deverão abranger os seguintes temas:

- a) A importância da ética e da integridade dentro dos princípios e valores da TEM SAÚDE;
- b) As diretrizes essenciais do Programa de Compliance, as cláusulas deste Manual e as demais Políticas internas da empresa;
- c) Os requisitos legais aplicáveis, garantindo conformidade com normativas e regulamentações;

- d) As regras de conduta previstas no Código de Conduta e Ética e demais políticas da Companhia;
- e) Assuntos essenciais para o Programa de Compliance, incluindo ética, integridade, gestão de riscos, propina, suborno, corrupção, fraudes, práticas anticoncorrenciais/cartel, lavagem de dinheiro, atos lesivos à Administração Pública e conflito de interesses;
- f) O incentivo à denúncia de irregularidades, reforçando o compromisso com a transparência e a integridade corporativa.
- g) Política de Privacidade;
- h) Política de Segurança da Informação.
- i) Assuntos que envolvam riscos da Companhia que a alta direção recomende.

1.2. DA PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA

A participação nos treinamentos é obrigatória para todos os Colaboradores, sendo exigida justificativa formal em caso de ausência. Os participantes deverão assinar o "Termo de Cumprimento da Política de Treinamento", confirmando sua presença e entendimento do conteúdo abordado.

2. POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

A TEM SAÚDE está comprometida com as melhores práticas de governança corporativa e adota medidas para prevenir e mitigar riscos de envolvimento, direto ou indireto, em operações suspeitas de lavagem de dinheiro. Embora não seja considerada um sujeito obrigado pela legislação vigente, a Companhia reconhece a importância de uma política robusta de conformidade para atender às exigências do mercado e de seus parceiros comerciais.

Lavagem de dinheiro é o processo pelo qual recursos ilícitos obtidos por meio de atividades criminosas são inseridos no sistema econômico-financeiro com aparência de legalidade, dificultando a identificação de sua verdadeira origem. Essa prática pode estar relacionada a crimes como tráfico de drogas e armas, sonegação fiscal, corrupção e financiamento ao terrorismo.

A TEM SAÚDE não realiza operações de alto volume financeiro provenientes de um único cliente ou origem, nem opera com valores em espécie sob nenhuma circunstância, reduzindo significativamente os riscos associados a movimentações ilícitas e não rastreáveis.

2.1. TIPOLOGIAS DA LAVAGEM DE DINHEIRO

A seguir, algumas formas comuns de lavagem de dinheiro:

- Empresa de fachada: Negócio formalmente constituído, mas utilizado para movimentar valores ilícitos ou mesclar recursos de origem legal e ilegal.
- Empresa fictícia: Companhia criada apenas documentalmente, sem sede física ou operações reais.
- Uso de “laranjas”: Pessoas físicas ou jurídicas que emprestam seus dados, contas bancárias ou documentos para ocultar a identidade dos verdadeiros envolvidos em transações ilícitas.

2.2. PREVENÇÃO E TREINAMENTO

A TEM SAÚDE adota uma abordagem preventiva e orienta seus Colaboradores a identificarem situações atípicas e suspeitas que possam indicar tentativas de lavagem de dinheiro.

O Departamento de Compliance, em conjunto com o Departamento de Recursos Humanos, é responsável por garantir treinamentos periódicos para capacitar os Colaboradores na identificação, prevenção e reporte de situações suspeitas relacionadas à lavagem de dinheiro.

2.3. COMUNICAÇÃO E REPORTE

Caso qualquer Colaborador suspeite de uma atividade que possa estar relacionada à lavagem de dinheiro, deve imediatamente reportar ao Departamento de Compliance, garantindo que a situação seja devidamente analisada e, se necessário, comunicada às autoridades competentes.

Canal de Reporte:

Canal Informações de Acesso

E-mail temsaude@contatoseguro.com.br

Website www.contatoseguro.com.br/temsaude

Telefone 0800 881 3687 (ligação gratuita, disponível 24h/7)

Whatsapp 51 3376-9353

App Baixe o aplicativo no seu celular e tenha todas as funcionalidades do site na palma da sua mão.

2.4. PROCEDIMENTOS DE MONITORAMENTO

A TEM SAÚDE adotará medidas de monitoramento contínuo para identificar movimentações financeiras atípicas, garantindo a conformidade com suas diretrizes de governança e mitigação de riscos.

Está em fase de implementação um sistema de monitoramento financeiro que permitirá a detecção de movimentações atípicas ou potencialmente suspeitas. As seguintes situações serão observadas com atenção especial:

- a)** Aumentos expressivos no volume de carga/recarga em um único CARTÃO TEM, sem justificativa aparente, especialmente nos casos em que os valores forem transferidos à conta bancária do titular do cartão em curto intervalo de tempo;
- b)** Depósitos fracionados no mesmo CARTÃO TEM, com o objetivo de diluir o montante total da carga/recarga, nos casos em que os valores forem posteriormente transferidos à conta bancária do titular do cartão em curto período;
- c)** Recargas incompatíveis com a capacidade financeira do cliente, considerando seu patrimônio, atividade econômica ou ocupação profissional;
- d)** Depósitos (carga/recarga) seguidos de imediato pedido de estorno, sem justificativa plausível;
- e)** Aumento significativo no volume de transferências ou devoluções de valores do CARTÃO TEM, seja para a conta bancária do titular ou de terceiros;
- f)** Tentativas de indução ou solicitação para que funcionários da TEM SAÚDE descumpram procedimentos regulamentares ou formais, especialmente no que se refere a transferências ou devoluções de valores;
- g)** Recebimento de depósitos (carga/recarga) provenientes de múltiplas origens sem justificativa econômico-financeira, principalmente quando realizados a partir de regiões geográficas distantes do domicílio do cliente;
- h)** Movimentação recorrente de depósitos e solicitações de estorno envolvendo Pessoas Expostas Politicamente (PEPs), incluindo seus representantes, familiares ou estreitos colaboradores.

2.5. COMPROMISSO E REVISÃO PERIÓDICA

A TEM SAÚDE reafirma seu compromisso com a ética, transparência e integridade, garantindo que todas as suas operações sejam conduzidas de forma responsável e em conformidade com as melhores práticas de prevenção à lavagem de dinheiro.

Esta Política será revisada periodicamente pelo Departamento de Compliance para garantir sua adequação às exigências do mercado e às melhores práticas regulatórias.

3. PREVENÇÃO A CONFLITO DE INTERESSES

A TEM SAÚDE valoriza a transparência e a imparcialidade em suas relações profissionais. Conflitos de interesses podem surgir quando interesses pessoais, familiares ou financeiros influenciam, ou parecem influenciar, decisões profissionais dentro da Companhia.

Qualquer relacionamento particular, direto ou indireto, entre Colaboradores e Terceiros que possa gerar um potencial conflito de interesses deve ser comunicado ao Departamento de Compliance.

A TEM SAÚDE veda que seus Colaboradores solicitem ou recebam remuneração, benefícios, vantagens ou favores pessoais que possam comprometer sua independência na condução das atividades.

Colaboradores devem comunicar sua chefia imediata e o Departamento de Compliance sobre qualquer conflito de interesses, potencial ou real. Além disso, Colaboradores recém-contratados devem declarar conflitos antes do início da relação contratual.

Para reforçar essa prevenção, no início do vínculo profissional, todos os Colaboradores preencherão um questionário para avaliação do Departamento de Compliance sobre potenciais conflitos de interesses.

Esse questionário poderá ser reaplicado periodicamente, a critério do Departamento de Compliance, como parte do monitoramento contínuo para garantir a identificação e mitigação de novos conflitos que possam surgir ao longo da relação profissional.

4. POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

A TEM SAÚDE adota uma postura de tolerância zero à corrupção e ao suborno, assegurando que todas as suas atividades sejam conduzidas com integridade, transparência e conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira).



Consulte a Política Anticorrupção da TEM SAÚDE: Para mais informações e orientações detalhadas, consulte a Política Anticorrupção da TEM SAÚDE, disponível nos canais internos da Companhia.

Corrupção é o ato de pagar, prometer, dar ou oferecer qualquer vantagem indevida a um Agente Público, direta ou indiretamente, com o objetivo de obter benefícios próprios ou para terceiros, sejam pessoas físicas ou jurídicas, independentemente de a oferta ter sido aceita.

O conceito de corrupção não se restringe a valores em dinheiro, abrangendo também:

- **Benefícios e favores**, como ofertas de privilégios indevidos;
- **Pagamentos de despesas pessoais**, que possam configurar favorecimento ilícito;

- **Ofertas de presentes, viagens, hospedagens ou entretenimento** com o intuito de influenciar decisões;
- **Qualquer outra conduta que vise obter favorecimento** indevido no relacionamento com agentes públicos.

Exemplos de conflitos de interesses:

- a) Emprego externo – Exercício de função semelhante à desempenhada na TEM SAÚDE, especialmente em empresas concorrentes, clientes ou fornecedores;
- b) Relações familiares e pessoais – Contratação ou relacionamento comercial com empresas nas quais sócios, diretores ou funcionários possuam vínculo familiar (até 1º grau), cônjuge ou companheiro com Colaboradores da TEM SAÚDE;
- c) Atuação em outras empresas – Aceitação de cargo ou participação em negócios que possam conflitar com as funções desempenhadas na Companhia.

A TEM SAÚDE reforça a importância de que todos os Colaboradores, Terceiros e Parceiros Comerciais conheçam, compreendam e cumpram rigorosamente as diretrizes estabelecidas tanto neste Manual de Compliance quanto na Política Anticorrupção da Companhia, documento que detalha os princípios, regras e controles internos aplicáveis ao tema.

O descumprimento das normas anticorrupção será tratado com máxima seriedade, podendo resultar em medidas disciplinares, sanções administrativas e, quando aplicável, responsabilização civil e criminal.

5. POLÍTICA DE DUE DILIGENCE E GESTÃO DE TERCEIROS

A TEM SAÚDE estabelece critérios para a seleção, contratação e monitoramento de terceiros, incluindo prestadores de serviços e parceiros comerciais. Desde as tratativas iniciais, as partes interessadas em estabelecer negócios com a Companhia devem ser submetidas a um processo de due diligence, proporcional ao nível de risco do contrato a ser celebrado.

5.1. DUE DILIGENCE INICIAL

A due diligence inicial consiste na verificação prévia da idoneidade e conformidade dos terceiros, antes da formalização de qualquer vínculo comercial. Esse processo inclui:

- Análise de dados da empresa e seus sócios, por meio de fontes públicas e documentos solicitados diretamente ao terceiro;

- Verificação de antecedentes, reputação e qualificações, bem como identificação do controlador final da empresa contratada;
- Avaliação da situação financeira e histórico de conformidade do terceiro, com foco no cumprimento das Leis Anticorrupção, Antissuborno e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

A primeira fase da due diligence será conduzida pelo Colaborador responsável pelo contrato (gestor da área), seguindo os critérios estabelecidos pela TEM SAÚDE.

Além disso, todos os terceiros contratados deverão responder ao Questionário Anticorrupção da TEM SAÚDE, garantindo que estejam alinhados às diretrizes éticas e de integridade da Companhia.

5.2. IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS E GESTÃO DE CONFLITOS

Caso o Colaborador responsável pela contratação, identifique qualquer das situações abaixo, deverá comunicar imediatamente o Departamento de Compliance, que conduzirá a avaliação do risco envolvido na operação e tomará as providências cabíveis:

- Presença de possíveis conflitos de interesse, como a existência de relação familiar não declarada entre o terceiro e um Colaborador da TEM SAÚDE;
- Dúvidas sobre a idoneidade do parceiro comercial, incluindo histórico reputacional ou indícios de práticas irregulares;
- Irregularidades na documentação apresentada, como inconsistências em registros cadastrais, documentos falsificados ou ausência de comprovações essenciais para a contratação.

O Departamento de Compliance poderá solicitar informações adicionais, realizar diligências complementares ou encaminhar o caso para análise em reunião extraordinária do Comitê, caso necessário.

O descumprimento desta Política por parte do Terceiro poderá resultar na recusa da contratação. Caso, durante a vigência do contrato, seja identificada qualquer irregularidade que comprometa a integridade, reputação ou conformidade da TEM SAÚDE, poderão ser adotadas medidas corretivas, incluindo a suspensão ou rescisão do vínculo comercial.

Por outro lado, caso o descumprimento desta Política seja por parte de um Colaborador da TEM SAÚDE, será aplicado o disposto neste Manual, no Capítulo 15, "Sanções".

6. POLÍTICA DE DUE DILIGENCE EM OPERAÇÕES M&A

Em eventuais processos de fusão, aquisição ou incorporação conduzidos pela

TEM SAÚDE, a Companhia deverá realizar um processo estruturado de due diligence, com foco na avaliação de riscos de Compliance da empresa envolvida antes da concretização do negócio.

A due diligence será conduzida pelo Departamento de Compliance, que deverá avaliar aspectos regulatórios, práticas anticorrupção, conformidade trabalhista, fiscal e ambiental, histórico de litígios, reputação e qualquer outro fator relevante para a avaliação de riscos da operação.

Caso riscos de Compliance sejam identificados, a TEM SAÚDE deverá:

- Implementar medidas mitigadoras adequadas, garantindo a minimização de eventuais impactos negativos;
- Caso o risco seja considerado elevado, o Profissional Responsável pelo Compliance deverá solicitar parecer da consultoria jurídica interna ou de especialistas externos, a fim de avaliar a viabilidade da transação e os impactos potenciais para a Companhia.

Caso a fusão, aquisição ou incorporação seja concretizada, a TEM SAÚDE deverá:

- Integrar a empresa adquirida ao Programa de Compliance da Companhia, garantindo alinhamento com as normas e políticas internas da TEM SAÚDE;
- Implementar treinamentos e ações de adequação para colaboradores da empresa adquirida, visando garantir plena conformidade com as diretrizes internas.

Todos os documentos relacionados à operação, incluindo os relatórios de due diligence, devem ser mantidos na sede da Companhia, em meio físico e/ou eletrônico, por um período mínimo de cinco (5) anos.

7. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A TEM SAÚDE está comprometida com a proteção de dados pessoais e a segurança da informação, garantindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e demais normativas aplicáveis.

Para tanto, a Companhia adota medidas técnicas e organizacionais para proteger informações de seus Colaboradores, Clientes, Parceiros e Terceiros contra acessos não autorizados, vazamentos, alterações indevidas e qualquer forma de uso inadequado.

Além disso, a Diretriz de Privacidade da TEM SAÚDE reforça o compromisso da Companhia com a transparência e a responsabilidade no uso de informações pessoais, garantindo que todas as operações estejam alinhadas às boas práticas de governança de dados e às exigências regulatórias.



PARA MAIS INFORMAÇÕES: As diretrizes e procedimentos específicos sobre o tratamento de dados pessoais e a segurança da informação

na Companhia estão detalhados na Política de Segurança da Informação e na Política de Privacidade e Proteção de Dados da TEM SAÚDE.

8. REGRAS CONCORRENCIAIS

A TEM SAÚDE acredita que a livre concorrência é essencial para um ambiente de negócios justo e saudável, contribuindo para o fortalecimento da economia e garantindo um mercado transparente e competitivo. A Companhia atua com integridade e transparência, comprometendo-se a oferecer serviços e informações de qualidade, precisos e completos, sem omissão de dados relevantes.

Dessa forma, todos os Colaboradores da TEM SAÚDE devem seguir rigorosamente as diretrizes concorrenciais abaixo:

- **Não** combinar preços, níveis de produção ou estratégias de mercado com concorrentes, evitando qualquer prática que limite a livre concorrência;
- **Não** acordar restrições na produção ou comercialização de bens e serviços, incluindo limitações no volume ou frequência de prestação de serviços;
- **Não** dividir mercado com concorrentes, seja por meio da distribuição de clientes, fornecedores, regiões ou períodos;
- Recusar qualquer oferta de informações sigilosas sobre concorrentes, garantindo a ética nas relações comerciais;
- **Não** utilizar meios enganosos para manipular preços de terceiros ou influenciar artificialmente a concorrência;
- **Não** fornecer a terceiros informações sobre produtos e serviços da TEM SAÚDE que não sejam de domínio público;
- Ao se comunicar com concorrentes, limitar-se apenas a informações públicas, evitando trocas de dados sensíveis;
- Obter informações sobre concorrentes exclusivamente por meios legais e fontes públicas;
- **Não** divulgar ou compartilhar informações confidenciais de empresas concorrentes, mesmo que tenha trabalhado anteriormente nelas ou prestado serviços para elas;
- **Não** participar nem compactuar com atividades fraudulentas ou ilícitas;
- Cooperar com auditorias internas, autoridades reguladoras e órgãos

fiscalizadores, fornecendo informações corretas e dentro dos limites legais;

- Evitar práticas predatórias, como a venda de mercadorias ou prestação de serviços injustificadamente abaixo do preço de custo, que possam caracterizar concorrência desleal.

Além disso, é expressamente vedado aos Colaboradores da TEM SAÚDE divulgar documentos, manuais, materiais, relatórios e quaisquer outras informações que componham segredo industrial da Companhia, exceto em casos de determinação judicial ou exigência legal específica.

9. ATIVIDADES EXTERNAS

São consideradas atividades externas todas aquelas exercidas por Colaboradores da TEM SAÚDE, com ou sem fins lucrativos, em qualquer organização, que não tenham relação direta com a função desempenhada pelo Colaborador na Companhia.

Para mitigar os riscos à TEM SAÚDE associados ao envolvimento de Colaboradores em determinadas atividades externas, estas foram classificadas em duas categorias, conforme descrito a seguir.

9.1. ATIVIDADES EXTERNAS QUE NECESITAM DE COMUNICAÇÃO OU APROVAÇÃO

As seguintes atividades externas exigem prévia comunicação e aprovação do Departamento de Compliance da TEM SAÚDE:

- Prestar serviços em outras sociedades;
- Participação em Conselhos de Administração ou Fiscal, Comitês ou qualquer outro órgão de governança corporativa em sociedades externas;
- Atividades de consultoria ou prestação de serviços de qualquer natureza, incluindo consultorias jurídicas e palestras;
- Ocupação de cargos públicos, remunerado ou não, temporário ou permanente;
- Atividades que possam prejudicar a imagem da TEM SAÚDE, como participação em reality shows, programas de rádio, TV ou mídias sociais.

O Departamento de Compliance analisará cada caso individualmente e poderá negar a aprovação de atividades externas, caso entenda que estas representam risco ou conflito de interesses para a TEM SAÚDE.

Da mesma forma, a Companhia poderá solicitar a interrupção de atividades externas previamente autorizadas, caso identifique um potencial conflito de interesses superveniente.

9.2. ATIVIDADES EXTERNAS PROIBIDAS

As seguintes atividades externas são **expressamente proibidas**:

- Exercício de cargo, emprego ou função em concorrentes ou em qualquer organização que atue no mesmo segmento da TEM SAÚDE;
- Ocupação de cargos públicos e/ou políticos, sempre que houver potencial conflito de interesses com as atividades desempenhadas na Companhia.

HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Item Modificado	Motivo	Data
1.0	N/A	Criação do Documento	08/04/2025
2.0	Layout	Revisão anual sem alteração de conteúdo.	24/06/2026

RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO

Responsável	Área	Data
Elaboração	Área de Compliance	05/05/2026
Revisão	Comitê de Compliance	24/06/2026
Aprovação	Comitê de Compliance	24/06/2026