

CARTILHA SOBRE O
**CANAL DE
DENÚNCIAS**



Material da Unidade de GRC
Santa Casa da Bahia



APRESENTAÇÃO

Sabemos que existem muitas dúvidas sobre quais denúncias devem ser apresentadas e apuradas e se vale a pena usar o **Canal de Denúncias**. Elaboramos este material com o objetivo de tirar algumas dúvidas e explicar melhor alguns conceitos.

O **Canal de Denúncias** é um dos mecanismos do Programa de Compliance e tem como principal objetivo recepcionar de forma independente e confidencial os relatos de inconformidades. Trata-se de uma ferramenta importante para os colaboradores apresentarem as denúncias que vierem ao seu conhecimento e para a instituição poder recepcioná-las.

Para manter a credibilidade e importância da ferramenta, precisamos utilizá-la para denúncias sobre situações efetivas ou mesmo suspeitas de inconformidades.



SUMÁRIO

Apresentação	1
1. O que é Canal de Denúncias?	3
2. Qual o objetivo do Canal de Denúncias?	5
3. Como fazer um relato ou denúncia no Canal de Denúncias?	6
4. Quais situações podem ser relatadas no Canal de Denúncias?	7
5. Como acompanhar o andamento ou a resposta à minha denúncia?	10
6. Quem recebe as denúncias?	10
7. Como é feita a apuração da denúncia?	11
8. Quais medidas são tomadas?	13
9. Dicas!	14

1 | O QUE É CANAL DE DENÚNCIAS?



O Canal de Denúncias é uma ferramenta de comunicação disponibilizada para o público interno e externo relatar situações de irregularidades e descumprimento do Código de Conduta Ética, políticas, normas e procedimentos internos, bem como de leis em geral.

03

O Canal é terceirizado e operado fora do ambiente de rede e domínio da Santa Casa de Misericórdia da Bahia (SCMBA) e o recebimento das informações é efetivado de forma independente, seguindo as boas práticas de mercado.

Disponível 24 horas, todos os dias da semana, através do site externo e por telefone de discagem gratuita:



<https://contatoseguro.com.br/santacasaba>



0800 600 8547

O telefone e o link para o Canal de Denúncias também podem ser encontrados em todos os sites das Unidades da SCMBA.

O Canal de Denúncias é um dos mecanismos do nosso Programa de Compliance e é uma das ferramentas para executar as boas práticas de Governança, Riscos e Compliance na nossa Instituição.

O **Programa de Compliance** da SCMBA visa fortalecer a cultura de ética e integridade dentro da organização e conta com diversos outros mecanismos como a Avaliação de Riscos, o Código de Conduta Ética e o próprio Canal de Denúncias.

04

DESMISTIFICANDO

Algumas pessoas utilizam a frase:

“vou denunciar no Compliance”



porém, o Programa de Compliance é formado por diversos mecanismos e o Canal de Denúncias é um deles. Portanto a frase correta seria



“vou denunciar no Canal de Denúncias”

2 | QUAL O OBJETIVO DO CANAL DE DENÚNCIAS?

A principal finalidade é incentivar colaboradores, clientes, fornecedores e terceiros em geral a compartilharem informações sobre situações que representem **irregularidades e/ou inconformidades** com as leis e normas da Instituição.

Queremos identificar situações que representem irregularidades e/ou inconformidades que possam colocar em risco a integridade da Instituição.

- ✓ Você sabia que mais de 40% das fraudes e outras irregularidades no mundo são descobertas através de Canal de Denúncias?
- ✓ Não é objetivo do Canal receber relatos para punir colaboradores e lideranças.
- ✓ Não é objetivo do Canal resolver conflitos internos.
- ✓ A finalidade do Canal é preservar a Instituição e seus colaboradores.



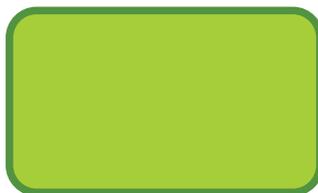
3 | COMO FAZER UM RELATO OU DENÚNCIA NO CANAL DE DENÚNCIAS?

A denúncia pode ser feita de forma anônima ou identificada através do site ou telefone mencionados nesta cartilha.

Ao fazer o relato é importante que se forneça o maior detalhamento possível para possibilitar uma apuração adequada.

Procure responder as perguntas:

- ✓ O que aconteceu?
- ✓ Quem praticou ou está envolvido no evento?
- ✓ Como e em quais circunstâncias?
- ✓ Onde aconteceu o evento?
- ✓ Existem provas?



4 | QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER RELATADAS NO CANAL DE DENÚNCIAS?

O Canal está disponível para o público interno (dirigentes e colaboradores) e externo (clientes, fornecedores e o público em geral) à SCBA e é aberto para qualquer relato. Entretanto, o Canal de Denúncias não é o local adequado para todo tipo de situação. Muitas vezes relatos apresentados através do Canal referem-se a situações de natureza administrativa que podem ser resolvidas pela liderança.

I. O QUE EU DEVO DENUNCIAR:



Atos de corrupção: efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos



Fraude: atos de má-fé praticados com a intenção de lesar, enganar ou levar vantagem de alguma forma, em detrimento do prejuízo, geralmente financeiro, da instituição ou empresa;



Conflito de interesse: situação em que colaborador ou terceiro possua interesses privados (pessoais) que possam dificultar a tomada de decisões ou o exercício isento de suas atividades;



Falhas no cumprimento de obrigações legais de qualquer natureza: situações de inconformidade com obrigações regulatórias de área ou setor;



Furto de materiais ou uso indevido de ativos: uso de bens para outras finalidades que não aquelas previstas ou subtração de um bem da organização;



Assédio Moral: é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades, com o objetivo de desestabilizar emocional e profissionalmente o indivíduo. Pode ocorrer por meio de ações diretas (acusações, insultos, gritos, humilhações públicas) e indiretas (propagação de boatos, isolamento, recusa na comunicação, fofocas e exclusão social).



Assédio Sexual: é o constrangimento com conotação sexual no ambiente de trabalho, em que, como regra, o agente assediador utiliza sua posição hierárquica superior ou sua influência para obter o que deseja.



Discriminação racial, religiosa ou de qualquer outra natureza: atitude preconceituosa (baseada em ideias preconcebidas) em relação a alguém, seja por questões raciais, de gênero, orientação sexual, nacionalidade, religião, situação econômica ou qualquer outro aspecto social;



Retaliação contra o denunciante de boa-fé: ato de reagir indevidamente ou punir o denunciante por conta de denúncia realizada em boa-fé.

II. O QUE EU NÃO DEVO DENUNCIAR:



- ▶ Pedidos e reclamações de natureza administrativa, sobre assuntos como férias, escala, controle de ponto, refeitório, salário, etc;
- ▶ Discussões, conflitos internos ou sobre postura ou desempenho de pessoas (colaboradores ou líderes);
- ▶ Situações de emergência que dependem de um retorno imediato, como acidentes, solicitações de informações de pacientes etc.

IMPORTANTE:

Conflitos ou reclamações de relacionamento entre colaboradores devem ser comunicados aos gestores, que têm o papel de administrar casos desta natureza.

Nem toda cobrança por resultado ou discordância com o líder/coordenador/gerente é caso de assédio moral. O assédio moral não se configura em situações isoladas, que acontecem uma ou outra vez. A análise é feita caso a caso, com base nas informações trazidas pelo denunciante e pela coleta de outras informações.

Relatos recebidos que envolvam conflitos de relacionamento, sem a tratativa prévia por parte dos gestores e/ou da GGP - Gerência de Gestão de Pessoas, não serão considerados.

5 | COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO OU A RESPOSTA À MINHA DENÚNCIA?



Quando finalizar seu relato, por telefone ou site, você receberá um Protocolo (conjunto de números e letras) para acompanhamento da resposta ao seu relato. Caso o relato seja anônimo, o Protocolo é a única forma que poderá utilizar para contato com a Unidade de Governança, Riscos e Compliance (GRC). Portanto, **CUIDE DO SEU PROTOCOLO.**

10

6 | QUEM RECEBE AS DENÚNCIAS REALIZADAS ATRAVÉS DO CANAL DE DENÚNCIAS NA SCMBA?



É a área de Compliance, que faz parte da Unidade de GRC (Governança, Riscos e Compliance) a responsável pelo recebimento dos relatos e pelo devido tratamento. Caso um membro da área de Compliance seja denunciado, a empresa terceirizada encaminhará a denúncia diretamente à Alta Administração.

7 | COMO É FEITA A APURAÇÃO DA DENÚNCIA?

- ✔ Os relatos são recebidos pela empresa terceirizada que gerencia o Canal de Denúncias e são encaminhados para apuração por parte da Unidade de Governança, Riscos e Compliance (GRC). As apurações são concluídas, em média, em 30 dias, mas esse período pode variar em função da complexidade.
- ✔ Um plano de apuração é elaborado para cada relato recebido.
- ✔ No primeiro momento é realizada uma avaliação de relevância e risco através da qual se define o direcionamento a ser dado ao relato. Pode ser necessário:

- ✔ Esclarecimentos e informações complementares junto ao denunciante, pelo sistema do Canal de Denúncias, através do protocolo gerado no registro inicial da denúncia.
- ✔ Entrevistas presenciais ou virtuais com envolvidos para esclarecimentos.
- ✔ Acesso e análise de documentos.



Nem todos os casos são levados ao Comitê de Ética. Este participa da apuração apenas quando a avaliação da Unidade de GRC detecta alta relevância e risco decorrente da denúncia, para a instituição ou para colaboradores e terceiros.

O denunciante sempre receberá um retorno de conclusão de forma sucinta. Porém, nem sempre poderemos informar o que foi feito ou se foi considerado procedente ou não, em função do sigilo das informações e medidas tomadas.

IMPORTANTE:

Se relatadas situações que não são próprias para o Canal de Denúncias (relatos referentes a assuntos de natureza meramente administrativa, por exemplo) a Unidade de GRC fará o direcionamento para a área responsável e efetivará o acompanhamento, junto à liderança, das eventuais recomendações de melhorias em processos e controles.

8 | QUAIS MEDIDAS SERÃO TOMADAS?

Após a apuração, se identificada a procedência de um relato, a SCMBA irá identificar eventuais falhas nos processos e podem ser recomendadas ações para melhoria de controles, minimizando o risco de novas inconformidades/irregularidades.

Além disso, medidas educativas (treinamentos) e medidas disciplinares podem ser aplicadas, com base em princípios da razoabilidade e da proporcionalidade em relação à gravidade de cada caso.



9 | DICAS!

- ✓ Seja transparente, ético e objetivo ao utilizar o Canal de Denúncias!
- ✓ Em caso de dúvidas, converse com a sua liderança ou com a Unidade de GRC.



Acesse aqui o Código de Conduta Ética da Santa Casa da Bahia.



Ficou alguma dúvida?

Fale conosco.

Ramais: Compliance 9754 | Auditoria 9664 | DPO 9747



EM CASO DE NECESSIDADE, UTILIZE O
CANAL DE DENÚNCIAS DO COMPLIANCE:

 0800 600 8547

 <https://contatoseguro.com.br/santacasaba>



www.santacasaba.org.br

   SantaCasaDaBahia