



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

Denominação: Política Institucional sobre Sistema de Gestão de Denúncias

Aprovado por: Comitê de Integridade

Em: 03/03/22

Substitui: Não Aplicável

Vigência: a partir de 03 de março de 2022

A quem se aplica: Esta política se aplica a todos integrantes da SCBA, em todos os níveis ou funções, das áreas corporativas e operacionais de todas as unidades, inclusive aquelas sob gestão terceirizada, bem como aos usuários do Canal de Denúncias externos à SCBA.

Sumário

1. OBJETIVO	2
2. FUNDAMENTAÇÃO GERAL	2
3. CONCEITOS E DEFINIÇÕES	2
4. DISPOSIÇÕES GERAIS DO CANAL DE DENÚNCIAS	3
4.1. Funcionamento	3
4.2. Natureza dos relatos	3
4.3. Não retaliação	4
5. PROCEDIMENTOS	4
5.1. Etapas	5
5.1.1. Recebimento e Triagem	5
5.1.2. Classificação	6
5.1.3. Apuração	8
5.1.4. Resposta ao denunciante	8
5.2. Encerramento	8
5.3. Monitoramento	9
6. RESPONSABILIDADES	9
6.1. Unidade de GRC	9
6.2. Gerências	9
6.3. Diretoria da área denunciada	10
6.4. Comitê de Integridade	10
6.5. NAC, Ouvidorias e demais Canais de Comunicação com colaboradores, clientes e fornecedores	10
7. SANÇÕES DISCIPLINARES	10
8. REFERÊNCIAS	10



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para operacionalização do Sistema de Gestão de Denúncias, incluindo a ferramenta terceirizada do Canal de Denúncias da SCBA, definindo fluxos, procedimentos, prazos e responsabilidades, para os denunciantes, para os gestores do Canal e demais envolvidos nos processos de recepção, análise, investigação e resposta aos relatos no Canal de Denúncias.

2. FUNDAMENTAÇÃO GERAL

Em linha com as melhores práticas de mercado no que se refere aos principais elementos/pilares que compõem um Programa de Compliance/Integridade instalado com o objetivo de promover a implementação de Cultura Organizacional de respeito incondicional ao comportamento ético, íntegro e transparente de todos os membros da Instituição, bem como de todos os terceiros com os quais se relaciona, a SCBA mantém um Sistema de Gestão de Denúncias visando estabelecer procedimentos para recebimento, apuração e resposta a relatos de eventuais condutas, ou suspeitas de condutas, inadequadas/indevidas em desconformidade com legislações, regulamentos internos e externos e demais normativos.

Visando promover as características de independência, transparência e eficiência operacional, a SCBA terceirizará, através de empresa especializada e reconhecida no mercado Brasileiro, o desenvolvimento e operacionalização de ferramenta informatizada específica para o processo de recepção e gestão dos relatos, que proporcione reporte anônimo e acompanhamento por parte do denunciante. Permanecerá sob a responsabilidade da Unidade de Governança, Riscos e Compliance - GRC da SCBA a gestão do processo de recepção, análise e investigação dos relatos que ocorram através do canal terceirizado de denúncias, bem como a resposta e eventual proposição de punição das pessoas responsáveis pelos atos denunciados, quando for o caso.

3. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Área responsável: área ou unidade responsável pelos assuntos tratados nas denúncias recebidas, seja para apuração ou administração do processo.

Assédio Moral: Ato de exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades. É a conduta abusiva, manifestada por comportamentos, palavras, atos, gestos ou escritos que possam trazer danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física e psíquica de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho. (Fonte: Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral do Tribunal Superior do Trabalho)

Assédio Sexual: Ato de constranger alguém, com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função (Código Penal, art. 216-A).



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

Canal de Denúncias: Canal de comunicação, aberto ao público interno e externo da SCBA, para recebimento de relatos de qualquer natureza, particularmente aqueles relacionados com fraudes, irregularidades ou descumprimento de leis, normas ou regulamentos de qualquer natureza.

Comitê de Integridade: Órgão colegiado, instituído por Ato da Provedoria, responsável, entre outras competências, pelo conhecimento, apuração e avaliação de relatos de sua competência, nos termos estabelecidos nesta política.

Condutas inadequadas: atos impróprios ou antiéticos, sem necessariamente representar desconformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna ou externa.

Denúncia: Relato, realizado no Canal de Denúncias, que aponte condutas inadequadas, desconformidade ou violação de norma interna ou externa à SCBA para análise e investigação.

Denúncia Informal: Denúncia realizada sem formalização no Canal de Denúncias para lideranças ou outros canais de comunicação.

Denunciante: Pessoa física ou jurídica, identificada ou anônima, interna ou externa à SCBA (gestor, colaborador, empresa fornecedora ou prestadora de serviços ou ainda profissional contratado por empresa que presta serviços para a instituição) que aponte qualquer desconformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna ou externa.

Denunciado: Pessoa apontada pelo denunciante como responsável por desconformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna ou externa, podendo ser um gestor ou colaborador da SCBA, empresa fornecedora ou prestadora de serviços ou ainda profissional contratado por empresa que presta serviços para a Instituição.

Fraude: Ação ilícita e desonesta, com a finalidade de garantir benefício próprio ou de terceiros em detrimento dos interesses da instituição.

Lavagem de Dinheiro: Tentativa de dar aparência legal a recursos obtidos através de crimes cometidos em operações comerciais e/ou financeiras.

Propina: Pagamento ou promessa de pagamento a um agente público (como um político ou funcionário público) para permitir a realização de atos ilegais ou indevidos.

Relatos: Manifestações realizadas no Canal de Denúncias, podendo ser uma denúncia, reclamação, sugestão ou dúvida.

Suborno: Qualquer oferecimento, pagamento ou promessa a uma autoridade pública, governante, funcionário público e/ou de entidades privadas em troca de favores concedidos por estes que favoreça de modo particular o corruptor.

Unidade de GRC: Unidade de Governança, Riscos e Compliance é a área responsável pela coordenação e gestão do Programa de Compliance da SCBA, inclusive o Canal de Denúncias, as investigações sobre as denúncias/relatos e os procedimentos de tratamento/consequências das mesmas.

4. GESTÃO DE DENÚNCIAS/RELATOS INSERIDOS NO CANAL DE DENÚNCIAS

4.1. DISPOSIÇÕES GERAIS DO CANAL DE DENÚNCIAS

4.1.1. Funcionamento:



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

O Canal de Denúncias da SCBA é gerenciado pela Contato Seguro, empresa independente e imparcial. Ao identificar ou suspeitar de qualquer irregularidade, ou desejar relatar sobre outros assuntos, o denunciante deve fazer o seu relato acessando o site www.contatoseguro.com.br/santacasaba ou pelo telefone **0800 600 8547**.

O canal funciona 24h por dia, sete dias por semana, e os relatos são recebidos por especialistas da Contato Seguro, responsáveis por encaminhá-los à Unidade de GRC da SCBA para análise, investigação e resolução. Os relatos inseridos no Canal de Denúncias são sigilosos e podem ser realizados de forma anônima ou identificada.

Ao fazer um relato (seja uma denúncia, reclamação ou sugestão), o denunciante recebe um número de protocolo, por meio do qual deverá acompanhar o andamento e a resolução do caso.

4.1.2. Natureza dos Relatos:

Através do Canal de Denúncias devem ser relatadas, pelos colaboradores, clientes, prestadores de serviço ou quaisquer terceiros com os quais a SCBA se relacione, quaisquer situações que representem descumprimento de leis, normas, políticas e quaisquer regramentos, internos ou externos, que a SCBA estiver sujeita, bem como quaisquer situações que representem condutas indevidas, pessoais ou coletivas, conforme exemplificado a seguir.

São exemplos de condutas indevidas que devem ser denunciadas:

- Atos de corrupção como fraude, propina, suborno e lavagem de dinheiro;
- Conflito de interesse entre terceiros e gestores internos;
- Falhas no cumprimento de obrigações legais ou normas de qualquer natureza, inclusive aquelas emanadas da administração da SCBA;
- Uso indevido de ativos da instituição;
- Assédio Moral;
- Assédio Sexual;
- Discriminação racial, religiosa ou de qualquer outra natureza;
- Retaliação contra o denunciante.

Eventuais condutas inadequadas, associadas a assuntos meramente administrativos ou associadas a conflitos de relacionamento entre colaboradores, clientes e outros terceiros, devem, preferencialmente, ser encaminhadas diretamente à liderança imediata, no caso dos colaboradores, ou ao NAC - Núcleo de Atendimento ao Cliente do Hospital Santa Izabel e à Ouvidoria do Hospital Municipal, nos casos de relatos de clientes e outros terceiros.

São exemplos de conduta que devem ser encaminhadas à liderança:

- Conflitos entre pessoas, como discussões e desentendimentos entre colaboradores ou entre líder e colaborador;



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

- Questões sobre escala, ponto, férias, salário, jornada ou outras questões típicas de Recursos Humanos.

4.1.3. Anonimato e sigilo

O Canal de Denúncias da SCBA possibilita que o denunciante realize a denúncia/relato de forma identificada, inserindo seu nome e dados de contato, como e-mail e telefone, ou de forma anônima. A garantia do anonimato de identidade do manifestante é um requisito essencial para a adequada operação do canal de denúncias, dando condição para que o denunciante se sinta confortável em entrar em contato com a organização.

Cabe ressaltar, porém, que muitas vezes as denúncias anônimas podem não permitir a apuração completa dos fatos, seja pela insuficiência de dados, seja pela não apresentação de evidências sobre o fato relatado. A SCBA se compromete a manter em sigilo as informações pessoais do denunciante que se manifeste de forma identificada, restringindo o acesso à sua identidade à Unidade de GRC e, quando houver necessidade, para os responsáveis pela apuração do relato. Excepcionalmente, caso o denunciante manifeste expressamente seu interesse, a Unidade de GRC poderá compartilhar sua identidade.

4.1.4. Não retaliação

Os envolvidos em investigações internas e os denunciante que, de boa-fé, contribuírem com informações em relação a qualquer fato ou postura que fere o Código de Conduta Ética da SCBA ou às leis normas e regulamentos de qualquer natureza, não poderão sofrer nenhum tipo de retaliação, sanção, perseguição e/ou qualquer forma de constrangimento por parte do denunciado ou de qualquer membro da SCBA. A Santa Casa da Bahia não tolerará qualquer ato que prejudique direta ou indiretamente o denunciante que, por suspeita ou certeza, denunciar fatos e ou condutas, reais ou potenciais, que violem as regras previstas em leis e regulamentos ou as diretrizes contidas no Código de Conduta Ética.

A aplicação pela liderança de medidas, sanções ou punições justificadas e proporcionais às falhas cometidas, como consequência de conduta indevida do colaborador no desempenho de suas atividades e deveres funcionais, podem ocorrer sem caracterizar vingança ou retaliação do líder, desde que comprovadas.

4.1.5. Matriz de Relatos Especiais

Em caso de recebimento de relatos envolvendo quaisquer membros da Unidade de GRC, conforme mencionado no quadro a seguir, a empresa terceirizada responsável pelo Canal de Denúncias encaminhará o relato de acordo com a seguinte Matriz de Relatos Especiais:

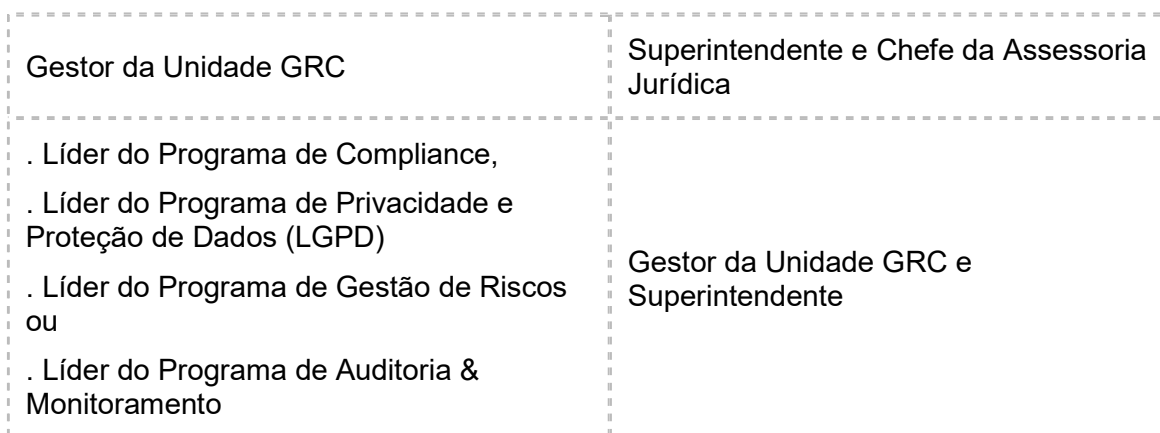
DENUNCIADO(S)

ACIONADO(S)



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias



Essa matriz será atualizada anualmente junto à Contato Seguro ou sempre que houver necessidade.

O recebimento de relatos envolvendo qualquer membro da Mesa Administrativa, Membro do Definitório, Conselheiro, Provedor, Superintendente, Diretor ou Gerente será realizado pela Unidade de GRC e imediatamente compartilhado com o Comitê de Integridade da SCBA.

Caso um membro do Comitê de Integridade esteja envolvido em algum relato, o mesmo não participará da apuração ou investigação.

5. GESTÃO DE DENÚNCIAS/RELATOS INFORMAIS – FORA DO CANAL DE DENÚNCIAS

É dever da SCBA apurar fatos apresentados informalmente, ou seja, em relatos cotidianos e fora do ambiente do Canal de Denúncias, como se fossem denúncias formais. Partindo dessa premissa, relatos de situações que apresentem desconformidades com leis, normas, políticas e quaisquer regramentos, internos ou externos, aos quais a SCBA estiver sujeita, bem como quaisquer situações que representem condutas indevidas, pessoais ou coletivas, conforme descrito no tópico 4.2.1. deste documento.

A tratativa de denúncias informais deve seguir os procedimentos de recebimento, triagem, apuração, resposta ao denunciante, encerramento e monitoramento similares aos relatos apresentados através do Canal de Denúncias, no que lhe couber.

A Gestão de Denúncias Informais também segue os princípios de anonimato, sigilo e de proibição a retaliação de denunciante de boa-fé.

6. PROCEDIMENTOS PARA O TRATAMENTO DE RELATOS

O processo de tratamento de relatos, a ser efetivado sob a responsabilidade da Unidade de GRC, consiste em receber, triar, distribuir, enviar para análise e/ou apuração, acompanhar, receber e analisar as conclusões e comunicar ao denunciante o resultado. Sempre que aplicável, a Unidade de GRC deverá sugerir melhorias nos processos, controles, procedimentos ou políticas da Instituição, para todas as



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

denúncias que apontam possível inconformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna da SCBA.

6.1. Etapas de tratamento de Relatos

6.1.1. Recebimento e Triagem

Os relatos realizados no Canal de Denúncias serão encaminhados pela empresa especializada aos membros da Unidade de GRC. Nenhum relato será recebido por apenas um colaborador, devendo estar cadastrados pelo menos dois colaboradores da Unidade de GRC como receptores dos relatos.

O recebimento de denúncia (relato que aponte desconformidade ou violação de norma interna ou externa à SCBA) para análise e investigação pode ocorrer por canal de comunicação diferente do Canal de Denúncias (através de um gerente de área operacional, por exemplo). Nestes casos, a denúncia deve ser imediata e diretamente reportada à Unidade de GRC.

Cabe à Unidade de GRC realizar a triagem dos relatos recebidos através do Canal de Denúncias. A triagem consiste em avaliação inicial, a partir da análise da natureza e relevância do relato, e definição do tipo de tratamento a ser dado ao relato pela Unidade de GRC.

Não sendo o relato de competência da Unidade de GRC, portanto, não sendo objeto de apuração ou decisão da Unidade, o direcionamento deve acontecer conforme tabela exemplificativa abaixo:

Natureza do relato	Exemplos	Direcionamento da Unidade de GRC para:
Má prestação de serviços junto a clientes	Queixas por demora, recusa ou dificuldade no atendimento assistencial;	- NAC – Núcleo de Atendimento ao Cliente – do Hospital Santa Izabel; - Ouvidoria do Hospital Municipal; - Gerência da própria área de negócio, para avaliação;



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

		- Ouvidoria da Faculdade SCBA;
Questões administrativas relacionadas às atividades operacionais	Queixas de colaboradores sobre a organização, a gestão, a escala, etc.	Gerência ou Diretoria da área/ atividade à qual a pessoa delatada está alocada.
Conflitos interpessoais entre colaboradores	Discussões e desentendimentos entre colaboradores ou entre colaboradores e líderes	Gerência ou Diretoria da área/ atividade à qual a pessoa delatada está alocada.

A tabela acima não esgota as possibilidades de direcionamento à área responsável, cabendo à Unidade de GRC a avaliação de cada caso.

6.1.2. Classificação de riscos dos relatos

Todos os relatos serão categorizados pela Unidade de GRC a partir da Matriz de Relevância apresentada a seguir e terão tratamento inicial conforme os parâmetros de cada risco, sendo encaminhados à área responsável de acordo com o nível de relevância atribuído.

Ao receber o relato, a Unidade de GRC fará avaliação da relevância, caso a caso, com base nas questões e pontuações atribuídas a cada situação, da seguinte forma:

Classificação dos relatos

1. Quanto ao Tipo de Alegação Apresentado no Relato	
Corrupção/suborno envolvendo agente público, cartel e atitudes anticoncorrenciais, fraude contábil ou fraude em licitações.	25
Assédio sexual, retaliação, racismo, discriminação, roubo de ativos, pagamento de facilitação, retaliação a denunciante de boa-fé.	10
Assédio moral, conflito de interesse, desvios pequenos em relação ao Código de Conduta, pequenos benefícios indevidos.	5
Conflitos internos, condutas inadequadas.	1

2. Quanto aos Valores Estimados	
Afeta o balanço da instituição em valor > R\$ 500mil	25
De R\$ 50mil a R\$ 500mil	10
< R\$ 50mil	5



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

Não afeta o balanço da instituição	1
------------------------------------	---

3. Quanto à Repercussão do Caso

Provável repercussão na mídia com impacto na imagem da instituição ou efeito negativo significativo na produtividade	25
Provável repercussão interna, com impacto no clima organizacional da instituição ou impacto moderado na produtividade	10
Provável repercussão interna, circunscrita a uma ou poucas pessoas ou áreas específicas da instituição	5
Sem repercussão	1

4. Quanto ao Cargo do Envolvido no Relato

Provedor, Irmãos, Conselheiros, Superintendente	25
Diretores, gerentes	10
Supervisores, Coordenadores	5
Demais	1

A partir da pontuação do relato, com base nos critérios acima, a Unidade de GRC realizará o direcionamento e encaminhamento do relato, de acordo com a seguinte tabela:

Matriz de Relevância do Risco do Relato

Parâmetros	Pontuação em Relação à Soma dos Pontos das Tabelas 1 a 4
A – Risco Alto	> 50
B – Risco Médio	25 a 49
C – Risco Baixo	1 a 25

RELEVÂNCIA DO RISCO	PROCEDIMENTO DA UNIDADE DE GRC	RESPONSÁVEL PELA DECISÃO FINAL
Baixa	Encaminhar relato ao Gerente ou Diretor responsável pela pessoa/área relatada para avaliação e posterior retorno ao denunciante	Gerência ou Diretoria
Média	Analisar caso a caso e definir a medida aplicável juntamente com a Gerência ou Diretoria da área relatada	Unidade de Governança, Riscos e Compliance e Gerência ou Diretoria
Alta	Encaminhar ao Comitê de Integridade para definição de medida aplicável	Comitê de Integridade



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

6.1.3. Apuração

Nos casos classificados como de baixa relevância do risco, a Gerência ou Diretoria da área/atividade à qual a pessoa denunciada está alocada deve realizar apuração para verificar a procedência do relato, avaliando inclusive eventuais oportunidades de melhoria aplicáveis aos processos internos, e definir o tratamento que será dado ao relato. Com o objetivo de manter a credibilidade do Sistema de Gestão de Denúncias, o resultado dessa apuração deve ser encaminhado à Unidade de GRC que dará retorno ao denunciante dentro do prazo, conforme estabelecido no item 6.1.4.

Nos casos de média relevância do risco, a Gerência ou Diretoria da área/atividade à qual a pessoa denunciada está alocada deve realizar apuração para avaliar a procedência do relato, verificando inclusive eventuais oportunidades de melhorias podem ocorrer nos processos, e definir, juntamente com a Unidade de GRC, sobre o tratamento que será dado ao relato. A Unidade de GRC dará retorno ao denunciante dentro do prazo estabelecido.

Nos casos de alta relevância do risco, cabe ao Comitê de Integridade a definição dos procedimentos e responsáveis pela apuração dos assuntos relatados. O Comitê de Integridade pode nomear investigador(es), pessoa física ou jurídica, terceirizada ou não, bem como nomear colaborador imparcial para investigar o caso. A partir da análise do relatório da investigação o Comitê de Integridade será responsável pela decisão a respeito do tratamento a ser dado ao relato.

Toda e qualquer informação gerada através de investigação (e-mails, documentos, fotos, entrevistas, etc.) deve estar documentada e arquivada no sistema de Contato Seguro referente ao relato.

Todos os procedimentos de apuração e investigação devem estar em conformidade com a Política de Investigação da SCMBA.

6.1.4. Resposta ao denunciante

No momento imediato ao recebimento do relato no Canal de Denúncias, o denunciante receberá resposta automática da empresa terceirizada confirmando a inclusão do relato e estabelecendo prazo de resposta inicial de 10 dias úteis para um novo feedback.

A resposta ao denunciante informando a conclusão do processo deve ocorrer dentro do prazo de 30 dias. Se houver razões que justifiquem, os prazos previamente estabelecidos para retorno podem ser prorrogados, informando-se imediatamente ao denunciante o novo prazo.

Em caso de denúncia informal, a resposta será dada apenas se for possível contatar o denunciante.



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

O conteúdo das informações a serem fornecidas ao denunciante será analisado caso a caso pela Unidade de GRC, em função da natureza e confidencialidade de informações sensíveis à Instituição. Porém, é imprescindível um retorno ao denunciante, utilizando-se linguagem clara e objetiva, dentro do prazo informado.

6.2. Encerramento

Cabe exclusivamente à coordenação do Programa de Compliance, através da aprovação de duas pessoas, o encerramento de cada relato, após resposta final ao denunciante.

O encerramento do relato pode acontecer quando:

6.2.1. For realizada a apuração necessária, seguindo as etapas estabelecidas nesta Política do Sistema de Gestão de Denúncias ou,

6.2.2. Não houver informações suficientes para dar continuidade ao processo de apuração, após solicitado ao denunciante que ofereça informações adicionais e expiração do prazo estabelecido para o oferecimento de novas informações para viabilizar a apuração.

6.3. Monitoramento

De acordo com a matriz de relevância e risco, os relatos classificados como de “alta relevância” cuja apuração seja concluída como procedente, ainda que parcialmente, serão objeto de acompanhamento das medidas corretivas ou planos de ação apresentados pelas áreas responsáveis ao Comitê de Integridade, até sua total implementação.

Os relatos classificados como de “média e baixa relevância” serão monitorados pela gerência e diretoria da área responsável, a fim de buscar oportunidades de melhoria contínua.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Unidade de GRC

Todos os relatos devem ser tratados com confidencialidade e presteza, devendo os membros da Unidade de GRC zelar pela impessoalidade, discrição e sigilo sobre as informações que receberem por força das funções que exercem.

Cabe à Unidade de GRC receber, analisar, categorizar e direcionar relatos/denúncias recebidos através do Canal de Denúncias, bem como responder ao denunciante, encaminhando informações iniciais sobre a triagem em até 10 dias úteis.



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

Fica ainda a Unidade de GRC responsável por administrar e operacionalizar o Canal de Denúncias emitindo relatórios, realizando as tratativas com o denunciante, apresentando estatísticas, avaliando melhorias contínuas sobre a operacionalidade do Canal, dentre outras funções.

Cabe também o recebimento e triagem de denúncias informais, podendo ser responsável pela apuração, a depender da classificação do relato. É de responsabilidade da Unidade de GRC o armazenamento das informações de denúncias informais no Canal de Denúncias de forma que todos os relatos fiquem devidamente documentados em um único site.

Sempre que aplicável, a Unidade de GRC deve compartilhar relatos com o Comitê de Integridade conforme estabelecido no tópico 5.1.1. e oferecer ao Comitê prestação de contas periódica sobre as suas atividades.

7.2. Gerências

Cabe à Gerência da área denunciada apurar os relatos classificados como de baixa relevância, bem como informar tempestivamente à Unidade de GRC o resultado da apuração apresentando, sempre que aplicável, dados, depoimentos ou arquivos que suportaram a apuração. É responsabilidade da Gerência da área objeto do relato monitorar e acompanhar as consequências de cada relato.

7.3. Diretoria da área denunciada

Cabe à Diretoria da área denunciada monitorar e acompanhar a apuração realizada pela Gerência e o cumprimento dos planos de ação estabelecidos.

7.4. Comitê de Integridade

Cabe ao Comitê de Integridade avaliar os relatos com riscos de alta relevância, nomeando investigador e definindo as medidas disciplinares ou plano de ação em função do resultado da apuração e elaborar resposta ao denunciante nos prazos previstos.

7.5. Gestores e Colaboradores do NAC, Ouvidorias e demais Canais de Comunicação com colaboradores, clientes e fornecedores

Cabe aos gestores e colaboradores (1) do NAC, (2) das Ouvidorias de Unidades de Negócio e (3) dos demais Canais de Comunicação com colaboradores, clientes e fornecedores (os quais exercem atendimentos ao Público interno e externo nas Unidades de Negócios e através de sites e mídias sociais), reportar imediatamente ao Gestor da Unidade de GRC quaisquer situações em que sejam relatados descumprimentos de legislações de qualquer natureza, bem como descumprimentos ao Código de Conduta Ética, políticas ou quaisquer outras normas/regulamentos da SCBA.

7.6. Situações não previstas



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestão de Denúncias

É de responsabilidade da Unidade de GRC tratar, com o apoio do Comitê de Integridade, sempre que aplicável, as situações que não se enquadrarem nas diretrizes previstas nesta política.

8. SANÇÕES DISCIPLINARES

O não cumprimento das diretrizes desta política poderá acarretar na aplicação de sanções disciplinares, conforme cada caso apurado e evidenciado, em conformidade com a Política Institucional de Consequências que estiver em vigor.

9. REFERÊNCIAS

Este documento foi elaborado em conformidade com os princípios, padrões e convenções utilizadas nos seguintes documentos da Instituição, que o complementam e poderão ser uma fonte útil de informações adicionais:

- Código de Conduta Ética da Santa Casa da Bahia
- Regimento Institucional da Santa Casa da Bahia
- PI-0001/08.2020 - Política Institucional para Elaboração de Documentos da SCBA

* * * * *