

POLÍTICA DE REGISTRO E TRATATIVA DO CANAL DE DENÚNCIAS

HISTÓRICO			
PÁGINA	RESUMO DA MUDANÇA	DATA	RESPONSÁVEL
-	-	-	-

1.0 APRESENTAÇÃO

Em consonância com as boas práticas de governança corporativa e integridade, a Fundação José Silveira mantém um Canal de Denúncias por meio do qual os interessados podem reportar a prática de algum ato contrário às diretrizes do Código de Ética e Conduta, políticas e procedimentos internos da Instituição, bem como condutas que não estejam em conformidade com a legislação, normas e/ou regulamentos.

O Canal de Denúncias regula e constrói uma dinâmica transparente em uma instituição. No contexto da saúde, desempenha uma função ainda mais significativa pois, auxilia no fortalecimento de uma gestão ética e resulta em um ambiente mais seguro para os pacientes, proporcionando um serviço de maior qualidade.

É um instrumento que visa eficiência na prevenção e combate às irregularidades, fraudes, corrupção, assédio e condutas inadequadas. Além de contribuir para a proteção do ambiente profissional dos colaboradores e para redução de perdas financeiras. As denúncias, podem, ainda, ser realizadas de forma anônima, garantindo a eficiência do programa de integridade da instituição.

2.0 OBJETIVO

A presente política tem como objetivo disciplinar o procedimento de recepção, classificação e análise dos registros consignados no Canal de Denúncias da Fundação José Silveira, bem como direcionar e esclarecer aos interessados o acesso, fluxo e as diretrizes de recepção e investigação das notificações registradas no referido canal e analisadas pelo Comitê Disciplinar.

3.0 APLICABILIDADE

Fundação José Silveira.

4.0 DEFINIÇÕES / CONCEITOS E SIGLAS

Anonimato: É a faculdade conferida ao declarante de não revelar a sua verdadeira identidade.

Denúncia: Entende-se como “denúncia” todo relato ou comunicação de prática ou suspeita de violação aos princípios e disposições do Código de Ética e Conduta, políticas e procedimentos internos da Instituição, bem como condutas que não estejam em conformidade com a legislação, normas e/ou regulamentos.

Canal de Denúncias: É o principal meio disponibilizado pela Instituição para comunicação de prática ou suspeita de violação aos princípios e disposições do Código de Ética e Conduta, políticas e procedimentos internos da Instituição, bem como condutas que não estejam em conformidade com a legislação, normas e/ou regulamentos.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Sector(es): Comitê Disciplinar	Elaborado por: Paula Brito e Juliana Paiva	Revisado por: James Rodrigo	Aprovado por: Eduarda Carvalho
Código do legado: N/A	Data da criação: 24/10/2022	Data da Revisão: 10/11/2022	Data da aprovação: 17/11/2022
17/11/22			1/8

Comitê Disciplinar: Corresponde à instância responsável pela gestão do Canal de Denúncias, bem como pela recepção, classificação e análise/investigação e reporte dos registros nele consignados.

Confidencialidade: Compreende-se por confidencialidade a qualidade daquilo que não pode ser divulgado, cujo conhecimento deve ser mantido em sigilo.

Não retaliação: Princípio através do qual é assegurada a proteção ao denunciante de boa-fé impedindo que sejam adotadas medidas repressivas contra os autores dos registros no Canal de Denúncia.

5.0 DIRETRIZES GERAIS

- A principal forma de acesso ao Canal de Denúncias é através do site: www.fjs.org.br / Canal de Denúncias.
- Em conformidade com as melhores práticas de governança, que prevê diversas formas de reporte, o Canal de Denúncias pode ser acessado também através do Intranet / Canal de Denúncias
- Através dos meios de acesso acima indicados os interessados podem relatar eletronicamente sua os seus registros, através da plataforma protegon (https://app.protegon.com.br/#/external_incident_group_company/a67f1939), mantendo o anonimato e o sigilo das informações.
- É de responsabilidade única e exclusiva do Comitê Disciplinar a recepção das denúncias e triagem via sistema.
- O registro da denúncia pode ser realizado por qualquer pessoa, incluindo pacientes, acompanhantes, fornecedores, prestadores de serviço ou colaboradores.
- Executar as ações de forma a garantir a transparência institucional interna e frente a sociedade.
- Conduzir a análise das denúncias de forma íntegra, mantendo a ética, de forma não retaliar o colaborador notificante, se este for o caso.
- Respeitar os prazos para análise das notificações recebidas.
- A identificação do denunciante não é obrigatória. Desse modo, a ferramenta utilizada garante o anonimato e a total confidencialidade do processo de registro.
- Somente os membros do Comitê Disciplinar, da Comissão de Governança Corporativa e Integridade e aqueles que tenham necessidade de tomar conhecimento das informações, poderão ter acesso aos registros ou a qualquer material relacionado às investigações.
- Os temas recorrentes no Canal de Denúncias, assim como aqueles considerados sensíveis, serão tratados com ações corretivas, treinamentos e acompanhamento, através de plano de ação, devendo ser reportados a Comissão de Governança Corporativa e Integridade.
- A aplicação das medidas disciplinares, bem como o procedimento de aplicação seguirão das disposições legais e a previsão contidas no Código de Ética e Conduta.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Sector(es): Comitê Disciplinar	Elaborado por: Paula Brito e Juliana Paiva	Revisado por: James Rodrigo	Aprovado por: Eduarda Carvalho
Código do legado: N/A	Data da criação: 24/10/2022	Data da Revisão: 10/11/2022	Data da aprovação: 17/11/2022
17/11/22			2/8

- As medidas disciplinares serão aplicadas após apuração detalhada e conclusão acerca da efetiva violação ao Código de Ética e Disciplina, as políticas e regulamentos internos ou a legislação vigente.
- A revisão desta Política, assim como dos próprios meios do Canal de Denúncias ocorrerá sempre que se fizer necessário, em sede de monitoramento, inclusive para a alteração de fluxos, de competências, de prazos, de canais disponíveis, ou mesmo da gestão de consequências, dentre outros temas. As revisões podem ser solicitadas por qualquer um dos membros do Comitê Disciplinar ou da Comissão de Governança Corporativa e Integridade e será submetida a aprovação dos demais membros.

6.0 DIRETRIZES ESPECÍFICAS

6.1. Microssistemas Clínicos, Processos de Apoio, Prestadores de Serviço, Fornecedores, Pacientes e Acompanhantes.

Diretriz

- Registrar denúncia via sistema do Canal de Denúncias, disponível no site (https://app.protegon.com.br/#/external_incident_group_company/a67f1939) ou sistema interno (intralinks).; Este é efetuado a partir do preenchimento do formulário eletrônico disponibilizado pelo sistema, com o objetivo de obter o máximo de informações possíveis. Com o objetivo de auxiliar na análise dos registros apresentados é facultada a inclusão de anexos no sistema.
- Acompanhar o status da apuração da tratativa através do número de protocolo gerado pelo sistema após o registro da denúncia.
- Respeitar as definições do Comitê Disciplinar.

6.2. Microssistema: Comitê Disciplinar

Diretriz

- Recepcionar a denúncia via sistema do Canal de Denúncias;
- Realizar a triagem, analisando e validando a procedência da denúncia, avaliando se o relato se constitui de fato como uma denúncia, ou uma mera insatisfação, descontentamento ou simples reclamação.
- Não se tratando de uma denúncia, encaminhar o registro efetuado pelo denunciante para os demais canais dedicados à respectiva análise / resposta (Ex: NEP, NQSP, ASCOM).
- Em caso de situações graves evidenciadas no momento da triagem, o Comitê realizará reuniões extraordinárias, bem como providenciará o reporte urgente à Alta Administração para a tomada tempestiva de decisão.
- Verificar se o registro se refere a algum dos membros do comitê, ou se existe potencial conflito de interesse em relação aos fatos relatados e o membro do Comitê. Em caso positivo estará o membro impedido de participar da análise do caso.
- Avaliar se as informações apresentadas são suficientes para o processamento do registro e da investigação. Não havendo elementos suficientes, entrar em contato com o Denunciante solicitando informações complementares, no prazo de 10 dias.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Sector(es): Comitê Disciplinar	Elaborado por: Paula Brito e Juliana Paiva	Revisado por: James Rodrigo	Aprovado por: Eduarda Carvalho
Código do legado: N/A	Data da criação: 24/10/2022	Data da Revisão: 10/11/2022	Data da aprovação: 17/11/2022
17/11/22		3/8	

- Não havendo manifestação nesse prazo, concluir denúncia e informar ao Denunciante o motivo da conclusão.
- Havendo elementos suficientes, instaurar processo investigatório, preenchendo a parte inicial do “Formulário de Análise de Denúncia”, a qual compete ao Comitê Disciplinar, dentro do prazo de 48 horas úteis.
- De acordo com a complexidade da denúncia, ou mesmo sua sensibilidade/natureza, o Comitê poderá constituir equipe ou grupo de trabalho responsável pela investigação, de forma a garantir a participação e apoio das áreas, de acordo com as suas esferas de competência, na apuração, devendo ser assegurado o sigilo e a confidencialidade..
- Se necessário, acionar Comissão de Governança Corporativa e Integridade da FJS para análise do caso.
- Encaminhar a notificação, juntamente ao “Formulário de Análise de Denúncia”, via e-mail, para o gestor responsável pelo microssistema notificado.
- Compilar o dossiê com análise da denúncia, os anexos/ documentos enviados pelo gestor da área denunciada, todos os documentos, bem como o depoimento de eventuais testemunhas e oitiva do denunciado, quando for o caso, para posterior envio à Comissão de Governança Corporativa e Integridade da FJS.
- Na hipótese de ser confirmado o eventual descumprimento das normas estabelecidas no Código de Ética e Conduta, políticas e regulamentos internos, bem como na legislação vigente, o Comitê recomendará a ação a ser adotada, por meio de relatório, bem como as medidas a serem observadas para corrigir e evitar a ocorrência de novos casos.
- Apresentar, nas reuniões mensais da Comissão de Governança Corporativa e Integridade da FJS, os indicadores associados à denúncia, bem como deliberar toda e qualquer tomada de decisão estratégica que precise de alinhamento com a alta administração.
- Acompanhar a implantação das melhorias após análise do gestor da área denunciada.

6.3. Microssistema: Microssistemas Clínicos e Processo de Apoio

Diretriz:

- Acolher a denúncia e formulário encaminhados via e-mail;
- Analisar o fato ocorrido em até 5 dias úteis, reunindo todos os envolvidos para entender as causas do problema e estruturar um plano de melhoria.
- Preencher o “Formulário de Análise de Denúncia” (anexo 1).
- Enviar “Formulário de Análise de Denúncia” preenchido, junto às evidências pertinentes, para o Comitê Disciplinar através do e-mail comitedisciplinar@fjs.org.br.
- Acompanhar o andamento das ações e garantir que elas sejam implantados.
- Respeitar as definições do Comitê Disciplinar.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Sector(es): Comitê Disciplinar	Elaborado por: Paula Brito e Juliana Paiva	Revisado por: James Rodrigo	Aprovado por: Eduarda Carvalho
Código do legado: N/A	Data da criação: 24/10/2022	Data da Revisão: 10/11/2022	Data da aprovação: 17/11/2022
17/11/22			4/8

6.4. Microssistema: Comissão de Governança Corporativa e Integridade da FJS Diretriz

- Promover práticas e princípios de conduta e padrões de comportamentos;
- Promover a institucionalização de conceitos e estruturas adequadas de governança, gestão de riscos e integridade;
- Promover, de forma contínua, boas práticas de governança, gestão de riscos e integridade;
- Promover a aderência às regulamentações, às leis, aos códigos, às normas e aos padrões preestabelecidos pela Instituição;
- Promover a adoção de práticas que institucionalizem a responsabilidade dos gestores e empregados quanto a transparência, integridade e a efetividade das informações;
- Definir a aplicação das medidas relacionadas à denúncia.

7.0 MARCADORES DE PROCESSO

N/A

8.0 INDICADORES DE RESULTADOS

N/A

9.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

9.1 "Política de Integridade"

9.2 "Política de Ética"

9.3 "Regimento da Comissão de Governança Corporativa e Integridade da FJS"

10.0 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

10.1 Gabrielle, Nathalia. O que é Compliance Trabalhista? Instituto de Direito Real, 2021. Disponível em: <https://direitoreal.com.br/artigos/compliance-trabalhista>.

11.0 ANEXOS

11.1 "Formulário de Análise de Denúncia"

11.2 "Fluxo de Notificação e Tratativa da Denúncias"

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Sector(es): Comitê Disciplinar	Elaborado por: Paula Brito e Juliana Paiva	Revisado por: James Rodrigo	Aprovado por: Eduarda Carvalho
Código do legado: N/A	Data da criação: 24/10/2022	Data da Revisão: 10/11/2022	Data da aprovação: 17/11/2022
17/11/22		5/8	

ANEXO 1

Nossa missão:
"Cuidar da saúde e promover ação social com excelência em benefício da sociedade."

Comitê Disciplinar

Formulário de análise de denúncia

Unidade da FJS: _____
Setor: _____
Data de registro: _____ Data de Ocorrência: _____
Notificante deseja retorno: _____ Se sim, contato para retorno: _____

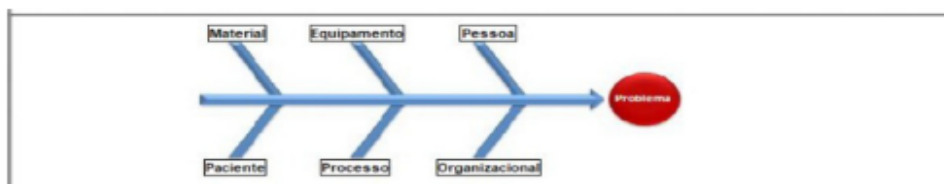
Paciente: _____

Parecer do Comitê Disciplinar

Instância responsável pela análise: _____

Data de envio: _____ Prazo para parecer: _____

Análise da denúncia (levantamento de causa raiz)



Material: _____
Equipamento: _____
Processo: _____
Organizacional: _____
Paciente: _____
Pessoa: _____

Parecer final

Ladeira do Campo Santo, s/n - Federação. Salvador - Ba. CEP: 40210-320. Tel: (0_71) 3504-5000 www.fjs.org.br

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Sector(es): Comitê Disciplinar	Elaborado por: Paula Brito e Juliana Paiva	Revisado por: James Rodrigo	Aprovado por: Eduarda Carvalho
Código do legado: N/A	Data da criação: 24/10/2022	Data da Revisão: 10/11/2022	Data da aprovação: 17/11/2022
17/11/22			6/8

Nossa missão:
"Cuidar da saúde e promover ação social com excelência em benefício da sociedade."



Plano de Ação

AÇÃO	COMO	PRAZO	RESPONSÁVEL	STATUS

Lista de evidências da execução do plano de ação

--

Todas as evidências supracitadas devem ser anexadas, de maneira a compor o dossiê.

Data de disponibilização do dossiê ao Comitê Disciplinar: _____

Data de retorno ao notificante: _____

Data de apresentação à Comissão de Governança Corporativa e Integridade: _____

Observação: os campos circulados em vermelho é de preenchimento exclusivo do Comitê Disciplinar

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Setor(es): Comitê Disciplinar	Elaborado por: Paula Brito e Juliana Paiva	Revisado por: James Rodrigo	Aprovado por: Eduarda Carvalho
Código do legado: N/A	Data da criação: 24/10/2022	Data da Revisão: 10/11/2022	Data da aprovação: 17/11/2022
17/11/22		7/8	

