

ORIENTAÇÕES

CANAL DE CONFORMIDADE

Esta cartilha foi elaborada com o intuito de esclarecer algumas dúvidas sobre quais tipos de temas devem ser denunciados e apurados pelo Canal de Conformidade, além de explicar melhor alguns conceitos.

1. O QUE É O CANAL DE CONFORMIDADE?

O Canal de Conformidade é uma ferramenta de comunicação disponibilizada para o público interno e externo, que pode relatar situações de práticas que sejam consideradas ilegais, em descumprimento do Código de Conformidade da Fundação Felice Rosso, bem assim de outras políticas e procedimentos internos, normas e legislação em geral.

2. COMO REALIZAR UM REGISTRO NO CANAL DE CONFORMIDADE?

Os registros podem ser realizados através do site ou telefone.

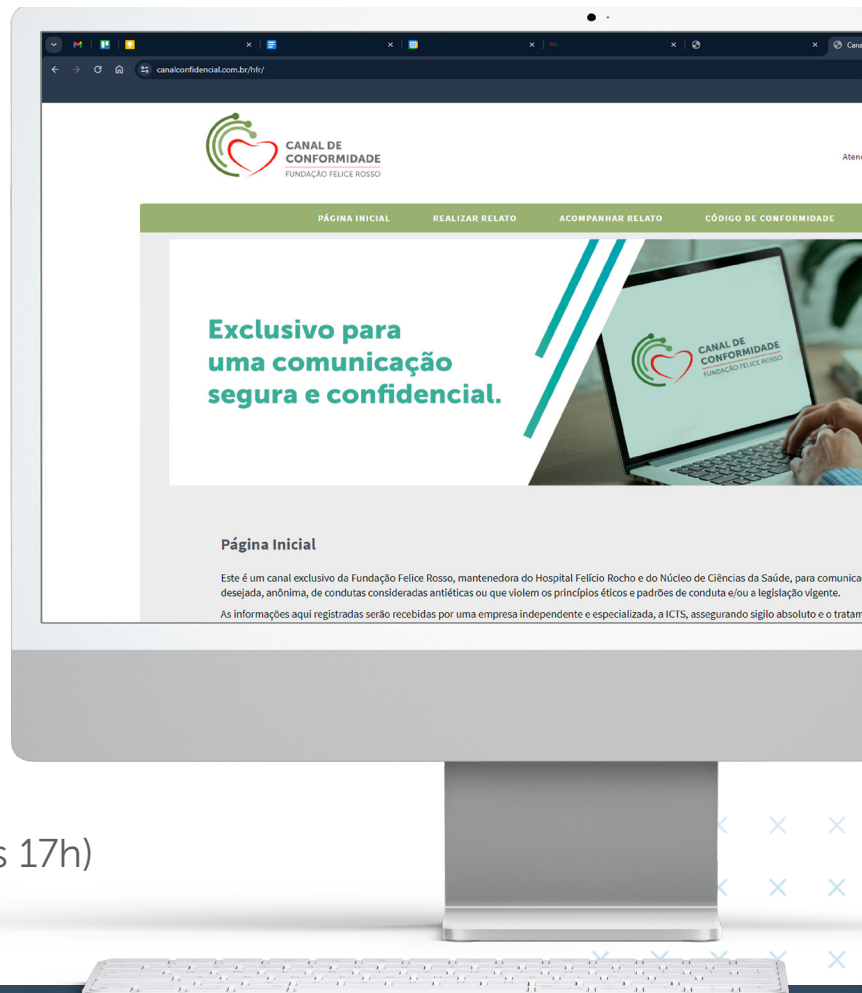
**APONTE A CÂMERA
E ACESSE O CANAL
DE CONFORMIDADE**



[OU CLIQUE AQUI](#)

0800 025 7628

(de segunda a sexta, das 9h às 17h)



3. QUAL O OBJETIVO DO CANAL DE CONFORMIDADE?

O objetivo é permitir e incentivar que os interessados falem de forma segura e anônima, sobre irregularidades que possam estar sendo cometidas na instituição e para que os responsáveis pela análise possam dar as respostas corretivas e preventivas diante do ato denunciado.

4. O QUE “NÃO É” OBJETIVO DO CANAL DE CONFORMIDADE?

Por vezes a pessoa que irá formular a denúncia confunde reclamação com denúncia. Caso isto ocorra, ou seja, se o denunciante realizar uma denúncia que na realidade se trata de uma reclamação, os integrantes do Comitê de Compliance vão avaliar o caso e direcionar ao setor responsável (Ex. SAC, Núcleo de Segurança do Paciente, etc.), se houver o que apurar nessa reclamação.

5. QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER RELATADAS NO CANAL DE CONFORMIDADE?

O Canal de Conformidade deve receber denúncias que estejam relacionadas às suas finalidades, ou seja, devem ter conteúdo que indiquem o cometimento de algum ilícito ou de contrariedade das normas institucionais.



6. O QUE EU POSSO DENUNCIAR OU RELATAR NO CANAL DE CONFORMIDADE?

Situações de práticas que sejam consideradas ilegais, em descumprimento do Código de Conformidade da Fundação Felice Rosso, bem assim de outras políticas e procedimentos internos, normas e legislação em geral.

FRAUDE:

Qualquer ato ou omissão intencional concebido para enganar ou resultar em danos à instituição ou a terceiros, permitindo que o autor do ilícito obtenha vantagens.

FURTO DE MATERIAIS OU USO INDEVIDO DE ATIVOS:

Descrito como subtração, ou seja, diminuição do patrimônio de outra pessoa, sem que haja violência.

DISCRIMINAÇÃO DE QUALQUER NATUREZA:

É a 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.

ATOS DE CORRUPÇÃO:

É a prática em que uma pessoa propõe ou recebe alguma vantagem indevida em um âmbito político, corporativo ou privado. A obtenção de vantagem indevida em benefício próprio ou de terceiros é entendida como corrupção.

FALHAS NO CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS OU NORMATIVAS DE QUALQUER NATUREZA:

É a situação de inconformidade com obrigações regulatórias de área ou setor.

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.

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.

CONFLITO DE INTERESSE:

É a situação em que colaborador ou terceiro possua interesses privados (pessoais) que possam dificultar a tomada de decisões ou o exercício isento de suas atividades.

Entre outros eventos descritos no código de conformidade, que pode ser acessado [clikando aqui](#) ou apontando a câmera para o QR Code abaixo.



ACESSE O CÓDIGO DE CONFORMIDADE



7. NÃO CONFUNDA O OBJETIVO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO!

• SAC

Para elogios, críticas e sugestões sobre a **qualidade dos nossos serviços prestados**.

• CONTE PARA O RH

Para elogios, críticas e sugestões sobre a **gestão de pessoas**.

• EVENTOS ADVERSOS

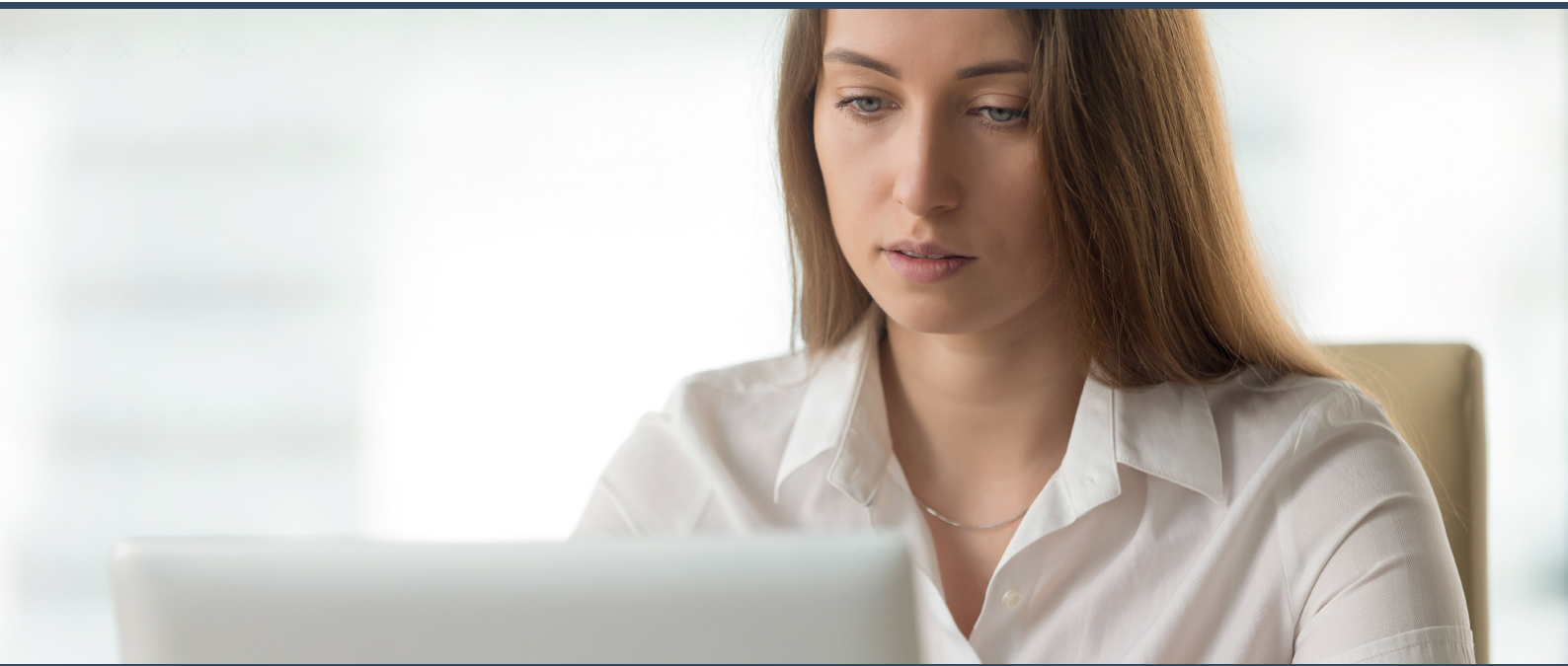
As notificações referentes à administração de medicamentos, vigilância do paciente, manutenção da integridade cutânea e aos recursos materiais.

8. COMO TRAMITA A DENÚNCIA NO CANAL DE CONFORMIDADE?

A denúncia/relato é feita através do site ou telefone mencionados nesta cartilha. Há uma empresa especializada, contratada pela Fundação Felice Rosso, que é a responsável pelo tratamento de cada situação e assegura sigilo absoluto em seus termos de privacidade, cabendo ao denunciante decidir se quer ser identificado ou permanecer no anonimato. É importante que se forneça o maior detalhamento dos fatos, para possibilitar uma apuração adequada.

Procure sempre responder as perguntas ao realizar seu registro:

O que aconteceu? Quem praticou ou está envolvido no evento? Como e em quais circunstâncias? Onde ocorreu o evento? E, existem provas?



9. COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO OU RESPOSTA AO MEU RELATO?

Após a finalização do relato/denúncia, por telefone ou site, você receberá um protocolo para acompanhamento da resposta. Caso o relato seja anônimo, sem a informação do email, o protocolo é a única forma de verificar o retorno da apuração. Portanto, **CUIDE DO SEU PROTOCOLO**. O denunciante sempre receberá um retorno de conclusão de forma sucinta. Por questões de sigilo legal, nem sempre poderemos informar o que foi feito ou se foi considerado procedente ou não.

10. QUEM RECEBE OS RELATOS REALIZADOS ATRAVÉS DO CANAL?

Os relatos registrados são recebidos por uma empresa independente e especializada, que assegura o tratamento adequado de cada situação de forma imparcial. Após o recebimento, os registros são enviados para os membros do Comitê de Conformidade que realizarão a apuração.

11. EM QUE PRAZO É FEITA A APURAÇÃO DOS RELATOS REALIZADOS ATRAVÉS DO CANAL DE CONFORMIDADE?

As apurações são concluídas em média, em 30 dias, mas esse período pode variar em função da complexidade e um plano de apuração é elaborado para cada relato recebido. Após a avaliação de risco realizada, pode ser necessário solicitar esclarecimentos e informações complementares ao denunciante (via sistema do Canal – usando o protocolo gerado), além de entrevistas presenciais ou virtuais com envolvidos e análise de documentos.

12. VOCÊ SABE QUAIS SÃO AS PENALIDADES POR INFRIGIR O CÓDIGO DE CONDOTA DA FUNDAÇÃO FELICE ROSSO?

Violações aos dispositivos constantes no código de conformidade, às normas e às orientações disciplinares da Fundação sujeitam os infratores a penalidades disciplinares, que incluem **advertência, suspensão e rescisão do vínculo contratual**. Na aplicação das penas disciplinares, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, observando-se a legislação aplicável.

Realizar relato

Por favor, descreva a situação que o motiva a procurar este canal. É importante que seu relato seja completo e detalhado. Não se esqueça de incluir na descrição:

- * O quê (descrição da situação);
- * Quem (nome das pessoas envolvidas, inclusive testemunhas);
- * Quando (data em que aconteceu, acontece ou acontecerá a situação);
- * Onde (Local do relato);
- * Por que (a causa ou motivo);
- * Quanto (se for possível medir);
- * Provas (se elas existem e onde podem ser encontradas).

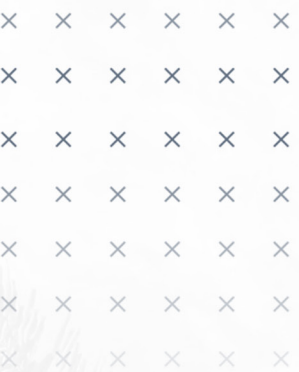
Para acompanhar o andamento de seu relato, você receberá um número de protocolo que lhe será fornecido após o registro do relato. Agradecemos sua iniciativa e confiança.

Dados do incidente

* Tipo do relato

* Local do relato

* Descrição



FALE CONOSCO!

CONFORMIDADE@FELICIOROCHO.ORG.BR

HOSPITAL
FELICIO
ROCHO

