

“  
Sou HP.  
Sou Ético  
”

# CANAL DE DENÚNCIAS

GUIA DE ORIENTAÇÃO



Hospital Português

Real Sociedade Portuguesa de Beneficência Dezesesseis de Setembro

## QUAL A FINALIDADE DO CANAL DE DENÚNCIA?

O **Canal de Denúncias** é, de fato, um conjunto de canais que permitem que o denunciante possa encaminhar sua manifestação de forma rápida e segura, relatando situações que identifiquem quaisquer indícios de violação às diretrizes gerais que norteiam o **Hospital Português**. Além disso, é assegurado o sigilo e confidencialidade das informações relatadas, sobretudo a preservação da identidade do denunciante e dos envolvidos no processo.

## COMO FUNCIONA?



**SEGUNDA A SEXTA-FEIRA DAS  
08 ÀS 16 HORAS;**



**OS RELATOS SÃO SIGILOSOS  
E CONFIDENCIAIS;**



**A DENÚNCIA PODE SER IDENTIFICADA  
OU NÃO.**

# COMO ACESSAR O CANAL DE DENÚNCIAS?



**0800 883-5555**



**[www.hportugues.com.br/hospital/compliance](http://www.hportugues.com.br/hospital/compliance)**



**Intranet > Compliance - Programa de Integridade**



**E-mail: [compliance@hportugues.com.br](mailto:compliance@hportugues.com.br)**



**Presencial**

# O QUE PODE SER RELATADO NO CANAL DE DENÚNCIAS?

- **Conduitas que não estejam em conformidade** com a legislação vigente, Manual de Ética e Compliance ou políticas internas do **Hospital Português**, a saber:
  - Conflito de interesses pessoais e institucionais;
  - Roubo, furto, ou desvios de qualquer ordem dos ativos da instituição;
  - Fraudes contábeis ou financeiras;
  - Enriquecimento ilícito;
  - Divulgação de informação sigilosa ou privilegiada;
  - Abuso de Poder;
  - Assédio moral ou sexual;
  - Discriminação;
  - Perseguição;
  - Desvios ético profissional;
  - Recebimento de Brindes, Hospitalidade ou Presentes fora dos requisitos;
  - Recebimento de Contribuição, Patrocínios e Doações fora dos requisitos;
  - Conduitas que possam macular a honra objetiva do Hospital Português.



## **ATENÇÃO**

**O CANAL DE DENÚNCIAS É EXCLUSIVO PARA REGISTRO DE DENÚNCIAS! EM CASOS DE RECLAMAÇÕES OU SUGESTÕES, UTILIZE O CANAL**

**FALE COM O SUPERINTENDENTE.**



# COMO FAZER O RELATO?

Ao relatar uma denúncia procure responder:

## O QUE?

Detalhamento do relato

## ONDE?

Qual o local.

## QUEM?

Nome das pessoas envolvidas e testemunhas, se houver.

## PROVAS?

Documentos, áudio, vídeo foto e outros. Se elas existem, é possível anexá-las.

## QUANDO?

Aconteceu ou acontecerá a situação.

## PRINCÍPIO DA NÃO RETALIAÇÃO

O Manual de Ética e Compliance do Hospital Português determina clara e objetivamente a proteção ao denunciante contra retaliação.

# APÓS O REGISTRO DA DENÚNCIA, O QUE ACONTECE?

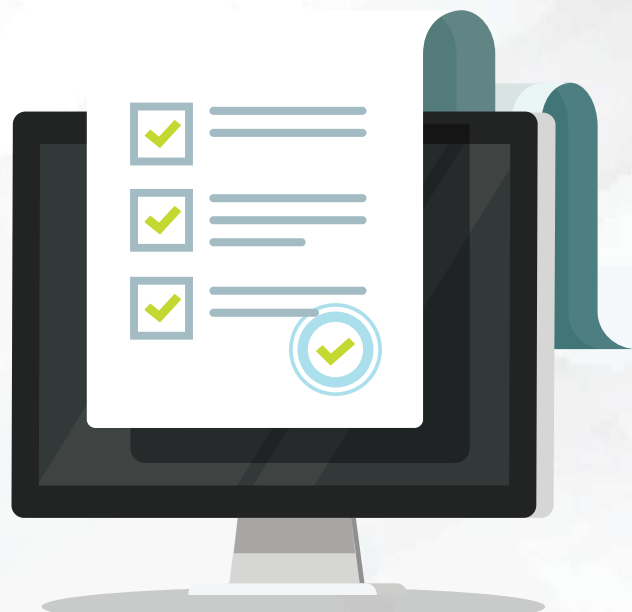
- O relato da denúncia é encaminhado ao Comitê de Compliance;

## APURAÇÃO:

- O Comitê de Compliance em reunião extraordinária, delibera designando um investigador, cuja finalidade é planejar um plano de investigação para apuração dos fatos e responsabilidades;
- Havendo necessidade de coletar informações complementares, poderá ser feito contato com o denunciante através de telefone e/ou e-mail. Se necessário, convocá-lo para entrevista presencial.

## ➤ PRAZO:

Preliminarmente, as apurações devem tramitar dentro do prazo regulamentar de 30 dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, conforme a necessidade do caso.



# APLICAÇÃO DAS MEDIDAS DE CORREÇÃO

O **Manual de Ética e Compliance do Hospital Português** demonstra claramente que a medida de correção é aplicável a todos os envolvidos, ou seja, **terceiros/fornecedores/corpo clínico/clientes/associados e colaboradores**, contudo, as abordagens devem respeitar as peculiaridades de cada caso.

Os critérios de intencionalidade, seguindo o princípio da razoabilidade e da proporcionalidade serão considerados em relação à gravidade de cada caso.

A aplicação das Medidas de Correção estabelecidas neste **GUIA DE ORIENTAÇÃO**, segue recomendação do **Comitê de Compliance do Hospital Português** em consonância com os setores do **Jurídico, Recursos Humanos e Contratos**, determinando a tomada de decisão apropriada pelos efeitos decorrentes ao descumprimento ou violação às normas legais, ao Manual de Ética e Compliance e/ou políticas internas que norteiam a Instituição.

## **APLICABILIDADE DAS SANÇÕES, EMBASADA EM CLÁUSULA CONTRATUAL, ESTATUTO SOCIAL E/OU LEI ESPECÍFICA, COMO SE OBSERVA:**

- **FORNECEDORES, TERCEIROS E CORPO CLÍNICO:** (Pessoa física ou jurídica) que possuem contrato ou vínculo celebrado com o Hospital Português.  
Detectada irregularidades, dependendo da gravidade, o **Setor de Contratos** analisará as circunstâncias do caso, formalizando a aplicação da medida, podendo ensejar na rescisão ou não renovação contratual na prestação de serviços com a Instituição;
- **CLIENTES:** Intermediada pelo **Setor Jurídico** para formalização, conforme o caso;
- **ASSOCIADOS:** Através da **Alta Gestão**, conforme preceitua o Estatuto Social do Hospital Português (Diretoria);
- **COLABORADORES:** Comunicar a decisão ao **Setor de Recursos Humanos** no intuito de orientar o setor responsável pelo colaborador acerca do cumprimento da medida.

Antes da aplicação da medida de correção, é imprescindível assegurar o **contraditório e ampla** defesa durante o andamento da apuração.

## **RECOMENDAÇÃO DE CONDUTA:**

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Suspensão;
- Demissão
- Exclusão;
- Rescisão contratual.

Com vistas a minimizar o risco de novas irregularidades, podem ser recomendadas ações para melhoria de controles.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O HOSPITAL PORTUGUES:

**RH – Serviço de Atendimento ao Colaborador.**

E-mail: falecomorh@hportugues.com.br

**Segurança do Colaborador: (71) 3203-5655/5657**

E-mail: seg.trabalho@hportugues.com.br

**Atendimento ao Cliente: (71) 3203-5110/5112**

E-mail: admissaodeclientes@hportugues.com.br

**Ouvidoria: (71) 3203-5738/5082**

E-mail: ouvidoria@hportugues.com.br

**Qualidade e Segurança do paciente: (71) 3203-5138**

E-mail: qualidade@hportugues.com.br

**Assessoria de Marketing e Comunicação:**

**(71) 3203-5827/5200**

E-mail: marketing@hportugues.com.br

**Compliance – Programa de Integridade (71) 3203-5081**

E-mail: compliance@hportugues.com.br

---

Declaramos que o presente Guia de Orientação foi aprovado na Reunião do Comitê de Compliance, de 29/01/2020, cuja última revisão, sem alterações, foi registrada na ata de 29/01/2020.



Hospital Português

[www.hportugues.com.br](http://www.hportugues.com.br)

