



INSTITUTO DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL
SÍRIO-LIBANÊS

Guia orientativo para utilização do **Canal de Ética** do IRSSL





Este guia tem como objetivo orientar você sobre o funcionamento e a melhor forma de utilizar o **CANAL DE ÉTICA** do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL), um recurso fundamental para a promoção de um ambiente de trabalho **ÍNTEGRO E TRANSPARENTE.**

O que é o Canal de Ética?

O Canal de Ética do IRSSL é um **ESPAÇO SEGURO**, sigiloso e acessível tanto ao público interno (colaboradores) quanto ao público externo (fornecedores, prestadores de serviços, pacientes e acompanhantes). Seu propósito é permitir que qualquer pessoa possa registrar relatos sobre condutas que contrariem nosso Código de Conduta, a legislação vigente ou os princípios éticos da organização.

OS RELATOS SÃO TRATADOS COM A MÁXIMA CONFIDENCIALIDADE E A GARANTIA DE NÃO RETALIAÇÃO AOS DENUNCIANTES DE BOA-FÉ.



Funcionamento do Canal de Ética e meios para acessá-lo

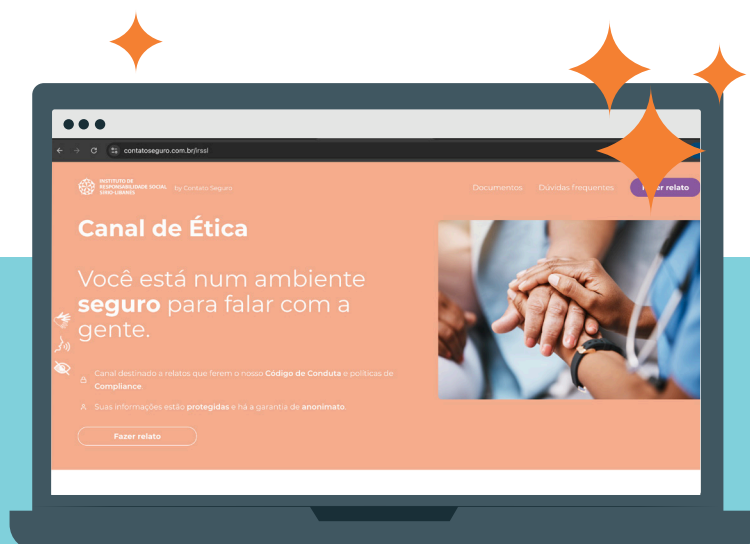
1 O Canal de Ética do IRSSL é operado por uma empresa terceira especializada, garantindo **IMPARCIALIDADE E PROFISSIONALISMO**. O serviço está disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana.

2 **VOCÊ PODE ESCOLHER COMO REGISTRAR SEU RELATO DE 3 FORMAS:**

ANÔNIMA: sua identidade não será revelada.

ANÔNIMA COM E-MAIL: permite indicar um e-mail para acompanhamento, mantendo sua identidade anônima.

IDENTIFICADA: você se identifica, o que pode facilitar o processo de apuração, mas sua identidade será protegida.



3

O CANAL ACEITA:

DENÚNCIAS: relatos de violações ou condutas inadequadas.

DÚVIDAS: questionamentos sobre o Código de Conduta ou situações éticas.

SUGESTÕES: ideias para melhoria de processos ou práticas de Compliance.



4

SIGILO ABSOLUTO:

Para garantir a confidencialidade da apuração, nenhuma informação sobre a denúncia deve ser compartilhada com colegas, pares, gestão ou qualquer outra pessoa da organização

5

PRAZO DE CONCLUSÃO:

Os relatos levam, em média, até 60 dias para serem concluídos. Este prazo pode ser estendido dependendo da complexidade e gravidade do caso.

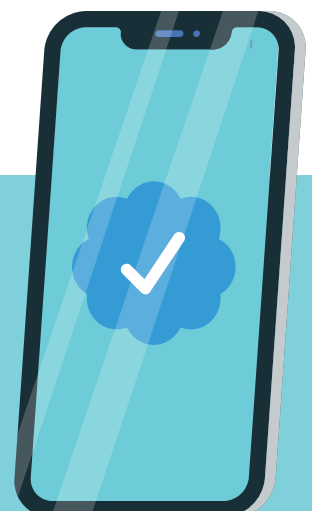
6

MEIOS PARA ACESSAR O CANAL DE ÉTICA DO IRSSL:

TELEFONE: 0800 700 7887;

INTERNET: www.contatoseguro.com.br/irssl;

APLICATIVO: Contato Seguro.



O que pode ser reportado no Canal de Ética do IRSSL?

O Canal de Ética é o meio adequado para reportar:

- **VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DA INSTITUIÇÃO:**

- Assédio moral;
- Assédio sexual;
- Discriminação;
- Furto, roubo de bens, mercadorias ou materiais;
- Outras condutas antiéticas.

- **VIOLAÇÃO DE LEIS OU DE NORMAS INTERNAS**

- **SUSPEITA DA EXISTÊNCIA DE CONFLITO DE INTERESSES, FRAUDE OU CORRUPÇÃO, INCLUINDO:**

- Desvio de recursos;
- Suborno;
- Uso indevido de informações privilegiadas.



Atenção!

Para conflitos internos, condutas inadequadas pontuais ou questões relacionadas à rotina ou ao plantão, o fluxo correto é:

PRIMEIRO PASSO: Reportar a situação à sua gestão direta.

SEGUNDO PASSO: Se o problema não for resolvido, o RH da sua unidade deverá ser acionado (por você ou pela própria gestão).

TERCEIRO PASSO: A área de Compliance estará disponível, através do Canal de Ética, caso as instâncias anteriores não consigam solucionar o conflito pontual.



Passo a passo para realizar um relato



Ao acessar a ferramenta do Canal de Ética, preencha os campos com o máximo de informações:

- **NOME COMPLETO DA PESSOA DENUNCIADA**

- **QUANDO O FATO OCORREU?** (Data e horário aproximado);

- **EM QUAL UNIDADE, SETOR, TURNO, PLANTÃO, ANDAR?**

(Localização precisa);

- **DETALHE O(S) FATO(S) E, SE POSSÍVEL, CITE EXEMPLOS.**

(Seja claro, objetivo e forneça o máximo de informações descritivas);

- **MENCIONE E ANEXE AS EVIDÊNCIAS:**

- Nome completo e telefone das testemunhas (se houver e se puderem ser contatadas);
- E-mails, documentos, fotos, áudios ou outras informações que comprovem sua alegação.

- **O CASO FOI LEVADO PARA A GESTÃO DA PESSOA DENUNCIADA?**

FOI DADA ALGUMA TRATATIVA OU ORIENTAÇÃO? (Informar se houve tentativas anteriores de solução);

- **EXISTE VALOR FINANCEIRO ENVOLVIDO? MENCIONE.**

Ao concluir o relato, você receberá uma sequência de letras e número que será o seu protocolo, conforme exemplo abaixo:

Pronto!

O seu relato foi **registrado com sucesso!** Este é o seu número de protocolo:

Abc123aa456bb789



GUARDE-O COM ATENÇÃO e acompanhe regularmente as atualizações, pois é por meio desse número que a área de Compliance poderá entrar em contato para solicitar informações adicionais e encerrar o relato.

Em caso de solicitação de informações, **O DENUNCIANTE TERÁ 10 (DEZ) DIAS CORRIDOS PARA RESPONDER.** Se não houver retorno no prazo solicitado, o relato será encerrado como inconclusivo por falta de informações ou evidências suficientes.



Medidas **recomendadas** pela área de Compliance

Toda denúncia recebida pela área de Compliance será analisada e, após a devida apuração, será encerrada, podendo ser classificada como:

PROCEDENTE: A denúncia foi comprovada;

IMPROCEDENTE: A denúncia não foi comprovada;

PARCIALMENTE PROCEDENTE: Parte da denúncia foi comprovada;

INCONCLUSIVA: Não foi possível comprovar ou refutar a denúncia por falta de evidências;

INAPLICÁVEL AO COMPLIANCE: O tema não se enquadra nas atribuições da área de Compliance (e poderá ser encaminhado para o setor responsável, se for o caso).



Em caso de procedência da denúncia, a área de Compliance recomenda à gestão direta da pessoa denunciada medidas como:

VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE CONDUTA CAUSADAS POR COLABORADORES:

- Orientação;
- Feedback registrado;
- Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
- Advertência verbal ou formal;
- Suspensão;
- Desligamento (com ou sem justa causa).


VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE CONDUTA QUANDO CAUSADAS POR PRESTADORES DE SERVIÇO:

- Substituição do(a) denunciado(a);
- Rescisão do contrato por justo motivo e multa contratual;

VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE CONDUTA QUANDO CAUSADAS POR SERVIDORES PÚBLICOS:

- Encaminhada recomendação para a Secretaria de Saúde (Municipal ou Estadual)

Por fim, a área de Compliance pode recomendar a criação, melhoria ou adaptação de processos e fluxos.



IMPORTANTE: A recomendação é baseada no histórico do denunciado e na gravidade da infração cometida, podendo ser acatada, ou não, pela gestão. Isso quer dizer que a decisão final sobre a aplicação da medida é de competência da gestão responsável, sempre com o suporte e orientação do Compliance.

A sua colaboração é fundamental para mantermos um ambiente de trabalho ético, transparente e justo no IRSSL.



**INSTITUTO DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL
SÍRIO-LIBANÊS**