

POLÍTICA DE CANAL DE DENÚNCIA

S.P.A. SAÚDE - SISTEMA DE PROMOÇÃO ASSISTENCIAL

CNPJ Nº 69.259.356/0001-40

1 - OBJETIVO

A presente política tem por objetivo descrever os objetivos, o alcance, o fluxo e as diretrizes para a recepção, investigação e tratamento das Denúncias recebidas por meio do Canal de Denúncias disponibilizado pelo S.P.A. Saúde.

O Canal de Denúncias do S.P.A. Saúde tem por objetivo aperfeiçoar os métodos de combate às desconformidades legais, éticas e regulamentares, revelando-se meio que busca permitir que os colaboradores, beneficiários, fornecedores e ao público em geral, submetam denúncias caso tenham suspeita ou conhecimento de quaisquer infrações, desvios de conduta, atividades inapropriadas ou ilegais que violem o Código de Ética e Conduta do S.P.A. Saúde, leis, políticas internas, regulamentos ou práticas recomendadas pela Organização.

A presente política aplica-se a todos os colaboradores do S.P.A. Saúde, independentemente da sua posição hierárquica, tais como estagiários, aprendizes, colaboradores, diretores executivos, presidentes e conselheiros. Não obstante, a presente política se aplica, ainda, a parceiros comerciais, prestadores de serviços, representantes e ao público em geral.

Podem ser denunciados todos os profissionais do S.P.A. Saúde, seja qual for sua posição hierárquica, seus parceiros comerciais (contratantes ou contratados) agentes externos públicos ou privados que, em suas relações com o S.P.A. Saúde, incorrerem nos atos vedados no Código de Ética e Conduta ou na legislação, ou ainda qualquer terceiro que cometer o ato de desconformidade agindo em nome do S.P.A. Saúde.

Os próprios membros do Comitê de Ética poderão ser denunciados por suas condutas. Nessa hipótese, em conjunto os membros não citados,

nomearão os substitutos que ficarão responsáveis pelas apurações, de forma isenta e imparcial.

2 - DEFINIÇÕES:

ALTA ADMINISTRAÇÃO: Formada pela Presidência e Superintendência. Também fazem parte da alta administração os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, sendo esses dois últimos grupos acionados nos casos que os envolvam diretamente ou que configurem conflito direto com o Presidente, Superintendente e/ou integrantes desses Conselhos.

ANONIMATO: Ato de manter uma identidade preservada de terceiros. O S.P.A. Saúde assegura ao Denunciante o direito de manter-se no anonimato. No entanto, há situações em que a pessoa deseja informar o seu nome no formulário de denúncia. Mesmo nessas condições, o S.P.A. Saúde se compromete a manter sob sigilo a identidade da fonte, bem como garante que não será o Denunciante submetido a qualquer tipo de retaliação.

CANAL DE DENÚNCIAS: É o meio disponibilizado pelo S.P.A. Saúde aos seus colaboradores e terceiros interessados para recebimento de denúncias. O Canal de Denúncias terá como objeto quaisquer denúncias de fatos ou condutas que potencialmente desrespeitem o Código de Ética e Conduta do S.P.A. Saúde, as leis, a ética, as políticas de Compliance do S.P.A. Saúde e suas demais políticas internas.

COMITÊ DE ÉTICA: Órgão não estatutário com poderes deliberativos, que tem por objetivo fiscalizar o cumprimento do Código de Ética e Conduta do S.P.A. Saúde, das políticas e demais normas internas da organização, bem como ser o responsável pela gestão do Canal de Denúncias, recebendo, triando, e tratando as denúncias registradas, e comunicando ao Denunciante o resultado da denúncia, após decisão da Alta Administração.

DENÚNCIA: Comunicação de prática ou suspeita de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética e Conduta, leis, políticas internas, regulamentos ou práticas recomendadas pelo S.P.A. Saúde. Poderão ser objeto do Canal de Denúncias os atos de: (I) danos ao meio ambiente; (II) saúde e segurança; (III) violações a normas trabalhistas ou atos que importem justa causa para demissão; (IV) discriminação; (V) conflito de interesse; (VI) brindes, presente ou

favorecimentos; (VII) privacidade e proteção de dados; (VIII) confidencialidade; (IX) falsificação de documentos; (X) atentatórios a livre concorrência; (XI) Ilícitos junto ao poder público; (XII) furtos, roubos, apropriação indébita; (XIII) sabotagem ou destruição; (XIV) suborno e corrupção; (XV) violação à concorrência; (XVI) condutas de violência ou assédio (moral, físico ou sexual); (XVII) condutas que violem as normas tributárias, financeiras ou contábeis; (XVIII) outras violações ao Código de Ética e Conduta.

E-MAIL DE ACOMPANHAMENTO: E-mail recebido pelo Denunciante após inserir as informações no site www.spasaude.org.br para acompanhamento da sua denúncia. Por meio do e-mail o Denunciante poderá enviar nova mensagem relativa ao mesmo relato, bem como acompanhar o status de apuração da denúncia. Este processo garante a comunicação segura entre o S.P.A. Saúde e o Denunciante.

RESPOSTA AUTOMÁTICA: É aquela que o Denunciante recebe ao fazer sua denúncia, informando sobre o prazo de conclusão da apuração. Nesse momento é apresentado o e-mail de acompanhamento que é: canaldenuncia@spasaude.org.br.

RESPOSTA CONCLUSIVA: É aquela que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia. A resposta conclusiva não necessariamente atenderá a expectativa do Denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto, de acordo com as evidências e provas analisadas.

RESPOSTA INTERMEDIÁRIA: É oferecida na impossibilidade de encerrar o processo de investigação da denúncia no prazo estabelecido de 30 (trinta) dias. Serve também para monitoramento ou para solicitação de informações adicionais necessárias ao Denunciante.

3 - RESPONSABILIDADES

Diretor Executivo, Superintendente, Gerentes e Coordenadores

- Apoiar a investigação e o tratamento de todas as denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado;

- Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Denúncias, adotando e disseminando a cultura de não retaliação;
- Incentivar os colaboradores, sob sua gestão, à utilização do canal para melhoria da integridade do S.P.A. Saúde.

Comitê de Ética

- Orientar, divulgar e praticar o Política do Canal de Denúncias, adotando e disseminando a cultura de não retaliação;
- Manter sigilo das informações do canal, excepcionada a necessidade de compartilhamento de informações com pessoas que devam tomar conhecimento da situação e dos fatos, para que possam auxiliar o Comitê no processo investigativo, resguardado o anonimato do Denunciante e a garantia de não retaliação;
- Dar tratativa e feedback adequado e tempestivo às denúncias recebidas em cada canal, atuando de forma imparcial;
- Observar os prazos de apuração das denúncias feitas pelo Canal de Denúncias, e reportar tempestivamente ao denunciante o status da apuração;
- Fazer a triagem inicial das denúncias e conduzir o processo investigatório;
- Reportar ao departamento jurídico as dúvidas a respeito dos riscos e da aplicação de medidas corretivas, dentre outras questões de alçada jurídica;
- Se reunir sempre que ocorrer uma denúncia para avaliação de todos os registros feitos através do Canal de Denúncia;
- Elaborar o relatório com as recomendações de solução e conclusão das denúncias para decisão final da Alta Administração;
- Realizar reuniões extraordinárias quando se fizer necessário observando a gravidade das denúncias e/ou relatos;
- Elaborar o relatório anual com a consolidação das denúncias, demonstrando a volumetria de dados de desempenho mensal de cada exercício, com a quantidade de denúncias registradas, analisadas,

investigadas e tratadas, acompanhado da descrição resumida do trâmite para apuração dos fatos, a partir da classificação das denúncias em grandes grupos.

Colaboradores, Parceiros comerciais, Prestadores de serviços, Beneficiários e Público em geral

- Utilizar o Canal de Denúncias de maneira ética e objetiva;
- Não utilizar o Canal para realização de denúncias de má-fé, falseadas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada no Código de Ética e Conduta, nas leis, na ética, nas políticas do S.P.A. Saúde e em suas demais Políticas internas.
- Relatar quaisquer informações de má conduta, falta grave, ética, ou, ilegal que contradigam a responsabilidade do S.P.A. Saúde como Operadora e infrinjam nossos valores e nossa missão.

4 - DESCRIÇÃO

O principal canal para recebimento de denúncias é o site www.spasaude.org.br

No link acima o Denunciante pode registrar eletronicamente sua denúncia, mantendo o anonimato e a segurança. O registro é feito a partir de um formulário com o objetivo de obter o máximo de informações possíveis. Para facilitar a investigação e corroborar com o relato, neste formulário há possibilidade de anexar arquivos (imagem, voz, vídeo, texto, outros).

Para que as denúncias sejam tratadas de forma correta é fundamental que o Denunciante forneça o máximo de informações e detalhes, possibilitando que o S.P.A. Saúde tenha subsídios suficientes para investigar e analisar o relato de forma correta.

A identificação do Denunciante não é obrigatória, por isso a ferramenta utilizada garante o anonimato e a total confidencialidade durante o processo de registro.

Ao inserir as informações no site o Denunciante receberá um endereço de e-mail para acompanhamento da sua denúncia. Por meio do e-mail o Denunciante poderá enviar nova mensagem relativa ao mesmo relato, bem como acompanhar o status de apuração da denúncia.

Este processo garante a comunicação segura entre o S.P.A. Saúde e o Denunciante.

Recebida a denúncia, o Comitê de Ética fará a triagem inicial das denúncias e passará a conduzir o processo investigatório, se reunindo para avaliação de todos os registros feitos através do Canal de Denúncias.

Durante a triagem inicial o Comitê avaliará se o relato constitui de fato uma denúncia ou um mero descontentamento/insatisfação.

Ainda durante a triagem, os membros do Comitê de Ética verificarão se a denúncia eventualmente se refere a qualquer deles, ou se há potencial ou existente conflito de interesses em relação aos fatos relatados e o membro do Comitê. Nessas hipóteses, os membros não citados assumem as funções do membro afastado e ficarão responsáveis pelas apurações, de forma isenta e imparcial, devendo o membro denunciado ou em potencial real conflito de interesses se afastar temporariamente das atividades do Comitê até a conclusão da investigação com a aplicação das medidas cabíveis. Tais situações devem estar formalizadas em ata.

Também no momento da triagem, o Comitê avaliará se as informações apresentadas são suficientes para prosseguir com uma investigação. Serão analisados os fatos relatados, os dados e eventuais documentos trazidos, bem como a clareza nas informações prestadas.

Não havendo elementos suficientes, o Comitê providenciará ao Denunciante a uma resposta intermediária, pedindo mais prazo ou solicitando informações complementares, por meio do e-mail de resposta.

Se forem solicitadas informações complementares, o Comitê dará o prazo de 15(quinze) dias ao Denunciante. Não havendo manifestação do Denunciante nesse prazo, será concluída a denúncia, enviando ao Denunciante resposta conclusiva no sentido de que o caso foi encerrado por ausência de comprovação, deixando claro ao Denunciante que, caso ele queira fornecer outras informações, poderá abrir um novo registro no Canal de Denúncia.

Havendo elementos suficientes, o Comitê levará a denúncia para procedimento investigativo e após conclusão da investigação, inserirá o caso em pauta da reunião, quando será discutido o Relatório Conclusivo da denúncia.

A investigação deverá ser formalizada em processo administrativo, no qual constarão todos os documentos, registros de testemunhas e oitiva do denunciado, quando for o caso.

A depender do grau de complexidade dos fatos que envolvem a denúncia, ou mesmo de sua sensibilidade, o Comitê de Ética poderá definir equipe responsável pela investigação, de forma a garantir o envolvimento das pessoas/áreas necessárias e evitar conflito de interesses, inclusive o departamento jurídico, ou até mesmo empresa ou escritório externo especializado como responsável pela investigação. Em qualquer caso de compartilhamento, ficará resguardado o anonimato do Denunciante e a garantia de não retaliação.

Se a investigação confirmar que houve um descumprimento das normas estabelecidas no Código de Ética e Conduta, nas leis, na ética, nas políticas de Compliance do S.P.A. Saúde e em suas demais políticas internas, o Comitê recomendará a Alta Administração qual a ação corretiva aplicável, observada a proporcionalidade, por meio de relatório com as recomendações de conclusão e solução das denúncias, bem como de medidas para corrigir e evitar a ocorrência de novos casos.

O Relatório conterá, no mínimo:

- Resumo da denúncia;
- Lista dos envolvidos, se houver;
- Histórico da apuração (análise documental, entrevistas, oitivas, inspeções, monitoramentos, dentre outros. Conclusão (I) procede, (II) não procede, (III) inconclusivo, mediante apontamento dos fundamentos da decisão, com base nas normas (internas ou externas) aplicáveis;
- Recomendações.

O Comitê de Ética apresentará relatório final à Alta Administração, que

por sua vez analisará e decidirá quais medidas serão aplicadas, de acordo com o procedimento de gestão de consequências previstos nesta Política.

Anualmente serão divulgados os resultados das denúncias, apurações e tratamento das denúncias à Alta Administração.

Em caso de situações graves evidenciadas no momento da triagem, o Comitê realizará reuniões extraordinárias, bem como providenciará o reporte imediato à Alta Administração para a tomada tempestiva de decisão.

Em qualquer caso as denúncias serão documentadas e arquivadas em ambiente seguro, confidencial e com garantia de acesso virtual e/ou físico somente a pessoas autorizadas.

Nos casos em que houver seguimento de processo investigativo, os documentos (como registro, recebimento, investigação e resolução da denúncia) serão mantidos em arquivo original, em ambiente seguro, confidencial e com garantia de acesso virtual e/ou físico somente a pessoas autorizadas, durante um período indeterminado.

O acesso aos registros e a qualquer material relacionado às investigações, somente poderá se dar pelo Comitê de Ética ou por pessoas que tenham necessidade de tomar conhecimento das informações, desde que autorizadas pelo Comitê de Ética.

5 - MONITORAMENTO

O Canal de Denúncias do S.P.A. Saúde constitui ferramenta de monitoramento da integridade e da ética na organização.

Anualmente o Comitê de Ética elaborará relatório com a consolidação das denúncias, demonstrando a volumetria de dados de desempenho mensal de cada exercício, com a quantidade de denúncias registradas, analisadas, investigadas e tratadas, acompanhado ainda da descrição resumida do trâmite para apuração dos fatos, a partir da classificação das denúncias em grandes grupos.

Os temas recorrentes no Canal de Denúncia serão tratados com ações mitigadoras, treinamentos de conscientização e adoção de medidas corretivas.

Poderão ser avaliadas novas formas e meios de disponibilidade do Canal de Denúncias.

Abaixo, a síntese dos prazos de apuração e o fluxo que a denúncia percorre:

O QUE	QUEM	COMO	PRAZO
Denúncia	Denunciante	Por meio dos canais de denúncias disponíveis	A qualquer momento
Triagem	Comitê de Ética	Análise preliminar da denúncia, fatos e documentos informados	15(quinze)dias úteis
Resposta Intermediária ou Conclusiva (caso que não configure denúncia)	Comitê de ética	Reporte ao Denunciante, por meio do e-mail, de acordo com cada hipótese: a) Encaminhamento a outro canal em caso de mero descontentamento ou insatisfação; b) Solicitação de Informações complementares; c) Encerramento da apuração caso o denunciante, após solicitadas informações complementares não as ofereça no prazo de 30 dias.	Hipótese a) Mesmo prazo da triagem; Hipótese b) Mesmo prazo da triagem; Hipótese c) Mesmo prazo da triagem, após o pedido de informações complementares
Instrução da investigação	Comitê de Ética	Através da análise documental e de depoimentos das testemunhas para a elucidação do fato apontado	15(quinze) dias úteis
Elaboração de Relatório Conclusivo	Comitê de Ética	Emitindo e enviando relatório conclusivo da investigação para a Alta Administração com sugestão de eventual aplicação de penalidades	15(trinta) dias úteis
Deliberação na reunião	Comitê de Ética	Discussão e aprovação do Relatório Conclusivo	No ato da reunião
Decisão	Alta Administração	Análise do relatório do Comitê de Ética e adoção ou não das medidas sugeridas	10(dez) dias úteis após o recebimento do relatório

Resposta denunciante	ao	Comitê de Ética	Envio da Resposta Conclusiva ao denunciante, por meio do e- mail de acompanhamento	Após decisão da Alta Administração
-------------------------	----	-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

6 - TREINAMENTOS

Os treinamentos farão parte do plano anual de treinamentos do S.P.A. Saúde, a periodicidade será definida de acordo com a necessidade.

A definição dos temas, como anonimato, casos denunciáveis, meios de comunicação, extensão e aplicação das denúncias, será feita de acordo com as avaliações do canal a nível de monitoramento.

Os treinamentos serão adaptados segundo o público-alvo presente às sessões.

7 - GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

A previsão e categorização das medidas disciplinares cabíveis, bem como o procedimento de aplicação das mesmas, incluindo definição de responsáveis, seguirão as disposições do Código de Ética e Conduta do S.P.A. Saúde.

O S.P.A. Saúde pauta suas decisões e ações na garantia da ética, integridade, transparência e profissionalismo no que se refere à gestão de consequências dos atos de seus colaboradores, independentemente da sua posição hierárquica, bem como de seus parceiros comerciais, representantes e prestadores de serviços em geral.

As medidas de consequência são sempre aplicadas após apuração detalhada e conclusão colegiada de que o denunciado agiu contra o Código de Ética e Conduta, as leis, a ética, ou quaisquer normas estabelecidas pelo S.P.A. Saúde.

Na aplicação das medidas de consequência serão levados em conta (I) a extensão do dano causado; (II) eventual proveito patrimonial obtido pelo denunciado; (III) reincidência da ação objeto da denúncia; (IV) a natureza/sensibilidade do relato/ação objeto da denúncia.

De maneira geral, as medidas disciplinares podem ser:

Advertência verbal – o colaborador é advertido verbalmente por seu superior de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento. Durante a advertência o superior deve deixar claro que se trata de uma advertência verbal e os motivos que levaram à sua aplicação. Tal ação obrigatoriamente deve ser formalizada para setor de Recursos Humanos.

Advertência escrita - o colaborador é advertido de forma escrita por seu superior de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento. Durante a advertência o colaborador assinará a advertência, na qual constará, de forma clara e objetiva os motivos que levaram à sua aplicação. O documento assinado obrigatoriamente deve ser entregue para para setor de Recursos Humanos.

Suspensão - o colaborador é afastado de suas atividades por um período determinado, podendo ser de 1 ou até 3 dias. O colaborador deve ser comunicado de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento. O denunciado assinará documento específico, no qual no qual constará, de forma clara e objetiva os motivos que levaram à sua aplicação. O documento assinado obrigatoriamente deve ser entregue para para setor de Recursos Humanos.

Demissão sem justa causa - o colaborador é demitido pelo empregador, de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento, com o pagamento de todos os seus direitos. Este caso deve ser aplicado quando não se tem elementos graves o suficiente para justificar uma demissão por justa causa.

Demissão por justa causa - o colaborador é demitido pelo empregador de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento, por meio de carta de desligamento, constando o dispositivo legal que justifica a demissão, conforme Lei Trabalhista vigente.

Outras medidas - o colaborador convocado por seu superior de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento, para participar de treinamento, reciclagem, feedback antes da aplicação da medida de consequência.

Rescisão de contrato – os parceiros comerciais, fornecedores, prestadores de serviços terão seus contratos rescindidos, de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento, respeitando todas as cláusulas do contrato firmado entre ambas as partes.

Ao Comitê de Ética compete, tão-somente a recomendação da medida de consequência, de forma justificada, por meio do Relatório Conclusivo da Denúncia, competindo à Alta Administração a decisão sobre a aplicação das medidas. Em qualquer caso a decisão poderá contar com o auxílio técnico do Departamento Jurídico ou do setor de Recursos Humanos, para consultar, avaliar riscos, ou registrar as medidas.

8 - REVISÃO

A revisão desta Política, assim como dos próprios meios do Canal de Denúncias ocorrerá sempre que necessário, podendo ocorrer alterações nos fluxos, competências, prazos, canais disponíveis, ou mesmo da gestão de consequências, dentre outros temas. As revisões integrais ou pontuais podem ser solicitadas por qualquer um dos membros do comitê em suas reuniões, sendo necessária a apresentação da justificativa da revisão, dessa forma será submetida a aprovação pelos membros do comitê e da Alta Administração.

9 - REFERÊNCIAS

FICHA DE REGISTRO DE ALTERAÇÃO NOS PLANOS DE AUTOCONTROLE		
DATA	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA ALTERAÇÃO

Esta Política de Canal de Denúncia entra em vigor na data da aprovação pelo Conselho Deliberativo.

São Paulo, 15 dezembro de 2022.

Luiz Fernando Ribeiro

Presidente do Conselho Deliberativo

Aristeu de Barros Trannin

José Flavio Torino Costa

José Marcos Rafael Magalhães

Noé Francisco Rodrigues



Sandro da Silva Oliveira

Ricardo de Oliveira Garcia

Superintendente