

FUNDAÇÃO MANOEL DA SILVA ALMEIDA
- FMSA



CARTILHA

DO CANAL DE

DENÚNCIAS

COMO FAZER UMA
DENÚNCIA?



COMO FUNCIONA O
CANAL DE DENÚNCIAS?



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

WWW.FMSA.ORG.BR/INTEGRIDADE

CARTILHA DO CANAL DE DENÚNCIAS

Escrita por:

Audrey Violeta Martins de Vasconcelos

Designer Gráfico por:

Cíntia Ribeiro Sales

Revisada e aprovada por:

Ir. Fabíola de Alencar Furtado

Luiz Aberto Pereira de Araújo

Ana Cristina de Freitas Passavante

Próxima Revisão em:

15/01/2027

Versão:

00

Recife

2025

Fundação Manoel da Silva Almeida

FUNDAÇÃO MANOEL DA SILVA ALMEIDA

Presidente

Ir. Fabíola de Alencar

Vice Presidente

Dr. Arnaldo Almeida



Superintendente Geral

Dr. Luiz Aberto Pereira

Superintendente de Gestão Administrativa

Ana Cristina Passavante

Gestora Geral do CGPI

Dra. Audrey Vasconcelos

Membros do CGPI

Cíntia Ribeiro Sales

Thallys Yuri Santiago

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	04
2	QUEM SOMOS	05
3	MISSÃO, VISÃO E VALORES	06
4	O QUE É CANAL DE DENÚNCIAS DA FMSA?	07
5	QUAL O OBJETIVO DO CANAL DE DENÚNCIA DA FMSA?	08
6	O QUE EU DEVO RELATAR NO CANAL DE DENÚNCIAS DA FMSA?	09
7	COMO DEVO REALIZAR A DENÚNCIA NO CANAL DA FMSA?	13
8	COMO ACOMPANHAR A DENÚNCIA NO CANAL?	14
9	O QUE NÃO DEVO DENUNCIAR NO CANAL?	15
10	POSSO CONFIAR NO CANAL DE DENÚNCIA DA FMSA?	16
11	POSSO CONFIAR NO CANAL DE DENÚNCIA DA FMSA?	16
12	QUEM RECEBE OS RELATOS NO CANAL DE DENÚNCIAS DA FMSA?	19
13	COMO AS DENÚNCIAS SÃO APURADAS?	20
14	QUAIS AS MEDIDAS A SEREM TOMADAS?	21

INTRODUÇÃO

CANAL DE DENÚNCIAS



A Fundação Manoel da Silva Almeida - FMSA, através do Comitê de Gestão do Programa de Integridade - CGPI, desenvolveu esta cartilha para esclarecer a todos os seus colaboradores e interessados o que é e com se utiliza este instrumento de monitoramento de Integridade, Canal de Denúncias.

Esta cartilha se dedica a tornar visual o esclarecimento das principais dúvidas coletadas ao longo do tempo, pelo CGPI, e busca instrumentalizar o uso adequado desta ferramenta, que está atrelada ao processo de apuração e tratamento de denúncias, almejando a melhoria do uso deste recurso.



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade



QUEM SOMOS:

Em 1929, nascia o Hospital Infantil Manoel da Silva Almeida, fruto do sonho idealizado pelo comendador Manoel da Silva Almeida e, abraçado por todos que com ele identificaram a grande necessidade e cuidar das crianças, oferecendo um serviço de saúde de qualidade.

Em 1944, é inaugurada a Casa de Saúde Maria Lucinda, dando início a primeira de uma série de ações que determinam uma nova etapa no crescimento da Fundação Manoel da Silva Almeida, assim constituída para que a missão idealizada por seu fundador se perpetuasse ao longo das gerações.

Em parceria com o Governo Estadual de Pernambuco o Maria Lucinda passou a gerir sete Unidades de Pronto Atendimento - UPAs e dois hospitais, com a mesma responsabilidade social e excelência, oferecendo atendimento humanizado e seguro a todos.

MISSÃO



Permanecer fiel ao legado fundacional, sendo referência na prevenção e tratamento da Saúde de toda família. Comprometer-se no ensino e no compromisso social, integrando qualidade e competência na humanização das técnicas e práticas curativas.

VISÃO



Alcançar o reconhecimento de pacientes e ser reconhecido como referência na assistência médico-hospitalar pela humanização e excelência dos serviços e responsabilidade social.

VALORES



Ética
Excelência
Integridade
Equidade
União
Eficiência
Qualidade

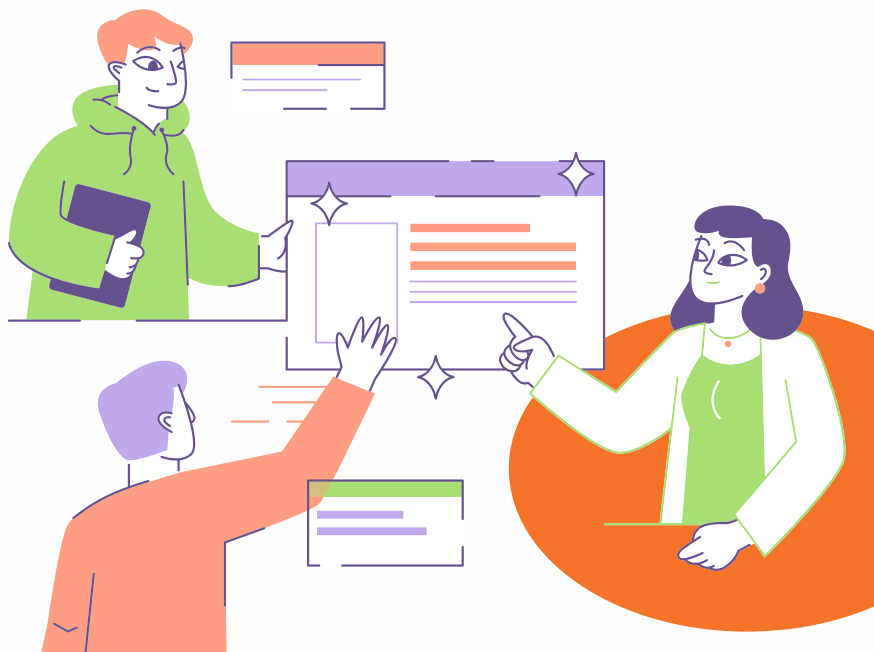
Responsabilidade
Sustentabilidade
Humanização
Inclusão
Transparência
Entusiasmo
Comprometimento



O QUE É O CANAL DE DENÚNCIA DA FMSA?

O canal de denúncia da FMSA é uma ponte de comunicação criada pela FMSA, onde colaboradores e toda a sociedade podem relatar, de forma segura e anônima, condutas impróprias, práticas ilícitas, abusos ou violações de regras e normas. Este canal é fundamental para fomentar a ética, a transparência e a responsabilidade dentro da instituição, possibilitando que desafios sejam identificados e abordados de maneira apropriada.

O Canal de Denúncias é uma das nossas ferramentas do programa de Integridade para execução das boas práticas de Compliance, Riscos e Governança.



Esta cartilha foi elaborada com o objetivo de tirar dúvidas sobre quais denúncias devem ser apuradas ou apresentadas pelo Canal de Denúncia da FMSA

QUAL O OBJETIVO DO CANAL DE DENÚNCIA DA FMISA?



O objetivo principal é motivar colaboradores, fornecedores, terceiros e a sociedade a compartilharem informações sobre situações que indiquem irregularidades ou não conformidades com as normas institucionais e a legislação.

O objetivo do canal de denúncias é garantir a proteção da instituição e de seus colaboradores.



O QUE EU DEVO RELATAR NO CANAL DE DENÚNCIAS DA FMSA?

Corrupção

Fraude

Conflito de Interesse

Descumprimento de obrigações legais

Roubo ou Furto

Assédio Moral ou Sexual

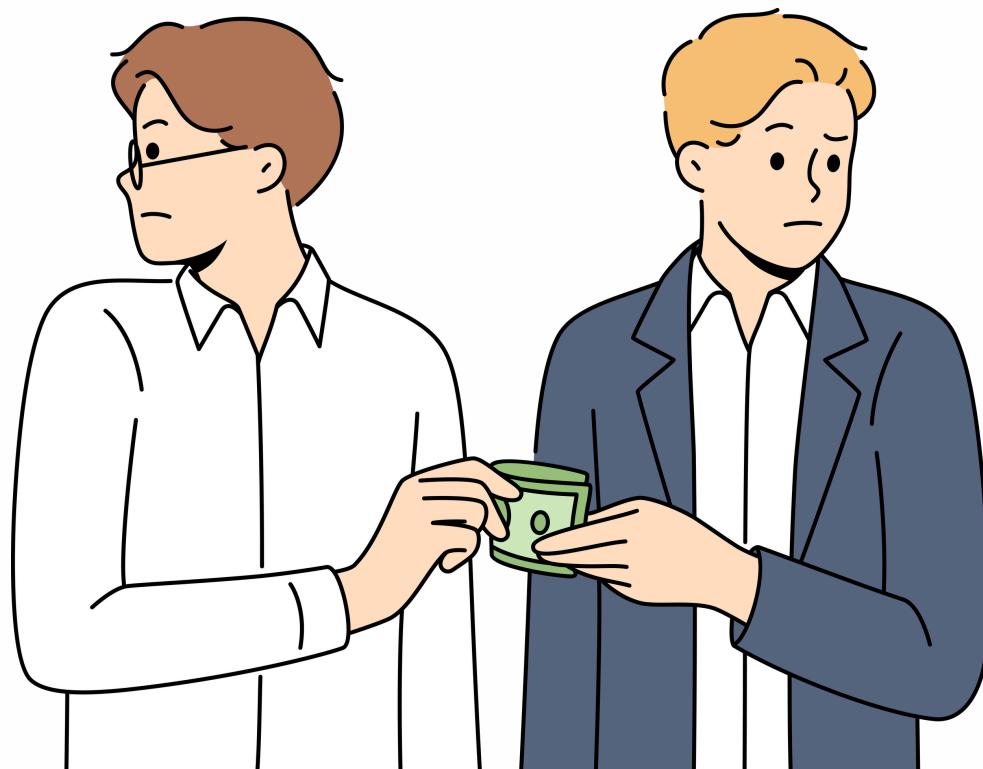
Discriminação

Retaliação contra o denunciante



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

O QUE EU DEVO RELATAR NO CANAL DE DENÚNCIAS DA FMSA ?



CORRUPÇÃO ATIVA:

É um crime que consiste na oferta de vantagem indevida a um funcionário(a) ou alguém próximo a ele(a), em troca de algum tipo de favor ou benefício.

CORRUPÇÃO PASSIVA:

É um crime cometido por um(a) funcionário(a) que solicita ou recebe, para si e/ou para outro, uma vantagem indevida, em troca de algum benefício ou favor.



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

O QUE EU DEVO RELATAR NO CANAL DE DENÚNCIAS DA FMSA ?



FRAUDE: é um ato ou dito que tem como objetivo enganar ou prejudicar alguém, ou uma entidade, para obter vantagem ilícita.



CONFLITO DE INTERESSE: é uma situação que ocorre quando os interesses pessoais de uma pessoa entram em conflito com os interesses de terceiros ou da empresa, podendo prejudicar a imparcialidade e o desempenho na tomada de decisões.



FURTO SIMPLES: é quando o bem é subtraído sem deixar vestígios ou sinais de violência.

FURTO QUALIFICADO: é quando o crime é ocorre quando há circunstâncias mais graves como destruição, escalada, abuso de confiança, fraude ou concurso de pessoas.



ROUBO: é caracterizado pela subtração de um bem com o uso de violência ou grave ameaça



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

O QUE EU DEVO RELATAR NO CANAL DE DENÚNCIAS DA FMSA ?



NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS: não conformidade com as leis regulatórias.



RETALIAÇÃO CONTRA O DENUNCIANTE DE BOA FÉ: punir o denunciante por conta da denúncia realizada com boa fé.



DISCRIMINAÇÃO RACIAL, RELIGIOSA OU DE QUALQUER NATUREZA: é o ato de tratar uma pessoa ou grupo de pessoas de forma diferente ou inferiorizada, com base em características como raça, gênero, orientação sexual, religião, nacionalidade, idade, status social ou deficiência.



ASSÉDIO SEXUAL: é toda conduta indesejada de caráter sexual que restrinja a liberdade sexual da vítima.



ASSÉDIO MORAL: é uma conduta abusiva e reiterada que pode ser caracterizada por gestos, palavras, atitudes ou escritos que violem a dignidade ou a integridade física ou psíquica de uma pessoa.

COMO DEVO REALIZAR A DENÚNCIA NO CANAL DA FMSA?

Uma denúncia pode ser realizada de maneira anônima ou identificada, através do canal de denúncia, e-mail ou de forma presencial, conforme mencionado nesta cartilha. Ao fazer o relato, é fundamental fornecer o máximo de detalhes possível.

Tente responder às seguintes perguntas:

1. Onde ocorreu o fato?
2. Qual a data e o horário?
3. O que realmente aconteceu?
4. Quem está envolvido na denúncia?
5. Existem testemunhas?
6. Há provas disponíveis?



Sua colaboração é de extrema importância para nós, então, por favor, tente detalhar ao máximo!



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

COMO ACOMPANHAR A DENÚNCIA NO CANAL?

Quando você finalizar o seu relato no canal de denúncia receberá um protocolo para poder realizar o acompanhamento.

Caso a denúncia seja anônima esta é a única forma de você ter sua resposta.



ATENÇÃO:

O processo de investigação pode durar 60 (sessenta) dias, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, dependendo da complexidade do caso;

O Relator pode solitar que o(a) denunciante complemente a denúncia com mais informações, através do canal, podendo o(a) denunciante fazer ou através de nova denúncia informando o protocolo da anterior, ou por e-mail para o CGPI (ggeralCGPI@fmsa.org.br), ou pessoalmente no setor que fica localizado na matriz - no Hospital Maria Lucinda, próximo a sala dos Recursos Humanos.

Fique de olho no prazo (20 dias)!!!



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

O QUE EU NÃO DEVO DENUNCIAR NO CANAL?

- Problemas interpessoais como: discussões pontuais, baixo desempenho de colegas ou líderes e fofoca;
- Situações de má conduta de pacientes e/ou acompanhantes;
- Avaliações opinativas sobre: qualidade da alimentação, vestimenta, eventos e afins;
- Conduas de gestão administrativa relacionadas a escala, férias, controle de ponto, salário e afins.

É dever do gestor resolver conflitos pontuais entre seus colaboradores. Denúncias de conflitos entre colaboradores, sem a tratativa prévia do gestor ou gerência dos Recursos Humanos, não são finalidade do Comitê Gestor do Programa de Integridade - CGPI.

É dever de todos os colaboradores conhecer a Cartilha de Combate e Enfrentamento ao Assédio no Ambiente de Trabalho da FMSA e participar de todos os treinamentos institucionais.



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

POSSO CONFIAR NO CANAL DE DENUNCIA DA FMSA ?

A credibilidade de um canal de denúncias é influenciada por diversos fatores que asseguram sua eficácia, segurança e confiabilidade para quem denuncia. Aqui estão os principais componentes que conferem credibilidade a esse canal:

- **Confidencialidade e Anonimato:** Proteger a identidade do denunciante é fundamental. O canal deve permitir denúncias anônimas e garantir que as informações sejam tratadas de maneira confidencial.
- **Independência:** O canal deve ser administrado por uma entidade independente, ou seja, uma equipe interna que não esteja diretamente envolvida nas áreas de interesse das denúncias. Isso minimiza conflitos de interesse e aumenta a confiança dos denunciante.
- **Acesso Fácil:** O canal deve ser acessível a todos os potenciais denunciante, oferecendo diversas opções de comunicação (como canal de denúncia, e-mail, atendimento pessoal e ouvidoria), disponíveis em horários variados.



POSSO CONFIAR NO CANAL DE DENUNCIA DA FMSA?

- **Processo Claro e Transparente:** O tratamento das denúncias deve ser feito de forma transparente. Isso inclui a confirmação do recebimento da denúncia, o encaminhamento para investigação e, quando pertinente, o feedback sobre as ações realizadas.
- **Proteção contra Retaliação:** É essencial que o canal proporcione garantias contra represálias para os denunciantes. Políticas claras devem ser comunicadas e implementadas para proteger aqueles que fazem denúncias de possíveis retaliações.
- **Eficiência na Resolução:** As denúncias devem ser tratadas com seriedade e resolvidas de maneira rápida e eficaz. Isso inclui a investigação adequada e, se necessário, a aplicação de sanções ou a correção das práticas denunciadas.
- **Comunicação e Transparência:** A organização deve comunicar claramente a existência do canal de denúncia, explicar como ele funciona e reafirmar seu compromisso com a ética e a transparência. Isso reforça a confiança no sistema.



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

POSSO CONFIAR NO CANAL DE DENÚNCIA DA FMSA?

- **Treinamento e Sensibilização:** todos os funcionários e colaboradores devem ser treinados sobre o uso do Canal de Denúncia, entendendo sua importância e como utilizá-lo corretamente.
- **Relatórios Regulares:** publicar relatórios sobre o número de denúncias recebidas, tipos de casos reportados e as ações tomadas, sem comprometer a confidencialidade dos denunciantes, pode demonstrar que as denúncias são levadas a sério e reforçar a confiança no sistema.
- **Cultura Organizacional Ética:** a credibilidade do canal de denúncia está fortemente ligada à cultura ética da organização. Se a alta administração demonstra compromisso com a integridade e apoia ativamente o uso do canal, isso encoraja mais pessoas a utilizá-lo com confiança.

Esses elementos ajudam a construir um canal de denúncia robusto, que as pessoas se sintam seguras e motivadas a usar, sabendo que suas preocupações serão tratadas de forma séria e justa.



QUEM RECEBE AS DENÚNCIAS NO CANAL DE DENÚNCIA DA FMSA?

- As denúncias são recebidas pelo Comitê de Gestão do Programa de Integridade - CGPI da FMSA;



- O CGPI convoca a Comissão de Ética e Integridade e define a admissibilidade da denúncia;
- O CGPI é responsável pelas entrevistas, o devido tratamento e o encaminhamento da relatório para a Alta Gestão;
- A Alta Gestão é responsável por decidir arquivar a diligência ou encaminhar ao gestor com recomendações ou encaminhar ao jurídico para parecer ou conduzir para as autoridades competentes.



COMO AS DENÚNCIAS SÃO APURADAS?

DENÚNCIA RECEBIDA

Análise:
É matéria do
CGPI?

NÃO

Será encaminhada
ao setor
competente,
Gestor ou à
Ouvidoria interna

SIM

Denúncia
Completa?

NÃO

O CGPI solicita
mais informações
ao Denunciante.
Prazo - 20 dias

Completo
a
denúncia?

NÃO

SIM

SIM

Encerrada por
falta de provas e
informações
concretas.

Início

da

Diligência

Denúncia
Infundada

Arquivamento
do Processo

Denúncia
Confirmada

Aplicação da
Sanção
Administrativa
pela Alta Gestão

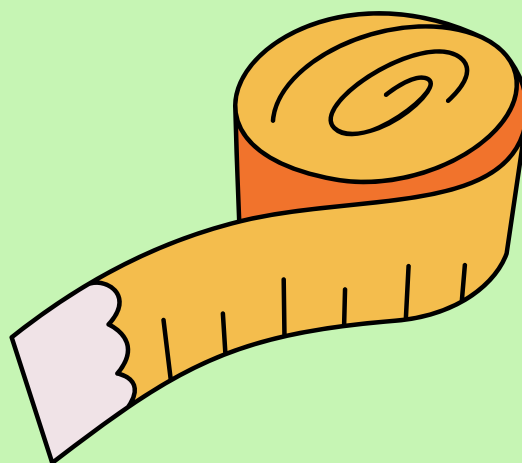
QUAIS SÃO AS MEDIDAS A SEREM TOMADAS?



Recomendações de ações de melhoria de controles minimizando riscos de novas não conformidades ou irregularidades.

Medidas educativas com treinamento, cartilhas, vídeos institucionais.

Medidas disciplinares podem ser aplicadas com base nos princípios de razoabilidade e proporcionalidade em relação a gravidade de cada caso e decisão da Alta Gestão.



Dicas:

1. Seja transparente, ético e objetivo ao utilizar o canal de denúncia.
2. Em caso de dúvida entre em contato com sua liderança, gestor ou CGPI.
3. Acesse o nosso Código de Conduta e Ética, a Cartilha do Colaborador e a Cartilha de Combate e Enfrentamento ao Assédio no Ambiente de Trabalho, para entender melhor as normas institucionais, no link abaixo:



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

FUNDAÇÃO MANOEL DA SILVA ALMEIDA - FMSA

COMITÊ DE GESTÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE - CGPI

Localização: Av. Parnamirim, 95 - Parnamirim, Recife - PE,
CEP: 52060-000

Telefone: (81) 32674200

Site: www.hospitalmarialucinda.org.br

Canal de Denuncia: www.hospitalmarialucinda.org.br

Email: ggeralcgpi@fmsa.org.br



Contamos com vocês!



CGPI
Comitê de Gestão do
Programa de Integridade

Unidade de Pronto Atendimento Deputado Francisco
Julião – UPA CABO
Unidade de Pronto Atendimento Dr. Horácio
Florência – UPA CARUARU
Unidade de Pronto Atendimento Escritor Paulo
Cavalcanti – UPA CAXANGÁ
Unidade de Pronto Atendimento Carlos Wilson –
UPA ENGENHO VELHO
Unidade de Pronto Atendimento Solano Trindade –
UPA NOVA DESCOBERTA
Unidade de Pronto Atendimento Geraldo Pinho Alves
– UPA PAULISTA
Unidade de Pronto Atendimento Dulce Sampaio –
UPA TORRÕES