

CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIA SANTA CASA BH

GUIA DE ORIENTAÇÃO



Santa Casa BH

SAÚDE DE PONTA PARA TODOS

SER E ESTAR EM CONFORMIDADE, O MELHOR CAMINHO PARA TODAS E TODOS. ABRACE ESSA IDEIA!

A atuação do Programa de Compliance e Integridade da Santa Casa BH, incluindo o Canal Confidencial de Denúncia, está alinhada à **ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes**, da ONU, reforçando o compromisso institucional com a ética, a integridade e a prevenção de condutas inadequadas.



1) O QUE É O CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIA?

É o principal meio para relatar, com confidencialidade, fatos que indiquem violação às Regras Institucionais de Conduta, políticas internas, normas ou leis aplicáveis à Santa Casa BH.

O Canal é operado por empresa externa e especializada, que recebe os relatos e os encaminha diretamente aos responsáveis pela apuração, reduzindo conflitos de interesse e mantendo o sigilo das informações.

O registro pode ser anônimo ou identificado. A Santa Casa BH não tolera retaliações contra quem denuncia de boa-fé ou colabora com a apuração. Retaliações poderão gerar regras de consequência.





ATENÇÃO!

O Canal Confidencial de Denúncia **não** deve ser utilizado para:

- elucidar dúvidas gerais;
- solicitar informações;
- enviar sugestões;
- enviar elogios;
- registrar reclamações e insatisfações relacionadas aos serviços prestados pela instituição;
- relatar atraso na prestação de serviços;
- relatar atraso na entrega de produtos;
- relatar insatisfação com a infraestrutura da unidade;
- relatar dificuldades para agendamento.

Para esse tipo de demanda, o Canal apropriado é o **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)**, disponível pelo telefone **(31) 3169-3600** ou pelo e-mail: **contatosac@santacasabh.org.br**.



IMPORTANTE!

Situações relacionadas às cobranças por parte do gestor, à rotina de trabalho ou a conflitos pontuais entre colegas **não** são classificadas como denúncias e devem ser tratadas diretamente com a liderança imediata ou com a gestão do setor. No entanto, casos recorrentes que caracterizem comportamentos inadequados ou condutas abusivas devem ser registrados no Canal Confidencial de Denúncia, especialmente se houver indícios de violação das Regras Institucionais de Conduta ou das políticas internas, normas ou leis aplicáveis à Santa Casa BH.

2) QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER RELATADAS NO CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIA?

- Descumprimento das Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH;
- Descumprimento de políticas internas, normas ou leis aplicáveis à Santa Casa BH.
- Agressão Física / Violência;
- Assédio Moral;
- Assédio Político Eleitoral;
- Assédio Sexual / Importunação Sexual;
- Comportamento Inadequado;
- Conflito de interesses;
- Corrupção;
- Dano ao patrimônio;
- Discriminação;
- Fraude;
- Infração às leis ambientais;
- Infração às regras de saúde e segurança;
- Retaliação ao denunciante ou testemunha;
- Roubo / Furto;
- Uso indevido de informação privilegiada ou confidencial;
- Outros incidentes.

As Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH alinham o comportamento esperado dos diferentes públicos que se relacionam com a instituição, com o objetivo de assegurar seus valores e princípios. Essas regras devem ser amplamente conhecidas e observadas por todos que se vinculam com a Santa Casa BH.



3) COMO ACESSAR O CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIA

**SITE:**

<https://canal.ouvidordigital.com.br/santacasabh>

**TELEFONE:**

0800 892 5020

Caso a denúncia seja realizada por telefone, o atendimento é realizado por meio de inteligência artificial, garantindo a segurança da identidade do denunciante. A Santa Casa BH não terá acesso ao número de telefone/celular utilizado e ao áudio referente à ligação, pois as denúncias por voz são transcritas pelo prestador de serviço.

**WHATSAPP:**

(31) 98947-7889

**INTRANET:**

Para os funcionários, o Canal Confidencial de Denúncia pode ser acessado também por meio da Intranet:

<https://santacasa151051.fluig.cloudtotvs.com.br/portal/p/1/home>; Rolar a página até chegar no tópico **INTEGRIDADE** e clicar no ícone **“Canal Conf. de Denúncia”**.

Ou, diretamente por meio do QR Code a seguir:



Em caso de dúvidas sobre o acesso e registro dos relatos, a área de Compliance e Integridade pode ser contatada, pelo e-mail institucional: **compliance@santacasabh.org.br**.

4) COMO RELATAR

- 1 Acesse o Canal e leia o **Termo de Aceite**; clique em “Sim” para concordar;
- 2 Anote o **Número de Protocolo**; ele permite o acompanhamento do caso pelo chat do Canal;



- 3 Responda às perguntas **obrigatórias** para dar um contexto à apuração:
 - Seu vínculo com a Santa Casa BH;
 - Denúncia anônima ou identificada;
 - Tipologia (categoria) do fato – verificar item 5; Grau de certeza sobre o ocorrido;
 - Se o fato ainda ocorre;
 - Onde aconteceu (unidade/setor);
 - Quando ocorreu (data/período);
 - Quem está envolvido; testemunhas;
 - Descrição detalhada do ocorrido.
- 4 Evidências (anexos: documentos, fotos, áudios).

Destacamos que as perguntas direcionadoras são de preenchimento **obrigatório**, para que a área de Compliance e Integridade consiga realizar a efetiva investigação da denúncia.

Aconselha-se que o denunciante descreva o fato com o maior nível de detalhes possível, adicionando todas as informações que julgar pertinente.



DICA: Quanto mais completo o relato, mais ágil e efetiva será a análise!

5) TIPOLOGIA DA DENÚNCIA

O denunciante deve definir a tipologia que melhor corresponde à natureza da denúncia.

Segue abaixo as tipologias disponíveis no Canal Confidencial de Denúncia, orientações e exemplos acerca de cada uma delas:



AGRESSÃO FÍSICA/VIOLÊNCIA

Agressão física ou violência compreende qualquer ato que envolva uso de força física, ameaça, intimidação grave ou comportamento violento que coloque em risco a integridade física ou emocional, independentemente de resultar ou não em lesão.

Exemplo: Empurrões, tapas, chutes, socos intencionais, ameaças e/ou arremessos com objetos ou uso de instrumentos com a intenção de ferir.



ASSÉDIO MORAL

É a exposição repetitiva e prolongada de uma pessoa a situações humilhantes, constrangedoras, ofensivas ou degradantes, que têm como consequência prejudicar sua dignidade, autoestima, saúde mental ou condições de trabalho.

O assédio moral pode ocorrer entre:

- Superior e subordinado (vertical descendente);
- Subordinado e superior (vertical ascendente);
- Colegas de mesmo nível hierárquico (horizontal).

Exemplos:

- Humilhar um colaborador na frente da equipe de forma recorrente.
- Isolar intencionalmente alguém das atividades ou reuniões.
- Espalhar boatos para desmoralizar um profissional.
- Gritar, ridicularizar ou fazer críticas ofensivas de maneira repetida.
- Atribuir metas impossíveis ou retirar deliberadamente as atividades de uma pessoa para desqualificá-la.



ASSÉDIO SEXUAL/ IMPORTUNAÇÃO SEXUAL

Assédio Sexual:

É um comportamento de natureza sexual indesejado, geralmente praticado em um contexto de relação de poder ou hierarquia, em que alguém constrange outra pessoa para obter vantagem ou favorecimento sexual. Pode envolver chantagem, pressão ou intimidação; Frequentemente ocorre entre chefe e subordinado, professor e aluno, ou qualquer relação de autoridade e não exige contato físico.

Exemplos:

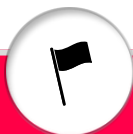
- Prometer promoção em troca de favores sexuais.
- Ameaçar prejudicar a carreira de alguém caso a pessoa rejeite investidas.
- Insistir repetidamente em convites ou propostas de cunho sexual, aproveitando-se da posição de poder.

Importunação Sexual

É a prática de um ato de natureza sexual sem o consentimento da vítima, com o objetivo de satisfazer o desejo sexual do agressor. Não depende de haver relação de hierarquia, pode ocorrer entre desconhecidos ou conhecidos e geralmente envolve contato físico ou outro ato sexual imposto.

Exemplos:

- Passar a mão no corpo de alguém sem consentimento.
- Beijar uma pessoa à força.
- Tocar partes íntimas de outra pessoa sem autorização.



ASSÉDIO POLÍTICO ELEITORAL:

Coação, intimidação ou discriminação por motivação de natureza política, ideológica ou eleitoral.

Exemplo: Situações de assédio político e eleitoral, como induzir o apoio a determinado candidato ou posição política e/ou fazer comentários sobre as escolhas individuais.



COMPORTAMENTO INADEQUADO:

Condutas que desrespeitam normas de convivência e profissionalismo no ambiente de trabalho, ainda que não se enquadrem como assédio, discriminação ou outras tipologias específicas.

Exemplo: Uso de linguagem ofensiva ou desrespeitosa, gritos, piadas inadequadas ou atitudes que constrojam colegas, pacientes, acompanhantes ou terceiros no ambiente institucional.



CONFLITO DE INTERESSES:

Toda situação que ocorre quando alguém age, influencia, toma decisões de forma parcial ou omite ações/informações, sendo motivado por interesses que não são da instituição.

Exemplo: Conceder tratamento privilegiado a um funcionário em razão de vínculo de amizade ou parentesco, em prejuízo dos demais, ainda que a relação ocorra fora do ambiente de trabalho.



CORRUPÇÃO:

É o efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais, ilícitos ou antiéticos.

Exemplo: Oferecer ou prometer vantagem indevida para agente público (dar presente para fiscais públicos/externos para obter possíveis vantagens).



DANO AO PATRIMÔNIO:

Refere-se a qualquer ação intencional ou negligente que cause prejuízo, destruição ou uso indevido de bens da instituição, incluindo equipamentos, instalações, materiais, documentos, sistemas ou recursos financeiros.

Exemplo: Forçar portas ou danificar cadeiras, macas, elevadores ou outros mobiliários durante um atendimento ou situação de insatisfação.



DISCRIMINAÇÃO:

Consiste numa ação que dê tratamento discriminatório a uma ou mais pessoas, em razão da sua raça, cor, sexo, nacionalidade, origem étnica, orientação sexual, identidade de gênero, ou outro fator.

Exemplo: Usar termos pejorativos para falar de alguém.



FRAUDE:

É um esquema ilícito ou de má fé criado para obter ganhos pessoais de forma ilegal ou injusta.

Exemplo: Prática fraudulenta ao manipular as doações recebidas, direcionando parte desses recursos para sua conta pessoal.



INFRAÇÃO ÀS LEIS AMBIENTAIS:

Refere-se a qualquer ação intencional ou negligente que cause prejuízo, destruição ou uso indevido de bens da instituição, incluindo equipamentos, instalações, materiais, documentos, sistemas ou recursos financeiros.

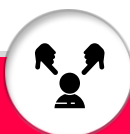
Exemplo: Forçar portas ou danificar cadeiras, macas, elevadores ou outros mobiliários durante um atendimento ou situação de insatisfação.



INFRAÇÃO ÀS REGRAS DE SAÚDE E SEGURANÇA:

O ato consiste no não cumprimento de práticas e procedimentos relacionados à segurança do trabalho, saúde ocupacional e saúde do paciente estabelecida na legislação vigente.

Exemplo: Acionamento de alarme de incêndio ou desativação de dispositivos de segurança, propositalmente.



RETALIAÇÃO AO DENUNCIANTE OU TESTEMUNHA:

Retaliação ocorre quando alguém sofre prejuízos, ameaças, intimidação, discriminação ou qualquer tratamento desfavorável em razão de ter realizado uma denúncia de boa-fé ou colaborado como testemunha em apuração interna.

Exemplo: Após realizar uma denúncia, um funcionário passa a ser excluído de atividades, sofre ameaças ou tem sua atuação questionada injustificadamente como forma de represália.



ROUBO/FURTO:

Roubos e furtos referem-se à subtração ou retirada indevida de bens ou materiais da instituição ou de pertences pessoais de funcionários, pacientes, acompanhantes ou terceiros. O furto ocorre sem o uso de violência ou ameaça, enquanto o roubo envolve violência, intimidação ou grave ameaça à pessoa.

Exemplo: Retirar medicamentos, materiais hospitalares ou equipamentos da instituição sem autorização.



USO INDEVIDO DE INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA OU CONFIDENCIAL:

Refere-se à utilização de informações confidenciais ou privilegiadas, obtidas em razão da posição ou função de um funcionário, para fins pessoais, comerciais ou em benefício próprio ou de terceiros, sem a devida autorização.

Exemplo: Divulgação de prontuário ou informações de saúde de paciente.



OUTROS INCIDENTES:

Atos que possam afetar a imagem, o resultado financeiro e o ambiente de trabalho da instituição, mas que não se encaixam nas tipologias anteriores.

6) DESDOBRAMENTOS APÓS O REGISTRO DE UMA DENÚNCIA



O procedimento de análise e apuração dos relatos é realizado pela área de Compliance e Integridade, com garantia de tratamento adequado, imparcial e confidencial de todas as denúncias, respeitando os princípios da legalidade, ética, transparência, proteção ao denunciante de boa fé e ao denunciado, além de assegurar conformidade com a Regras Institucionais de Conduta, políticas internas, normas ou leis aplicáveis à Santa Casa BH.

A área de *Compliance* e Integridade terá 01 (um) dia útil para acusar o recebimento do relato no chat ao denunciante ou, caso necessário, enviar perguntas com informações adicionais.



O processo de apuração de denúncias envolve coleta de dados, registros e evidências por meio dos sistemas disponíveis na instituição, solicitações formais às áreas, realização de oitivas presenciais ou remotas com envolvidos ou testemunhas, além de outras medidas, como a análise de documentos físicos, verificação de registros de acesso, análise de imagens de câmeras de segurança, dentre outros.

Quando houver necessidade de esclarecimentos ou de informações complementares, o contato com o denunciante poderá ser feito por meio do chat no Canal Confidencial de Denúncia, que poderá ser acessado pelo manifestante por meio do protocolo gerado no registro da denúncia.



Caso, transcorrido o prazo de 7 (sete) dias úteis, não haja manifestação aos quesitos formulados e o relato não apresente informações mínimas que possibilitem a continuidade do processo de apuração, o registro será arquivado, podendo ser objeto de nova investigação havendo novos elementos.

Durante e após a apuração, o Compliance também atua recomendando melhorias de processo, orientações, treinamentos e acompanhamento contínuo sempre que necessário.

O prazo para a apuração dos relatos é de 60 (sessenta) dias úteis, podendo ser prorrogado conforme a complexidade do caso. Relatos que apresentem maior gravidade ou risco potencial poderão receber prioridade na tratativa, de modo a assegurar uma resposta ágil e adequada.



7) ACOMPANHAMENTO DO STATUS DA DENÚNCIA

Ao início do registro da denúncia, o denunciante receberá um protocolo que permitirá o acompanhamento do status de apuração.



Durante o processo de apuração, o manifestante poderá incluir novos elementos e evidências diretamente no chat do Canal Confidencial e acompanhar o status atualizado da investigação, incluindo a indicação de sua conclusão, sendo importante destacar que o acesso ao chat e ao acompanhamento do status somente é possível mediante o número de protocolo gerado no registro da denúncia.

Mesmo após a conclusão da apuração de uma denúncia pelo setor de Compliance, informamos que os detalhes específicos sobre os fatos apurados, bem como as ações e tratativas adotadas em resposta à denúncia, não serão divulgados ao denunciante. Isso se deve à necessidade de preservar a confidencialidade do processo e garantir a integridade das medidas tomadas, em conformidade com a política interna da instituição.

8) REGRAS DE CONSEQUÊNCIA

Após o processo de apuração, se comprovada a violação às Regras Institucionais de Conduta, às Políticas ou a quaisquer outras normas ou diretrizes internas, poderá resultar na aplicação de regras de consequências, administrativas e/ou legais cabíveis.

Tais medidas serão adotadas somente após a conclusão do processo de apuração e observarão rigorosamente os documentos internos da Santa Casa BH, bem como a legislação vigente e demais instrumentos aplicáveis, conforme previsto:

- (I) nas regras internas da Santa Casa BH, como no PRS INST CONF CULT 001 – Procedimentos sobre Aplicação de Regras de Consequências;
- (II) na legislação aplicável (LGPD, CLT, etc.);
- (III) nos instrumentos contratuais pertinentes, sem prejuízo de eventual responsabilização civil, penal ou administrativa perante as autoridades competentes.



9) OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO:



SAC

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) consiste em um canal de atendimento em que o cliente/usuário pode:

- Elucidar dúvidas gerais;
- Solicitar informações;
- Enviar sugestões, reclamações e elogios.

Para entrar em contato, basta preencher o formulário disponível no site santacasabh.org.br/sac/. Caso prefira, você também pode ligar pelo número **(31) 3169-3600** ou enviar um e-mail para **contatosac@santacasabh.org.br**.



GESTÃO DE PESSOAS

A Recepção atua como interface entre os funcionários e a área de Gestão de Pessoas, prestando atendimento inicial, orientações e suporte.

Telefone de contato **(31) 97215-4046**.



ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

Intranet, na aba **PGP > Solicitações de Serviços RH > Acolhimento Psicológico**.

Disponível **apenas** para **funcionários**.

10) REFERÊNCIAS

REGRAS INSTITUCIONAIS DE CONDUTA. **Santa Casa BH**. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/wp-content/uploads/2023/10/Regras-Institucionais-de-Conduta-Modelo-Online.pdf>. Acesso em: 26 maio 2026.

POLÍTICAS INSTITUCIONAIS. **Santa Casa BH**. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>. Acesso em: 26 maio 2026.

PROCEDIMENTO SISTÊMICO. Registro de denúncia no Canal Confidencial de Denúncia - PRS GER COMPL INT – 005. **Santa Casa BH**. Disponível para consulta na Intranet: <https://santacasa151051.fluig.cloudtotvs.com.br/portal/p/1/home>. Acesso em: 26 maio 2026.





Santa Casa BH

SAÚDE DE PONTA PARA TODOS

