



Guia Canal Confidencial

Compliance

Revisão 2 – Versão 08/07/2025

Sumário

1 - Apresentação -----	3
2 - Entenda como funciona o Canal Confidencial -----	4
3 - Como acessar o Canal Confidencial -----	4
4 - O que são consideradas irregularidades? -----	5
5 - Como realizar um relato no Canal Confidencial -----	5
6 - O que acontece após o registro de um relato? -----	7
7 - Como ocorre a apuração de denúncia? -----	7
8 - Que medidas são tomadas? -----	7
9 - Para usuário do Sistema Único de Saúde -----	8

1 - Apresentação

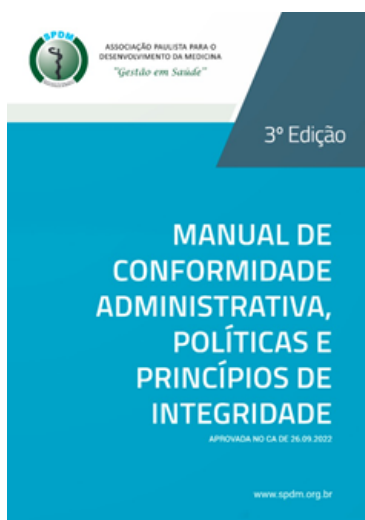
O Canal Confidencial é um ambiente seguro para a realização de relato de modo identificado e anônimo, sobre inconformidades que ferem as leis vigentes e o Manual de Conformidade Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade da SPDM.

Os registros dos relatos serão recebidos pelo Compliance e apurados por uma comissão de apuração de modo independente e especializada, nas quais assegura-se o sigilo e a proteção das informações.

No que tange o Manual de Conformidade Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade da SPDM, todos os funcionários/colaboradores e terceiros da SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina têm o dever e responsabilidade de comunicar qualquer violação, ou suspeita de violação, ao manual e à Lei nº 12.846/13 e suas alterações e regulamentos posteriores.

É fundamental que todos os funcionários/colaboradores e terceiros entendam o **Manual de Conformidade Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade da SPDM**.

Portanto, o colaborador que se considerar discriminado, humilhado ou alvo de preconceito, pressão, práticas abusivas ou em situação de desrespeito – e que se sentir constrangido em tratar do assunto, com seu superior hierárquico – deverá comunicar o fato por meio do canal de comunicação, que assegura o sigilo, conforme item 10.2.1 do manual.



2 - Entenda como funciona o Canal Confidencial



Pode ser acessado 24 horas por dia, 7 dias por semana.



Relatos sigilosos.



Denúncias podem ser realizadas anonimamente

3 - Como acessar o Canal Confidencial

Site da SPDM em Contato Canal Confidencial

www.spdm.org.br/sistemas/canalconfidencial

Você pode registrar denúncias relacionadas a:

- Agressão física;
- Álcool, drogas e armas de fogo;
- Assédio moral;
- Assédio sexual;
- Atuações relacionadas a fornecedores e prestadores de serviços;
- Conflito de interesse;
- Corrupção;
- Descumprimento das Políticas, Normas, Procedimentos e Código de Conduta;
- Desvios;
- Discriminação;
- Exercício ilegal da profissão;
- Fraude contábil ou fiscal;
- Furtos;
- Lavagem de dinheiro;
- Meio ambiente;
- Relacionamento afetivo amoroso inadequado;
- Segurança do trabalho;
- Suborno;
- Outras irregularidades.

4 - O que são consideradas irregularidades?

Conduta de funcionários, parceiros, fornecedores e terceiros que não estejam alinhadas ao **Manual de Conformidade Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade**, que possam atribuir prejuízos a imagem e reputação da SPDM e a todos que a compõe.

O canal de denúncias é primordial em uma instituição, pois com ele é possível identificar irregularidades e possibilitar a adoção de melhorias e medidas de prevenção, além de mitigar riscos.



IMPORTANTE

Conflitos de relacionamento entre funcionários/colaboradores devem ser comunicados aos gestores, que têm o papel de administrar casos desta natureza. Vale ressaltar que a SPDM não admite desrespeito e ofensas no ambiente de trabalho.

5 - Como realizar um relato no Canal Confidencial

- **Passo 1:** Acessar o canal confidencial que se encontra no site da SPDM e selecionar a opção REALIZAR RELATO



ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O
DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA
"Gestão em Saúde e Educação"

Canal Confidencial

INÍCIO

REALIZAR RELATO

ACOMPANHAR RELATO - Feitos até 31/03/2025

ACOMPANHAR RELATO - Feitos após 31/03/2025

CONTATO

CANAL CONFIDENCIAL

Este é um canal para comunicação segura e, se desejada, anônima, de desvio ou descumprimento do Código de Ética e Conduta, do Código Anticorrupção e/ou de qualquer lei, política ou norma interna da SPDM, e pode ser utilizado por todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e terceiros.

As informações aqui registradas serão recebidas e apuradas de forma independente e especializada, assegurando sigilo absoluto e o tratamento por uma alçada independente e livre de qualquer retaliação.

- **Passo 2:** Identificação correta da Superintendência e a unidade.
- **Passo 3:** Registrar a denúncia, se possível preenchendo todos os campos e respondendo:
 - **O que?**
Descrição detalhada do relato e anexar arquivos e documentos, se houver e considerar pertinentes.
 - **Quem?**
Nome completo dos envolvidos e das testemunhas, quando houver.
 - **Quando:**
Data em que os fatos ocorreram.
 - **Onde:**
Em qual Município ocorreu e em qual Unidade.
Setor da Unidade – bloco/andar/ala/período.
- **Desde quando tem conhecimento dos fatos.**
Se existem fornecedores envolvidos.
- **Passo 4:** Guardar o Protocolo para acompanhar o seu relato. É possível verificar se o relato está em andamento ou se já foi concluído.


VOLTA

Acompanhar Relato

Insira o número de protocolo no campo abaixo para verificar o estado da denúncia ou enviar novas evidências . Através do número de protocolo é possível acompanhar todo o processo de análise da denúncia submetida.

Status disponível após 72 horas exclusivo para denúncias registradas.

Qual o número de protocolo do seu relato? *

A cada novo relato é gerado o número do protocolo

0/500 caracteres

Consultar

6 - O que acontece após o registro de um relato?

Os relatos recebidos através do **canal confidencial**, são apurados pela área de Compliance ou por comissões formadas por profissionais treinados. A conclusão do relato, pode variar, considerando o desfecho e a complexidade da situação encontrada.

7 - Como ocorre a apuração da denúncia?

O setor de Compliance e a comissão realizam um planejamento para realização da apuração do caso relatado, e havendo a necessidade de esclarecimento ou de informações complementares, através do campo (acompanhar relato), serão solicitadas mais informações.

A apuração realizada é necessária para corrigir os problemas identificados e/ou possibilidades de melhoria levantadas.

Caso o relato seja realizado de modo identificado ou anônimo, o processo de solicitação de mais informações, por meio do campo (acompanhar o relato) é o mesmo. Além disso, o denunciante terá 10 (dez) dias corridos, para se manifestar, a partir da data em que as informações forem solicitadas.

Ocasionalmente, pode ocorrer da equipe de Compliance ou a comissão realizar convites para entrevistas presenciais, para coleta de mais informações.

Também podem ocorrer apurações nas unidades, a fim de avaliar as situações relatadas por meio do **canal confidencial**.

8 - Que medidas são tomadas?

Sendo identificadas inconformidades na apuração, haverá uma análise dos riscos da situação, podendo ser implementadas ações de melhoria para a mitigação de riscos.

O funcionário/colaborador que comprovadamente praticar qualquer infração poderá receber sanções, observando-se os princípios da razoabilidade e da

proporcionalidade em relação à inconformidade.

O Manual de Conformidade Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade, ressalta ainda que a violação ao Manual e à Lei nº 12.846/13 poderá resultar em severas penalidades cíveis e criminais, tanto para a entidade, quanto para os seus funcionários/colaboradores e terceiros envolvidos.

A formulação de um relato no **canal confidencial** realizado por funcionário/colaborador, não o isenta de receber sanções futuras em decorrência de comprovação de irregularidades ou a má-fé.

9 - Para usuário do Sistema Único de Saúde

Nesse caso é necessário que o paciente ou acompanhante que deseje realizar uma reclamação, solicitação de informações, pedido, opinião, sugestão, consulta ou elogio, acesse os canais de ouvidoria do seu município ou acesse o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), é um canal de comunicação Institucional entre o usuário e a SPDM/PAIS utilizado para registrar as seguintes manifestações: elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões referentes às unidades e/ou serviços gerenciados pela Instituição.

Fale Conosco:

- **Telefone:** 0800-770-7736
- **Site:** www.spdmpais.org.br/Contato/FaleConosco

Fale Conosco

Assunto:

Serviço de Atendimento ao Usuário(SAU)

Público-alvo

Usuários das Unidades de Saúde

Objetivo

Se você é usuário de uma das unidades/ serviços que são gerenciadas pela SPDM/PAIS e gostaria de registrar uma manifestação (elogio, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, etc). As informações aqui registradas serão recebidas e apuradas para posterior devolutiva. [Clique aqui para realizar sua manifestação](#), ou entre em contato pelo Telefone 0800-770-7736.

*O atendimento por telefone é realizado de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 17h

Se você não se enquadra nos canais de comunicação citados poderá acessar o **Fale Com o PAIS**, através do site da SPDM /PAIS.

Fale Conosco

Assunto:

Fale com o PAIS

Público-alvo

A todos os usuários que acessam a Plataforma para conhecer o trabalho da Instituição, aos funcionários, ex funcionários, usuários SUS, órgãos de Controle, imprensa, entre outros

Objetivo

A finalidade deste canal é de aproximação. Procuramos atender de forma integral e rápida, todas as dúvidas e questionamentos que nos são trazidos, conferindo ao contactante a certeza de que terá seu questionamento esclarecido.

Para enviar uma mensagem [Clique Aqui!](#)



Guia Canal Confidencial Compliance

Revisão 2 – Versão 08/07/2025

