

INSTITUTO MEMORIAL DO AGRESTE

Política de Canal de Denúncias, Apuração e Não Retaliação

Programa de Integridade · Edição 2026
Versão 01 — Política Institucional

DOCUMENTO

Política de Canal de Denúncias, Apuração e Não Retaliação
Código HMP.POL.007

UNIDADE HOSPITALAR

Hospital Memorial de Pernambuco - HMP
IMA - Instituto Memorial do Agreste - CNPJ 24.262.537/0001-98

CARUARU - PERNAMBUCO
Edição Institucional · 2026

POLÍTICA DE CANAL DE DENÚNCIAS, APURAÇÃO E NÃO RETALIAÇÃO
HOSPITAL MEMORIAL DE PERNAMBUCO – HMP

Objeto

Esta Política fixa as diretrizes aplicáveis ao Canal de Denúncias do Hospital Memorial de Pernambuco – HMP, definindo regras para comunicação, recebimento, avaliação, apuração e encaminhamento de situações que possam representar descumprimento da legislação, do Código de Ética e Conduta, das políticas internas, dos contratos ou dos compromissos de integridade da instituição.

O documento integra o Programa de Integridade do HMP e reforça a confidencialidade dos relatos, a proteção de quem comunica de boa-fé, a proibição de retaliação, a necessidade de tratamento imparcial das informações e a adoção de providências proporcionais diante de irregularidades confirmadas.

Ficha Técnica

Documento	Política de Canal de Denúncias, Apuração e Não Retaliação
Código	HMP.POL.007
Versão	01
Edição	2026
Classificação	Pública
Mantenedora	IMA – Instituto Memorial do Agreste · CNPJ 24.262.537/0001-98
Unidade	Hospital Memorial de Pernambuco – HMP · CNES 4222466
Abrangência	Alta Administração, gestores, lideranças, colaboradores, corpo clínico, residentes, estagiários, voluntários, terceiros, fornecedores, prestadores de serviço, representantes, parceiros e demais públicos relacionados ao HMP
Base legal	Lei nº 12.846/2013; Decreto nº 11.129/2022; Lei Estadual PE nº 16.722/2019; Lei nº 13.709/2018; legislação trabalhista, sanitária, contratual e demais normas aplicáveis
Vigência / Revisão	Bienal, ou antes, diante de alteração normativa, contratual, institucional ou de risco relevante

Elaborador	Aline Melissa Santos Oliveira	Resp. Área de Integridade	26/08/2026
Revisor	Flaviano Neves de Andrade	Diretor Administrativo	26/08/2026
Aprovador	Sidney Souza Araújo Ribeiro	Diretor Presidente	28/09/2026

Sumário

1. Finalidade e aplicação
2. Pessoas e situações abrangidas
3. Diretrizes do canal e princípios de tratamento
4. Condutas e fatos comunicáveis
5. Acesso, registro e encaminhamento dos relatos
6. Sigilo, proteção de dados e denúncias anônimas
7. Triagem, priorização e apuração
8. Participação de áreas técnicas e medidas de proteção
9. Vedação à retaliação
10. Uso inadequado do canal e denúncias de má-fé
11. Consequências, medidas corretivas e comunicação à Alta Gestão
12. Registros, indicadores, treinamento e revisão

1. Finalidade e aplicação

Esta Política tem por objetivo organizar o funcionamento do Canal de Denúncias do HMP e orientar a forma como dúvidas, relatos e denúncias deverão ser comunicados, recebidos, analisados e encaminhados. O canal integra o Programa de Integridade e funciona como mecanismo de apoio à prevenção de irregularidades, à proteção institucional e ao fortalecimento de uma cultura ética.

O canal deve ser utilizado para fatos relacionados ao HMP, às suas atividades, aos seus recursos, às suas informações, aos seus profissionais, aos seus terceiros ou às relações mantidas em seu nome. Demandas puramente assistenciais, operacionais ou administrativas poderão ser direcionadas às áreas competentes quando não representarem tema de integridade.

2. Pessoas e situações abrangidas

As regras desta Política alcançam a Alta Administração, diretoria, lideranças, gestores, corpo clínico, colaboradores, residentes, estagiários, aprendizes, voluntários, fornecedores, prestadores de serviço, representantes, parceiros, consultores, pacientes, acompanhantes, familiares e demais pessoas que tenham relação com o HMP.

A observância desta Política independe do tipo de vínculo com a instituição. Qualquer pessoa que atue em benefício, no interesse ou em nome do hospital deverá respeitar as diretrizes de comunicação responsável, sigilo, cooperação e não retaliação.

3. Diretrizes do canal e princípios de tratamento

O tratamento dos relatos deverá ser pautado pela seriedade, confidencialidade, imparcialidade, rastreabilidade, preservação de evidências, proporcionalidade, respeito às pessoas envolvidas, proteção do denunciante de boa-fé e observância à legislação aplicável.

- Os relatos deverão ser avaliados com base em fatos e evidências, evitando julgamentos antecipados.
- A identidade do denunciante deverá ser protegida sempre que informada, salvo obrigação legal ou necessidade estritamente justificada.
- A apuração deverá respeitar o direito de manifestação dos envolvidos e a proteção de dados pessoais.
- Casos de maior risco deverão ser priorizados e acompanhados pelas instâncias competentes.

4. Condutas e fatos comunicáveis

Devem ser comunicadas situações que possam indicar infração legal, ética, assistencial, contratual, trabalhista, administrativa, financeira ou de integridade. O canal também poderá receber dúvidas sobre condutas sensíveis e relatos de fragilidades relevantes de controle.

- fraude, corrupção, suborno, vantagem indevida, desvio ou favorecimento;
- irregularidade em compras, contratos, pagamentos, medições, estoques, faturamento ou prestação de contas;
- assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência, ameaça ou abuso de autoridade;
- conflito de interesses não comunicado ou atuação em benefício próprio ou de terceiros;
- violação de sigilo, vazamento de dados, acesso indevido a prontuários ou uso irregular de sistemas;
- falsificação, adulteração, ocultação ou manipulação de documentos, registros ou evidências;
- descumprimento deliberado de protocolos, normas internas ou barreiras de segurança;
- qualquer retaliação contra quem comunique suspeita ou coopere com apuração.

5. Acesso, registro e encaminhamento dos relatos

O HMP mantém canal acessível aos públicos abrangidos, utilizando sistema eletrônico disponível em sua página oficial, e-mail institucional, comunicação direta à área de Integridade, atendimento registrado ou outro meio aprovado pela Alta Gestão. O canal possibilita relatos identificados e, quando necessário, relatos anônimos, se esta for a vontade do denunciante.

O relato deve, sempre que possível, apresentar descrição do ocorrido, pessoas ou setores envolvidos, datas aproximadas, local, documentos, mensagens, imagens ou outros elementos capazes de auxiliar a análise. Relatos sem informações mínimas poderão ser registrados e acompanhados, mas sua apuração dependerá da existência de elementos verificáveis.

6. Sigilo, proteção de dados e denúncias anônimas

As informações recebidas por meio do canal deverão ser protegidas contra acesso indevido. A identidade do denunciante, os dados dos envolvidos e os documentos relacionados ao caso deverão ser compartilhados apenas com pessoas que tenham necessidade legítima de atuação ou decisão.

Denúncias anônimas deverão ser tratadas com seriedade, desde que tragam elementos suficientes para análise. A impossibilidade de identificação do denunciante não deverá impedir a adoção de medidas de proteção institucional, preservação de evidências ou encaminhamento a áreas técnicas quando o relato indicar risco relevante.

7. Triagem, priorização e apuração

Após o recebimento, o relato deverá passar por triagem para identificação de natureza, gravidade, urgência, risco às pessoas, necessidade de medidas preventivas, potencial dano institucional e área responsável pela condução. A triagem não substitui a apuração, mas orienta seu fluxo e sua prioridade.

A apuração poderá incluir análise de documentos, verificação de sistemas, entrevistas, avaliação de registros, coleta de evidências, consulta técnica, participação de áreas especializadas e emissão de recomendação. O procedimento deverá ser documentado de forma suficiente para demonstrar a análise realizada e as conclusões alcançadas.

8. Participação de áreas técnicas e medidas de proteção

Dependendo do assunto, poderão participar da análise as áreas de Integridade, Recursos Humanos, Jurídico, Auditoria, Qualidade, Segurança do Paciente, Tecnologia da Informação, Compras, Contratos, lideranças assistenciais, Comissão de Conduta Ética e Integridade ou outras áreas com conhecimento técnico relevante.

Quando necessário, poderão ser adotadas medidas preventivas para proteger pessoas, preservar documentos, evitar continuidade de dano, reduzir risco assistencial, limitar acessos, suspender atos ou resguardar a imparcialidade da apuração, sempre observando proporcionalidade e documentação adequada.

9. Vedação à retaliação

O HMP não admite retaliação contra qualquer pessoa que apresente relato de boa-fé, solicite orientação, participe de entrevista, forneça informação, preserve evidência, colabore com investigação ou se recuse a praticar conduta contrária à legislação ou às normas institucionais.

Retaliação inclui ameaça, constrangimento, perseguição, alteração abusiva de escala, punição sem fundamento, exclusão de atividades, exposição indevida, hostilidade, demissão injustificada, prejuízo contratual ou qualquer ato destinado a intimidar ou prejudicar quem cooperou com o Programa de Integridade.

10. Uso inadequado do canal e denúncias de má-fé

O canal deve ser utilizado com responsabilidade. Relatos comprovadamente falsos, formulados com intenção de prejudicar pessoa ou setor, manipular apuração, apresentar

documentos falsos ou distorcer fatos de forma deliberada poderão gerar responsabilização.

A inexistência de elementos suficientes para confirmar um relato não significa má-fé. A avaliação sobre eventual uso indevido do canal dependerá de evidências concretas de intenção deliberada de enganar, prejudicar ou obter vantagem indevida.

11. Consequências, medidas corretivas e comunicação à Alta Gestão

Quando confirmada irregularidade, poderão ser adotadas providências como orientação formal, treinamento, revisão de processo, correção de controle, advertência, suspensão, desligamento, rescisão contratual, bloqueio de acesso, comunicação a conselho profissional, comunicação a autoridade competente ou outras medidas compatíveis com a gravidade e o vínculo da pessoa envolvida.

Casos relevantes, sensíveis ou que envolvam risco institucional deverão ser reportados à Alta Gestão, preservando-se o sigilo necessário. A decisão final sobre medidas estratégicas ou disciplinares deverá observar os fluxos internos, a legislação aplicável, a proporcionalidade e o direito de manifestação dos envolvidos.

12. Registros, indicadores, treinamento e revisão

O HMP deverá manter registros organizados dos relatos recebidos, etapas de tratamento, documentos analisados, providências adotadas, recomendações e encerramento. As informações consolidadas poderão subsidiar indicadores, planos de ação, melhorias de controle, treinamentos e revisão de políticas.

O HMP garante a divulgação do Canal de Denúncias de forma periódica e acessível, para que colaboradores, terceiros, fornecedores e demais públicos saibam como comunicar irregularidades. Esta Política será revisada a cada dois anos ou antes, se houver alteração relevante na legislação, estrutura, riscos, sistemas ou procedimentos de integridade.