



PRONTOCORDIS

HOSPITAL DO CORAÇÃO DE RONDÔNIA

POLÍTICA DE FUNCIONAMENTO DO CANAL DE ESCUTA



ÉTICA



ESCUA
ATIVA



CONFIDENCIALIDADE




RESPEITO



TRANSPARÊNCIA

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Abrangência.....	3
4. Canal de Escuta Independente	4
5. Acesso e Disponibilidade do Canal de Escuta.....	4
6. Conceitos e Definições.....	4
7. Compromissos assumidos pelo Hospital Prontocordis.....	5
8. Responsabilidades.....	6
8.1. Dos Colaboradores.....	6
8.2. Do Presidente do Comitê de Ética.....	6
8.3. Dos Membros do Comitê.....	6
8.4 Da Alta Administração.....	7
9. Confidencialidade, sigilo e Proteção de Dados.....	7
10. Anonimato.....	7
11. Situações que Podem ser Relatadas.....	8
12. Situações que Não se Enquadram no Canal de Escuta.....	8
13. Forma de Registro dos Relatos.....	9
14. Fluxo de Tratamento dos Relatos.....	9
15. Comunicação com o Denunciante.....	10
16. Gestão do Canal de Escuta.....	10
17. Prazos de Apuração – SLA.....	11
18. Não Retaliação e Uso de Boa-Fé.....	12
19. Comunicação do Canal de Escuta.....	12
20. Treinamento e Conscientização da Cultura Ética.....	13
21. Descumprimento e Uso Indevido do Canal.....	13
22. Disposições Finais.....	14
23. Termo de Aprovação.....	14
Anexo I – Tabela de classificação e Prazos de Apuração de Denúncias.....	15
Anexo II - Declaração de Conhecimento e Concordância com a Política de Funcionamento do Canal de Escuta.....	16

 PRONTOCORDIS <small>HOSPITAL DO CORAÇÃO DE RONDÔNIA</small>	POLÍTICA DE FUNCIONAMENTO DO CANAL DE ESCUTA		
	Elaborado por: Via Compliance	Revisado por: Adriana Lilian Souza Chagas	
Categoria: Política Corporativa	Aprovado por: José Augusto de Oliveira	Data: 07/05/2026	Revisão: 00

1. APRESENTAÇÃO

O Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia, comprometido com a ética, a integridade, o respeito às pessoas e a promoção de um ambiente de trabalho seguro, instituiu a presente Política de Funcionamento do Canal de Escuta, com a finalidade de disciplinar as diretrizes de utilização, funcionamento e tratamento dos relatos recebidos por meio do canal institucional.

O Canal de Escuta é o nome institucional adotado pelo Hospital para o seu Canal de Denúncias, constituindo ferramenta formal, segura e confidencial voltada ao recebimento de relatos de situações que possam representar violação ética, comportamental, normativa ou legal no ambiente interno de trabalho.

2. OBJETIVO

Esta Política tem por objetivo estabelecer as diretrizes de funcionamento do Canal de Escuta do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia, definindo sua finalidade, abrangência, forma de utilização e responsabilidades aplicáveis ao recebimento, tratamento e encaminhamento dos relatos registrados.

Também busca orientar os colaboradores quanto ao uso adequado do canal, assegurar que os relatos sejam tratados de forma técnica, ética, confidencial, imparcial e estruturada, bem como fortalecer a cultura de integridade, respeito, prevenção de irregularidades e segurança no ambiente de trabalho.

3. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se exclusivamente aos colaboradores do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia, abrangendo todos aqueles que mantenham vínculo de trabalho ou atuação interna com a instituição, independentemente da modalidade de contratação ou da natureza do vínculo.

Para os fins desta Política, consideram-se abrangidos, quando aplicável:

- I – empregados;
- II – estagiários;
- III – aprendizes;
- IV – profissionais vinculados à rotina interna do Hospital;
- V – demais colaboradores que atuem nas dependências ou em atividades institucionais do Hospital Prontocordis.

O Canal de Escuta disciplinado nesta Política possui finalidade interna e destina-se ao uso dos colaboradores do Hospital Prontocordis, não se aplicando, para os fins deste documento, a

pacientes, acompanhantes, fornecedores, parceiros comerciais, prestadores externos ou público em geral.

4. CANAL DE ESCUTA INDEPENDENTE

O Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia disponibiliza aos seus colaboradores o Canal de Escuta, como um espaço institucional seguro, confidencial e responsável para o recebimento de relatos relacionados a condutas, situações ou práticas que possam afetar a ética, o respeito, a integridade e a segurança no ambiente de trabalho.

O Canal de Escuta é disponibilizado por empresa externa independente, responsável pelo ambiente eletrônico de recebimento e registro dos relatos, com mecanismos voltados à preservação da confidencialidade, à proteção das informações e à organização dos dados necessários ao tratamento adequado das manifestações recebidas.

Os relatos registrados no Canal de Escuta serão encaminhados ao Comitê de Ética do Hospital Prontocordis, observadas as regras de confidencialidade, os fluxos internos definidos, os prazos aplicáveis e as competências previstas no Regimento Interno do Comitê de Ética.

A utilização do Canal de Escuta deverá ocorrer de boa-fé, de forma responsável e preferencialmente com a apresentação de informações suficientes para permitir a adequada análise dos fatos, sem prejuízo da possibilidade de registro anônimo, quando assim desejado pelo colaborador.

5. ACESSO E DISPONIBILIDADE DO CANAL DE ESCUTA

O Canal de Escuta está disponível aos colaboradores do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia, como ferramenta institucional destinada ao registro de relatos relacionados a situações que possam afetar a ética, o respeito, a integridade, a segurança e o ambiente de trabalho.

O canal poderá ser acessado de forma eletrônica, 24 horas por dia, 7 dias por semana, permitindo o registro de relatos identificados ou anônimos, conforme a escolha do colaborador e as funcionalidades disponíveis na plataforma.

Para acessar o Canal de Escuta, o colaborador deverá utilizar o link disponibilizado pelo Hospital Prontocordis no seu site institucional.

6. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os fins desta Política, considera-se:

I - Canal de Escuta: Espaço institucional de confiança, criado pelo Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia, para acolher, com seriedade, responsabilidade e confidencialidade, relatos de boa-fé apresentados por seus colaboradores sobre situações que possam afetar a ética, o respeito, a segurança, a integridade e a qualidade das relações no ambiente de trabalho.

II - Relato ou denúncia: Comunicação realizada por meio do Canal de Escuta, de boa-fé, sobre fato, conduta, omissão, irregularidade, suspeita ou situação de risco que possa configurar desvio de conduta, assédio, discriminação, violação ética, descumprimento de normas internas,

infração legal ou qualquer ocorrência capaz de afetar a integridade, o respeito, a segurança, as relações de trabalho ou o adequado funcionamento institucional do Hospital Prontocordis.

III - Denunciante: Colaborador que registra relato ou denúncia por meio do Canal de Escuta, podendo optar pela identificação ou pelo anonimato, conforme as condições disponibilizadas pela plataforma e as diretrizes desta Política.

IV - Denunciado: Pessoa, grupo de pessoas ou setor indicado no relato como supostamente envolvido, direta ou indiretamente, na conduta, fato, omissão ou situação comunicada por meio do Canal de Escuta.

V - Conflito de Interesses: Situação que tem o potencial de comprometer o julgamento imparcial de uma pessoa, em razão da possibilidade de conflito entre o seu interesse pessoal, familiar, profissional, econômico ou de terceiros e os interesses legítimos do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia.

VI - Comitê de Ética: Órgão interno do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia responsável pela análise, deliberação, acompanhamento e proposição de providências relacionadas aos relatos recebidos por meio do Canal de Escuta, observadas as competências previstas no Regimento Interno do Comitê de Ética.

VII - Presidente do Comitê de Ética: Membro designado para acessar a plataforma do Canal de Escuta, receber as notificações de novos relatos, convocar as reuniões do Comitê, designar o responsável pela lavratura da ata, coordenar o fluxo de análise e apuração dos casos e acompanhar os prazos e encaminhamentos definidos.

VIII - Alta Administração: Representação institucional do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia com competência para aprovar esta Política, aprovar o Regimento Interno do Comitê de Ética, validar medidas estratégicas, autorizar providências que envolvam recursos financeiros, impactos institucionais ou decisões relevantes, bem como apoiar a efetividade, a legitimidade e o adequado funcionamento do Canal de Escuta.

7. COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELO HOSPITAL PRONTOCORDIS

A credibilidade do Canal de Escuta depende da seriedade, da confidencialidade e da responsabilidade no tratamento dos relatos recebidos. Por isso, o Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia compromete-se a:

- I – assegurar a possibilidade de anonimato ao colaborador que optar por não se identificar, conforme as funcionalidades disponíveis na plataforma;
- II – preservar a confidencialidade das informações recebidas, da identidade do denunciante identificado, das pessoas envolvidas e dos dados relacionados ao relato;
- III – proibir qualquer forma de retaliação contra o colaborador que, de boa-fé, utilizar o Canal de Escuta, colaborar com a apuração dos fatos ou participar do tratamento do relato;
- IV – tratar os relatos recebidos com seriedade, imparcialidade, responsabilidade e respeito às pessoas envolvidas;
- V – encaminhar os relatos ao Comitê de Ética, observadas as competências previstas no Regimento Interno, para análise, deliberação e definição das providências cabíveis;
- VI – adotar medidas preventivas, corretivas, orientativas ou disciplinares, quando aplicáveis, de acordo com a natureza dos fatos apurados, as normas internas do hospital, a legislação vigente e as deliberações institucionais competentes;

VII – manter registros adequados do tratamento dos relatos, dos encaminhamentos realizados, das deliberações adotadas e das providências implementadas;

VIII – promover o uso responsável do Canal de Escuta, reforçando seu papel como instrumento de integridade, respeito, segurança e melhoria do ambiente de trabalho.

8. RESPONSABILIDADES

8.1. Dos Colaboradores

I – utilizar o Canal de Escuta de forma responsável e de boa-fé;

II – registrar relatos com seriedade, honestidade, responsabilidade e de forma clara, objetivas e suficientes para permitir a análise dos fatos;

III – preservar documentos, mensagens, registros e evidências relacionadas ao relato;

IV – cooperar com a apuração, quando solicitados;

V – manter discrição sobre fatos em apuração, quando participarem do processo.

8.2. Do Presidente do Comitê de Ética

I – acessar a plataforma e receber as notificações de novos relatos;

II – convocar o Comitê de Ética;

III – coordenar as reuniões;

IV – designar o responsável pela lavratura da ata;

V – organizar o fluxo interno de tratamento dos casos;

VI – acompanhar prazos e encaminhamentos.

8.3. Dos Membros do Comitê de Ética

I – analisar os relatos com imparcialidade e responsabilidade;

II – participar das reuniões e deliberações;

III – avaliar elementos, riscos e providências cabíveis;

IV – declarar impedimento, suspeição ou conflito de interesses, quando houver;

V – preservar o sigilo das informações.

8.4. Da Alta Administração

I – aprovar esta Política e o Regimento Interno do Comitê de Ética;

II – apoiar institucionalmente o funcionamento do Canal de Escuta;

III – validar, quando necessário, medidas com impacto financeiro, institucional ou estrutural;

IV – promover ambiente favorável à integridade e à não retaliação.

9. CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

Todos os relatos recebidos por meio do Canal de Escuta serão tratados com confidencialidade, sigilo e responsabilidade, observados os limites legais, normativos e institucionais aplicáveis, bem como as diretrizes da legislação de proteção de dados pessoais.

O acesso às informações será restrito às pessoas formalmente autorizadas e estritamente necessárias ao tratamento do caso, especialmente o Presidente do Comitê de Ética, os membros do Comitê convocados para análise do relato, a Alta Administração, quando necessária sua validação, e eventuais áreas técnicas ou assessorias internas cuja participação seja indispensável à apuração ou à adoção de providências.

O tratamento das informações e dos dados pessoais eventualmente fornecidos ocorrerá exclusivamente para fins de recebimento do relato, triagem, análise, apuração, deliberação,

definição de providências, registro, acompanhamento do caso e cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou institucionais, quando aplicáveis.

O Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia adotará medidas para preservar o sigilo das informações, a proteção da identidade do denunciante, quando este se identificar, a confidencialidade dos dados pessoais envolvidos, a proteção das pessoas mencionadas no relato e a integridade do processo de análise e apuração.

O compartilhamento de informações será limitado ao mínimo necessário, observadas a finalidade do tratamento do caso, a necessidade de participação das áreas envolvidas, a preservação da apuração e a proteção das pessoas relacionadas ao relato.

Sempre que possível, recomenda-se que o colaborador forneça informações claras e suficientes para permitir a adequada análise dos fatos, podendo, contudo, optar pelo registro anônimo, caso assim deseje, conforme as funcionalidades disponíveis na plataforma.

10. ANONIMATO

O colaborador poderá utilizar o Canal de Escuta de forma identificada ou anônima, conforme sua livre escolha e as funcionalidades disponíveis na plataforma.

A opção pelo anonimato será respeitada, não sendo exigida a identificação do denunciante para o recebimento ou tratamento do relato.

Os relatos anônimos serão analisados com a mesma seriedade, imparcialidade e responsabilidade dos relatos identificados, desde que contenham elementos mínimos que permitam a compreensão dos fatos e a adoção das providências cabíveis.

Nos casos de relato anônimo, o denunciante acompanhará o andamento pela própria plataforma, utilizando o protocolo gerado no momento do registro, para eventual complementação de informações e recebimento de comunicações pertinentes.

11. SITUAÇÕES QUE PODEM SER RELATADAS

Poderão ser registrados no Canal de Escuta relatos de boa-fé relacionados a fatos, condutas, omissões, irregularidades ou situações de risco que possam afetar a ética, a integridade, o respeito, a segurança, as relações de trabalho ou o adequado funcionamento institucional do Hospital Prontocordis.

Entre outras situações, poderão ser relatados:

- I – assédio moral;
- II – assédio sexual;
- III – discriminação de qualquer natureza (racial, religiosa, política, sexual, etária, por deficiência ou por qualquer outra condição protegida);
- IV – tratamento abusivo, humilhante, intimidatório ou desrespeitoso;
- V – violência verbal, ameaça ou constrangimento no ambiente de trabalho;
- VI – conflito de interesses;
- VII – favorecimento indevido;
- VIII – fraude;
- IX – corrupção ou suborno;
- X – desvio de conduta;

- XI – descumprimento de normas internas, políticas institucionais ou regulamentos;
- XII – violação de dados pessoais ou de informações confidenciais;
- XIII – irregularidades relacionadas à segurança do trabalho ou riscos à integridade física;
- XIV – má utilização de bens, danos patrimoniais, desvio de materiais, recursos, medicamentos, equipamentos ou documentos;
- XV – outras condutas incompatíveis com a ética, a integridade e o respeito no ambiente de trabalho.

12. SITUAÇÕES QUE NÃO SE ENQUADRAM NO CANAL

O Canal de Escuta não substitui os fluxos internos ordinários do Hospital Prontocordis destinados ao tratamento de demandas administrativas, operacionais, assistenciais ou emergenciais que possuam canais próprios de atendimento.

Não constituem, em regra, objeto do Canal de Escuta:

- I – solicitações administrativas rotineiras;
- II – demandas de natureza estritamente operacional que possuam fluxo interno próprio;
- III – pedidos de informação sobre escalas, benefícios, rotinas, documentos, folgas, pagamentos ou procedimentos administrativos, quando houver setor ou canal específico para essa finalidade;
- IV – urgências assistenciais, emergências médicas ou situações que exijam atendimento imediato por equipe assistencial competente;
- V – reclamações genéricas, dúvidas ou insatisfações que não guardem relação com desvio de conduta, assédio, discriminação, violação ética, descumprimento de normas internas, irregularidades ou situações que possam comprometer a integridade, o respeito, a segurança ou o ambiente de trabalho;
- VI – questões exclusivamente pessoais, sem relação com a rotina institucional, com as atividades do Hospital ou com a finalidade do Canal de Escuta.

13. FORMA DE REGISTRO DOS RELATOS

Os relatos deverão ser registrados por meio da plataforma do Canal de Escuta, em ambiente eletrônico próprio, seguro e destinado a essa finalidade.

O acesso à plataforma será disponibilizado por meio de link específico do Canal de Escuta no site institucional do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia, podendo também ser divulgado por QR Code, comunicados internos, materiais informativos ou outros meios oficiais definidos pela instituição.

Ao registrar o relato, o colaborador deverá, sempre que possível, apresentar informações objetivas que auxiliem a adequada análise dos fatos, tais como:

- I – descrição clara da situação relatada;
- II – data ou período aproximado de ocorrência;
- III – local, setor ou área relacionada;
- IV – pessoas envolvidas ou que possam contribuir com informações, quando conhecidas;
- V – documentos, registros, evidências ou outros elementos que possam auxiliar a análise, quando disponíveis.

Recomenda-se que o denunciante forneça o maior número possível de informações úteis e verdadeiras, a fim de permitir a adequada compreensão, classificação e apuração do caso, sem prejuízo da possibilidade de registro anônimo, quando assim desejar.

14. FLUXO DE TRATAMENTO DOS RELATOS

O tratamento dos relatos deverá observar, como regra geral, o seguinte fluxo operacional:

I – Recebimento do relato: registro na plataforma do Canal de Escuta, com possibilidade de identificação ou anonimato;

II – Triagem técnica inicial: organização e classificação do relato quanto à natureza, urgência e direcionamento preliminar;

III – Encaminhamento ao Presidente do Comitê: o Presidente recebe a notificação do novo relato na plataforma;

IV – Convocação do Comitê de Ética: realizada pelo Presidente do Comitê de Ética;

V – Análise preliminar e apuração: avaliação dos fatos, levantamento de informações e diligências internas necessárias;

VI – Deliberação do Comitê: definição quanto ao encaminhamento, providências, plano de ação ou conclusão do caso;

VII – Registro em ata: registro da pauta, participantes, impedimentos, deliberações, providências, responsáveis, prazos e eventual necessidade de validação pela Alta Administração;

VIII – Realização de diligências: entrevistas, análise documental, coleta de evidências, manifestação de setores internos ou avaliação técnica especializada, quando necessário;

IX – Conclusão da apuração: deverá ser registrada em ata de reunião do Comitê de Ética, contendo informações suficientes para demonstrar o histórico de tratamento do relato, os atos praticados, os elementos analisados, a motivação da conclusão adotada e medidas recomendadas ou executadas;

X – Plano de ação: quando aplicável, com indicação de responsáveis, prazos e necessidade de validação pela Alta Administração.

XI – Registro na plataforma: a conclusão e os encaminhamentos essenciais também deverão ser inseridos na plataforma para fins de acompanhamento, registro e encerramento do caso;

XII – Encerramento de devolutiva ao denunciante: formalização do encerramento do caso, com a devolutiva cabível ao denunciante.

O fluxo poderá ser ajustado de acordo com a natureza, urgência, sensibilidade ou complexidade do caso, desde que preservados os princípios desta Política e o registro adequado das razões que justificarem o tratamento diferenciado.

15. COMUNICAÇÃO COM O DENUNCIANTE

O retorno ao denunciante acerca do recebimento, andamento e encerramento do relato será realizado por meio da Plataforma do Canal de Escuta, observados os limites de confidencialidade, a proteção das pessoas envolvidas, a preservação da apuração e as normas aplicáveis à proteção de dados pessoais.

No ato do registro do relato, será gerado um número de protocolo, que deverá ser utilizado pelo denunciante para acompanhar as informações disponibilizadas na plataforma e, quando necessário, responder a eventual solicitação de esclarecimentos ou informações complementares.

Nos casos de relato anônimo, o acompanhamento por meio do número de protocolo é especialmente relevante, pois constituirá o canal de comunicação entre o denunciante e o Canal de Escuta.

As informações fornecidas ao denunciante terão caráter objetivo, institucional e compatível com a fase de tratamento do relato, podendo abranger, conforme o caso, a confirmação de recebimento, a necessidade de complementação de informações, o andamento da análise, eventual prorrogação justificada de prazo e o encerramento do tratamento.

O retorno ao denunciante não compreenderá o fornecimento de dados pessoais de terceiros, documentos sigilosos, detalhes estratégicos da apuração, deliberações internas restritas ou informações que possam comprometer a confidencialidade, a segurança das pessoas envolvidas ou a regular condução do procedimento.

16. GESTÃO DO CANAL DE ESCUTA

A gestão do Canal de Escuta do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia observará as diretrizes previstas nesta Política, no Regimento Interno do Comitê de Ética e nos demais documentos institucionais aplicáveis, devendo assegurar o tratamento adequado, confidencial, imparcial e responsável dos relatos recebidos.

A gestão do canal compreende, entre outras atividades:

- I – o acompanhamento do funcionamento regular da plataforma;
- II – o recebimento e o acompanhamento das notificações de novos relatos pelo Presidente do Comitê de Ética;
- III – a realização da triagem técnica inicial, quando aplicável, para classificação da natureza do relato, urgência, suficiência mínima das informações e necessidade de providências preliminares;
- IV – a convocação do Comitê de Ética para análise, deliberação e definição dos encaminhamentos necessários;
- V – o registro das reuniões, deliberações, providências, responsáveis e prazos em ata ou documento equivalente;
- VI – o acompanhamento dos prazos de apuração e de retorno ao denunciante, conforme a tabela de SLA definida no Regimento Interno;
- VII – o registro, na plataforma, das providências adotadas, da evolução da apuração, das conclusões e dos encaminhamentos realizados;
- VIII – a preservação da confidencialidade das informações, da identidade do denunciante, quando conhecida, e dos dados pessoais envolvidos;
- IX – a adoção de medidas para prevenir exposição indevida, retaliação ou tratamento discriminatório em razão do uso de boa-fé do canal;
- X – a elaboração de informações gerenciais, quando necessário, para acompanhamento institucional do funcionamento do canal, preservado o sigilo dos casos e das pessoas envolvidas.

A gestão do Canal de Escuta deverá buscar a efetividade do processo, evitando que os relatos permaneçam sem análise, sem encaminhamento ou sem resposta adequada, de modo a preservar a credibilidade do canal e a confiança dos colaboradores.

Sempre que os relatos envolverem medidas que dependam de autorização institucional, recursos financeiros, providências disciplinares relevantes, impactos assistenciais, jurídicos,

reputacionais ou estratégicos, o Comitê de Ética deverá submeter a matéria à validação da Alta Administração ou do setor competente, conforme a natureza da providência.

17. PRAZOS DE APURAÇÃO - SLA

Os prazos de tratamento e apuração têm por finalidade assegurar resposta institucional tempestiva, proporcional e efetiva aos relatos recebidos, evitando tanto a morosidade que compromete a credibilidade do canal quanto a fixação de prazos inviáveis para casos complexos.

A classificação dos prazos considerará a complexidade da apuração, a urgência da resposta, a gravidade da situação, o risco às pessoas ou à instituição, a necessidade de preservação de evidências e a proporcionalidade das medidas a serem adotadas, conforme Anexo I.

Os prazos poderão ser prorrogados de forma justificada sempre que a apuração exigir diligências complementares, análise documental, realização de entrevistas, manifestação de setores internos, avaliação técnica especializada ou validação pela Alta Administração. Toda prorrogação deverá ser registrada na plataforma, com indicação objetiva do motivo, do novo prazo estimado e das providências ainda pendentes.

Em caso de prorrogação, o denunciante deverá ser comunicado pela plataforma, de que o caso permanece em tratamento, com informação objetiva sobre a necessidade de continuidade da apuração, sem exposição de dados sigilosos ou elementos que possam comprometer a investigação.

18. NÃO RETALIAÇÃO E USO DE BOA-FÉ

É vedada qualquer forma de retaliação, direta ou indireta, contra o colaborador que, de boa-fé, utilize o Canal de Escuta para relatar fatos que considere relevantes, bem como contra aqueles que contribuam com informações, documentos ou esclarecimentos durante a apuração.

Para fins desta Política, consideram-se atos de retaliação, entre outros:

- I – ameaças, intimidações ou advertências injustificadas;
- II – constrangimentos, humilhações ou exposição indevida;
- III – perseguições, represálias ou tratamento discriminatório;
- IV – isolamento, exclusão deliberada ou restrição injustificada de acesso a informações ou atividades;
- V – alteração injustificada de funções, escala, setor ou condições de trabalho;
- VI – prejuízos injustificados no ambiente de trabalho, na avaliação profissional ou na continuidade do vínculo.

A proteção contra retaliação aplica-se ao denunciante de boa-fé, ainda que os fatos relatados não sejam confirmados ao final da apuração.

A boa-fé será presumida quando o relato for apresentado com base em percepção legítima, informações disponíveis ou fundada suspeita, ainda que posteriormente se conclua pela inexistência de irregularidade.

O uso do Canal de Escuta com má-fé, dolo, intuito de perseguição, manipulação de fatos ou imputação sabidamente falsa poderá ensejar a adoção das medidas cabíveis pela instituição, observados o contraditório, a proporcionalidade e as normas internas aplicáveis.

Qualquer suspeita de retaliação deverá ser comunicada imediatamente por meio do Canal de Escuta, cabendo ao Comitê de Ética avaliar a necessidade de adoção de medidas preventivas, protetivas ou corretivas, conforme a gravidade e a urgência do caso.

19. COMUNICAÇÃO DO CANAL DE ESCUTA

O Canal de Escuta do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia será comunicado aos colaboradores de forma clara, acessível e compatível com a rotina institucional, a fim de assegurar que todos conheçam a existência do canal, sua finalidade, forma de acesso e garantias básicas de utilização.

A comunicação do Canal de Escuta poderá ser realizada, entre outros meios, por:

- I – divulgação da Política de Funcionamento do Canal de Escuta aos colaboradores;
- II – disponibilização de link de acesso, QR Code ou demais informações necessárias à utilização da plataforma;
- III – fixação de cartazes, comunicados e materiais informativos em locais estratégicos do hospital, como murais, áreas administrativas, setores assistenciais, salas de apoio, refeitório, vestiários ou outros espaços de circulação interna;
- IV – envio de comunicados internos, mensagens institucionais, cards digitais ou outros meios de comunicação utilizados pelo hospital;
- V – inclusão das informações sobre o Canal de Escuta em ações de integração de novos colaboradores;
- VI – reforço periódico dos canais de acesso, sempre que necessário à manutenção da visibilidade e efetividade da ferramenta.
- VI – disponibilização de QR Code, link de acesso ou demais informações necessárias para utilização da plataforma;
- VII – reforço periódico das diretrizes de confidencialidade, anonimato, não retaliação, boa-fé e responsabilidade no uso do canal.

A comunicação do Canal de Escuta deverá utilizar linguagem simples, objetiva e acessível, de modo que os colaboradores compreendam como acessar o canal, quando utilizá-lo e quais garantias são asseguradas ao denunciante de boa-fé.

20. TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO DA CULTURA ÉTICA

O Hospital Prontocordis deverá promover ações de treinamento e conscientização voltadas ao fortalecimento da cultura ética, da integridade, do respeito, da confidencialidade, da não retaliação e do uso responsável do Canal de Escuta.

As ações de treinamento destinadas aos colaboradores deverão abordar, de forma didática e compatível com a realidade institucional, a finalidade do Canal de Escuta, as situações que podem ser relatadas, as situações que não se enquadram no canal, as formas de acesso, a possibilidade de anonimato, as garantias de confidencialidade, a proibição de retaliação e a importância do relato de boa-fé.

O Comitê de Ética deverá receber treinamento específico sobre suas atribuições, papéis e responsabilidades, confidencialidade, conflito de interesses, fluxo de análise e apuração dos

relatos, registro em ata, prazos aplicáveis, proteção ao denunciante, tratamento de dados pessoais, preservação das informações e uso adequado da plataforma.

As lideranças e gestores também poderão ser orientados quanto ao seu papel na promoção de um ambiente de trabalho respeitoso, seguro e aberto à escuta, bem como quanto à vedação de qualquer conduta que possa caracterizar retaliação, intimidação ou desestímulo ao uso legítimo do Canal de Escuta.

As ações de conscientização poderão ser realizadas periodicamente, especialmente na implantação do canal, na integração de novos colaboradores, em campanhas internas de ética e sempre que houver atualização relevante da Política, dos fluxos internos ou da forma de funcionamento da plataforma.

21. DESCUMPRIMENTO E USO INDEVIDO DO CANAL

O uso indevido do Canal de Escuta, especialmente mediante relato sabidamente falso, doloso ou formulado com intenção de prejudicar terceiros, poderá sujeitar o responsável às medidas internas cabíveis, sem prejuízo de outras consequências legais aplicáveis.

Da mesma forma, o descumprimento das regras de confidencialidade, a prática de retaliação ou a obstrução indevida do fluxo de apuração constituem condutas incompatíveis com esta Política e poderão ensejar providências institucionais.

22. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pela Alta Administração do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia, aplicando-se aos colaboradores abrangidos pelo Canal de Escuta, conforme as diretrizes aqui estabelecidas.

Cada colaborador abrangido por esta Política deverá assinar a Declaração de Conhecimento e Concordância da Política de Funcionamento do Canal de Escuta, Anexo II, confirmando que tomou ciência de seu conteúdo, das finalidades do canal, das regras de utilização, das garantias de confidencialidade, da possibilidade de anonimato, da vedação à retaliação e das responsabilidades relacionadas ao uso adequado da ferramenta.

A assinatura da Declaração de Conhecimento e Concordância poderá ocorrer de forma física ou eletrônica, conforme os meios disponibilizados pelo Hospital Prontocordis, devendo o respectivo registro ser mantido pela instituição para fins de controle interno e comprovação de ciência dos colaboradores.

Os casos omissos serão resolvidos pela instituição, observadas as competências do Comitê de Ética, da Alta Administração, dos setores internos competentes e as diretrizes do Regimento Interno do Comitê de Ética aplicável.

Esta Política poderá ser revisada periodicamente, ou sempre que necessário, para aprimoramento do funcionamento do Canal de Escuta, adequação dos fluxos internos, atualização normativa, melhoria dos mecanismos de prevenção e tratamento dos relatos ou atendimento a necessidades institucionais do Hospital Prontocordis.

23. TERMO DE APROVAÇÃO

A presente Política de Funcionamento do Canal de Escuta do Hospital Prontocardis – Hospital do Coração de Rondônia foi aprovada pela Alta Administração, passando a disciplinar as diretrizes de utilização e funcionamento do Canal de Escuta no âmbito interno da instituição.



HOSPITAL PRONTOCORDIS
Rafael Augusto F. de Oliveira
Administrador


Porto Velho/RO, 07 de maio de 2026.

RAFAEL AUGUSTO FREITAS DE OLIVEIRA
Diretor Geral e Representante da Alta Administração
Hospital Prontocardis – Hospital do Coração de Rondônia

ANEXO I
TABELA DE CLASSIFICAÇÃO E PRAZOS PARA APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (SLA)

Tipo de Denúncia	Prazo para Início da Apuração	Prazo para Conclusão/Retorno ao Denunciante	Observações
Assédio Sexual	Até 5 dias úteis	20 dias úteis	Alta/Crítica - Exige prioridade na análise, preservação da confidencialidade, proteção da pessoa denunciante e adoção de medidas preventivas, quando necessárias
Irregularidade em Segurança do Trabalho	Até 5 dias úteis	20 dias úteis	Alta/Crítica - Havendo risco iminente à saúde ou à integridade física, deverão ser adotadas medidas preventivas imediatas, sem prejuízo da continuidade da apuração.
Corrupção / Suborno	Até 5 dias úteis	20 dias úteis	Alta/Crítica - Alta complexidade. Pode envolver terceiros, fornecedores ou agentes externos, exigindo apuração sigilosa, preservação de evidências e avaliação jurídica.
Fraude	Até 5 dias úteis	20 dias úteis	Alta/Crítica - Pode demandar análise documental detalhada, auditoria interna, verificação de registros, controles financeiros, contratos e demais evidências relacionadas.
Violação de Dados/LGPD	Até 5 dias úteis	20 dias úteis	Alta/Crítica - Requer análise célere para contenção de riscos, preservação de evidências, avaliação de impacto e adoção de medidas de segurança e proteção de dados.
Assédio Moral	Até 7 dias úteis	30 dias úteis	Média - Normalmente exige análise contextual, oitiva de envolvidos ou testemunhas e verificação de recorrência, intensidade e impacto da conduta relatada.
Discriminação (racial, religiosa, política, sexual, etarismo)	Até 7 dias úteis	30 dias úteis	Média - Exige apuração cuidadosa, com preservação da dignidade dos envolvidos, podendo demandar entrevistas, análise de contexto e avaliação de provas diretas ou indiretas.
Má utilização dos bens da empresa/Danos patrimoniais	Até 7 dias úteis	30 dias úteis	Média - Pode exigir levantamento documental, verificação física de bens, análise de registros internos e adoção de providências para mitigação de prejuízos.
Desvio de Conduta: Violação de lei, norma ou regulamento interno	Até 7 dias úteis	30 dias úteis	Média - A apuração dependerá da natureza da infração relatada, podendo demandar análise normativa, documental e eventual manifestação do setor competente.
Favorecimento/Conflito de Interesses	Até 7 dias úteis	30 dias úteis	Média - Pode exigir análise de vínculos pessoais, profissionais ou comerciais, documentos contratuais, histórico de decisões e eventual benefício indevido.
Outros relatos não classificados	Até 8 dias úteis	35 dias úteis	Baixa (com possibilidade de reclassificação) Relatos não enquadrados nas categorias anteriores serão classificados conforme sua natureza, gravidade, urgência e complexidade, podendo ter prazo ajustado.

ANEXO II

 PRONTOCORDIS <small>HOSPITAL DO CORAÇÃO DE RONDÔNIA</small>	DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E CONCORDÂNCIA COM A POLÍTICA DE FUNCIONAMENTO DO CANAL DE ESCUTA
DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DOS TERMOS DA POLÍTICA	
<p>Declaro que recebi, tive acesso ou fui orientado(a) quanto ao conteúdo da POLÍTICA DE FUNCIONAMENTO DO CANAL DE ESCUTA do Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia, declarando estar ciente de suas disposições, finalidades, regras, procedimentos, direitos e responsabilidades, bem como da importância de sua observância para a promoção de um ambiente de trabalho ético, respeitoso, seguro e confidencial.</p>	
DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DE RESPONSABILIDADES E MEDIDAS CABÍVEIS	
<p>Declaro estar ciente de que o descumprimento das diretrizes previstas nesta Política, a utilização indevida do Canal de Escuta, a apresentação de relato de má-fé, a violação de confidencialidade, a prática de retaliação ou qualquer conduta incompatível com as normas internas do Hospital poderá ensejar a adoção de medidas orientativas, corretivas, disciplinares, administrativas ou jurídicas cabíveis, conforme a natureza e a gravidade do caso.</p>	
COMPROMISSO DO COLABORADOR	
<p>Comprometo-me a observar as regras da Política, a utilizar o Canal de Escuta de forma responsável e de boa-fé, a preservar o sigilo das informações a que eventualmente tiver acesso e a contribuir para a construção de um ambiente institucional pautado pela ética, pelo respeito, pela segurança e pela confiança.</p>	
<p>LOCAL E DATA: IDENTIFICAÇÃO DO COLABORADOR: ASSINATURA:</p>	

Hospital Prontocordis – Hospital do Coração de Rondônia | Canal de Escuta