



Hospital
Divinense
Service

Tipo de Documento	Política	Código: PO - REH009	
Título do Documento	Ouvidoria Interna	Página:01 /05	Versão: 1
		Emissão: 09/02/2026	Próxima Revisão:

1- Objetivo

Estabelecer diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria Interna voltada aos colaboradores do Hospital Divinense Service (HDS), assegurando um meio seguro, confidencial e acessível para o registro e tratamento de manifestações, denúncias, reclamações, sugestões ou relatos de condutas em desacordo com os princípios éticos, legais, contratuais e institucionais.

Esta política integra o Programa de Compliance da Instituição e atua como instrumento de prevenção, detecção e mitigação de riscos institucionais.

2- Abrangência

Aplica-se a todos os colaboradores, independentemente do cargo, função, vínculo, unidade ou contrato sob gestão do Hospital Divinense Service.

3- Princípios Norteadores

A Ouvidoria Interna será conduzida com base nos seguintes princípios:

- Ética e integridade;
- Legalidade e conformidade normativa;
- Confidencialidade e proteção da identidade do denunciante;
- Impessoalidade e imparcialidade;
- Não retaliação;
- Transparência no tratamento das manifestações;
- Respeito à LGPD.

4- Diretrizes Gerais

A Ouvidoria Interna tem por finalidade:

- Receber e tratar manifestações de colaboradores relacionadas a condutas inadequadas, assédio, descumprimento de normas, conflitos de interesse ou outras situações que contrariem as políticas institucionais;
- Fortalecer a cultura ética e o ambiente de trabalho respeitoso;
- Apoiar a gestão na identificação de riscos institucionais e oportunidades de melhoria;
- Assegurar que denúncias sejam tratadas de forma técnica, justa e sigilosa.



Hospital
Divinense
Service

5- Diretrizes

O Canal de Ouvidoria Interna constitui ferramenta oficial e segura para o registro de manifestações internas, permitindo que colaboradores reportem situações de forma identificada ou anônima.

5.1 Tipos de Manifestações Aceitas

- Denúncias de condutas antiéticas ou ilegais;
- Relatos de assédio moral ou sexual;
- Fraudes, irregularidades ou uso indevido de recursos;
- Conflitos de interesse;
- Descumprimento de normas internas ou contratuais;
- Sugestões e manifestações relacionadas ao ambiente de trabalho.

5.2 Confidencialidade e Proteção ao Denunciante

- Todas as manifestações serão tratadas com confidencialidade;
- A identidade do denunciante será preservada, quando solicitada;
- Não será permitida qualquer forma de retaliação, discriminação ou prejuízo ao colaborador que realizar manifestação de boa-fé;
- O tratamento das informações observará rigorosamente a LGPD.

6- Fluxo de Tratamento das Denúncias

- I. Recebimento da manifestação pelo Canal de Ouvidoria Interna;
- II. Registro e classificação da demanda;
- III. Análise preliminar sob a ótica do compliance e da legalidade;
- IV. Análise de evidências;
- V. Encaminhamento para apuração interna de conduta e reincidência, quando aplicável;
- VI. Condução da apuração com imparcialidade e sigilo;
- VII. Definição de tratativas e medidas cabíveis;
- VIII. Atendimento com escuta especializada, encaminhamento psicológico ou jurídico, quando necessário;
- IX. Análise de afastamento, quando necessário;
- X. Reforço das normas institucionais de conduta;
- XI. Registro e arquivamento das evidências;
- XII. Monitoramento e encerramento do caso.

6.1 Classificações da demanda

- I. **Violência moral:** associada à comunicação que fere a honra e a reputação do colaborador (assédio moral horizontal, assédio moral vertical, assédio moral vertical invertido, assédio sexual, ameaça ou intimidação, violência física ou verbal);
- II. **Clima institucional:** esse grupo permite identificar fatores que contribuem para o adoecimento ou para conflitos persistentes, indo além da conduta individual (clima organizacional, falta de reconhecimento ou de apoio da liderança);



**Hospital
Divinense
Service**

- III. **Fluxo de processo:** identificação de falhas de processo ou oportunidades de melhoria que podem estar gerando conflitos na execução e organização da equipe (fluxo de processo inadequado, sobrecarga, ambiguidade de papéis);
- IV. **Práticas éticas e institucionais:** permite capturar denúncias ligadas à cultura organizacional, desvios éticos ou abusos de poder mais amplos (discriminação de raça, gênero, orientação sexual, idade, religião etc.; desvio de conduta, abuso de autoridade, nepotismo e uso indevido de canais institucionais);
- V. **Reconhecimento ao colaborador:** promover cultura positiva, além de fornecer insumos para valorização institucional e ações de engajamento (valorização do colaborador realizando elogios ou entrega de evidência física com o relato de reconhecimento ao colaborador);
- VI. **Infraestrutura e patrimônio:** denúncias que abarcam condições estruturais, físicas e financeiras da instituição (arquitetura da instituição, salários e benefícios).

7- Responsabilidades

As responsabilidades relacionadas à Ouvidoria Interna estão distribuídas de forma a assegurar o tratamento ético, imparcial, confidencial e em conformidade legal de todas as manifestações recebidas, garantindo a adequada apuração dos fatos, a proteção dos envolvidos e a adoção de medidas corretivas ou preventivas, quando cabíveis.

7.1 Compliance / Ouvidoria

- Receber, registrar e analisar as manifestações;
- Garantir sigilo e imparcialidade;
- Conduzir ou acompanhar apurações internas;
- Recomendar medidas corretivas ou preventivas.

7.2 Recursos Humanos

- Apoiar análises que envolvam colaboradores;
- Garantir alinhamento com as políticas de RH;
- Atuar na aplicação de medidas disciplinares, quando cabível.

7.3 Lideranças

- Cooperar com apurações internas;
- Promover ambiente ético e respeitoso;
- Não praticar ou tolerar retaliações.

7.4 Colaboradores

- Utilizar o canal de forma responsável e ética;
- Fornecer informações verdadeiras, sempre que possível.

8- Normas

São normas desta política:

- A utilização do Canal de Ouvidoria Interna deverá ocorrer de forma ética, responsável e de boa-fé, sendo vedado o uso para fins pessoais, retaliatórios ou infundados;



**Hospital
Divinense
Service**

- Todas as informações relacionadas às manifestações e apurações deverão ser tratadas com confidencialidade, sendo proibida sua divulgação a terceiros não autorizados;
- É obrigatória a preservação da identidade do denunciante, sempre que solicitada, bem como a adoção de medidas para prevenir qualquer forma de retaliação;
- Os colaboradores envolvidos em processos de apuração deverão cooperar com as análises, fornecendo informações verdadeiras e completas;
- As lideranças deverão assegurar ambiente de trabalho seguro, ético e respeitoso, não sendo toleradas práticas que inibam o uso do canal;
- O descumprimento destas normas poderá ensejar a aplicação de medidas administrativas e disciplinares, nos termos das políticas institucionais vigentes.

9- Registros e Controles

As manifestações recebidas por meio da Ouvidoria Interna deverão ser registradas, monitoradas e acompanhadas por meio de controles institucionais, garantindo rastreabilidade, organização das informações e suporte à tomada de decisão.

9.1 Planilha de Controle de Manifestações

Será mantida planilha institucional em formato eletrônico (Excel ou ferramenta equivalente), de uso restrito às áreas responsáveis, contendo o registro consolidado das manifestações recebidas. A planilha contempla: data do registro da ouvidoria, setor, relato, classificação, membro responsável pela averiguação, status, tratativa e data de encerramento.

9.2 Indicadores de Monitoramento

- Volume de manifestações por mês;
- Classificação das manifestações;
- Recorrência por classificação;
- Tempo médio de tratamento.

10- Siglas e Definições

HDS: Hospital Divinense Service

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados

11- HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Revisão	Revisado por	Data da Revisão	Aprovado por	Data
09/02/2026	Carla Alvarenga	09/02/2026	Luciana Silveira	10/02/2026



Hospital
Divinense
Service