



PROTOCOLO DE ACIONAMENTO DO COMPLIANCE – SEDE FÊNIX DO BRASIL

1. Objetivo

Estabelecer procedimento padrão para acionar a área de Compliance na sede da Fênix do Brasil, garantindo registro, confidencialidade, resposta célere e proteção a quem reporta.

2. Âmbito

Aplica-se a todos os colaboradores, terceirizados, prestadores de serviço, conselheiros e visitantes que atuam ou mantenham relação com a Fênix do Brasil, na sede administrativa e nas unidades sob sua gestão.

3. Definições

Acionamento: comunicação formal à área de Compliance sobre possível ocorrência de não conformidade, irregularidade, conflito de interesse, fraude, assédio, violação de políticas ou legislação.

Whistleblower / Denunciante: pessoa que relata a ocorrência.

Analista de Compliance: profissional responsável pela primeira triagem.

4. Canais de Acionamento (prioritários)

1. E-mail seguro: compliance@fenixbrasilsaude.org.br
2. Linha telefônica interna: Ramal 11 2532-8051 (09h–17h).
3. Entrega presencial: protocolo na recepção, envelope lacrado ao Compliance.

5. Informações mínimas exigidas

- Nome do denunciante (ou anônimo)
- Unidade/setor envolvido
- Data/hora do fato
- Descrição objetiva
- Evidências/documentos
- Testemunhas (se houver)
- Impacto percebido

6. Procedimento operacional

6.1 Recebimento e registro – registro no Sistema de Gestão de Compliance, confirmação ao denunciante em até 24h úteis.

6.2 Triagem inicial – até 5 dias úteis para classificação e medidas provisórias.

6.3 Investigação – prazo de 30 dias corridos (prorrogável).



6.4 Conclusão – relatório final enviado à Direção e Comitê de Ética.

6.5 Comunicação ao denunciante – até 10 dias úteis após conclusão.

7. Garantias e sigilo

A Fênix assegura sigilo das informações, proíbe retaliações e protege o denunciante mediante medidas de segurança e confidencialidade.

8. Prazos-resumo

- Confirmação de recebimento: 24h úteis
- Triagem: 5 dias úteis
- Investigação: 30 dias corridos
- Comunicação: 10 dias úteis

9. Responsabilidades

Denunciante: fornecer informações verdadeiras.

Analista de Compliance: triagem e preservação de evidências.

Coordenador de Compliance: conduzir investigação e consolidar relatório.

Diretoria e Comitê de Ética: aplicar sanções e aprovar melhorias.

RH e Jurídico: apoiar medidas disciplinares e legais.

10. Escalonamento externo

Casos de crime ou risco legal serão avaliados pelo Jurídico para comunicação a autoridades competentes, mediante aprovação da Diretoria.

11. Indicadores e monitoramento

A área de Compliance deve manter indicadores trimestrais: nº de acionamentos, tempo médio de triagem, resolução e medidas corretivas.

12. Contatos úteis

Área de Compliance: [**compliance@fenixbrasilsaude.org.br**](mailto:compliance@fenixbrasilsaude.org.br)

Ramal interno: (11) 2532-8051

Coordenador de Compliance: Daniele Cristina Evangelista

Jurídico: Dra. Ana Leticia Netto Marchesini

Recursos Humanos: Rozimar Aparecido Alves