



**SPDM
PAIS**

ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA
Fundada em 1933 | Utilidade Pública Municipal, Estadual e Federal | Entidade Filantrópica inscrita no CNAS desde 26/06/1963
Programa de Atenção Integral à Saúde

TIPOS DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO SPDM/PAIS: CANAL CONFIDENCIAL, E-MAIL DE COMBATE AO ASSÉDIO, ENTREVISTA DE DESLIGAMENTO, SAU / OUVIDORIA, FALE COM O PAIS e ASSESSORIA DE IMPRENSA.

É de grande importância, estabelecer, ampliar e divulgar os canais de comunicação existentes na instituição, vale ressaltar o impacto positivo que gera ao alcançar os nossos objetivos, auxiliando a transparência, credibilidade, estratégia, proatividade e inclusão, além de fortalecer o diálogo e contribuindo para a realização de nossa missão. Fazer relatos/denúncias é dar informações sobre fatos relacionados a condutas que estejam em desconformidade com as leis/normas institucionais. Para isso é necessário que tenhamos Canais independentes para recebimento de Comunicação e de situações que possam estar em desacordo com as leis, regulamentos, ocorrência ou suspeitas de ocorrência de corrupção, fraudes de qualquer natureza, lavagem de dinheiro ou quaisquer outras irregularidades que possam colocar em risco a reputação e a segurança da Instituição.

Vejamos alguns Canais de Comunicação:

Canal Confidencial: O Canal Confidencial é uma ferramenta de comunicação disponibilizadas pela SPDM para o recebimento de relatos/denúncias referentes a fatos que estão ou possam estar em desacordo o [Manual de Conformidade Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade](#), políticas ou a legislações vigentes. O Canal Confidencial é um recurso seguro disponibilizado para realizar relatos/denúncias de maneira identificada ou anônima, de desvio ou descumprimento de qualquer lei, política ou norma interna da SPDM, e pode ser utilizado por todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e terceiros. É também uma importante ferramenta de engajamento ao público interno e externo às diretrizes institucionais de conduta, uma vez que permite a colaboração e contribuição ao Programa de Integridade e Compliance por parte das pessoas que identifiquem irregularidades e violações.

Sobre o funcionamento do Canal Confidencial

Site Canal Confidencial: <https://www.spdm.org.br/sistemas/canalconfidencial>

Mais informações no Guia de Orientação do Canal Confidencial:

<https://www.spdmpais.org.br/compliance.html>



**SPDM
PAIS**

ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA
Fundada em 1933 | Utilidade Pública Municipal, Estadual e Federal | Entidade Filantrópica inscrita no CNAS desde 26/06/1963
Programa de Atenção Integral à Saúde

Entrevista de Desligamento: É considerada uma ferramenta de gestão de pessoas, que visa o apoio e o acolhimento no momento em que o funcionário está deixando a empresa, seja por sua vontade ou por demissão. Objetivo da entrevista de desligamento é compreender os sentimentos, percepções e causas que levaram a demissão do funcionário na Instituição SPDM/PAIS. Através do questionário estruturado que visa obter informações relevantes sobre o processo de trabalho e clima organizacional.

Por meio dos resultados obtidos através da entrevista de desligamento, a Instituição poderá receber feedbacks sobre o seu atual estilo de trabalho com objetivo de aperfeiçoar seus processos. Será possível compilar o maior número de informações, que deverá ser devidamente analisada e utilizada como ferramenta para orientar as Lideranças e Diretorias sobre as estratégias da Instituição.

SAU - Serviço de Atendimento ao usuário: O SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário, é um canal de comunicação entre o usuário e a SPDM/PAIS para conhecer as expectativas dos usuários, contribuir para tirar dúvidas, além de ser responsável por receber as reclamações, denúncias, sugestões ou elogios. Sendo contato: E-mail: sau.os@spdm-pais.org.br e Telefone: 0800-770-7736.

Fale com o PAIS: O Fale com o PAIS é um Canal de comunicação do público externo com a Instituição. Esta via de comunicação possibilita o cadastro de dúvidas diversas sobre a Instituição, não havendo restrição de assuntos ou temas. Todos os contatos são avaliados e direcionados para as áreas técnicas responsáveis e o retorno é concedido ao solicitando em até 05(cinco) dias. Sendo o contato do Canal Fale com o PAIS: <http://www.spdmpais.org.br/fale-com-o-pais-novo.html>.

Assessoria de Imprensa: A Assessoria de Imprensa é um Canal de Comunicação das mídias digitais, televisiva, jornalística, jornais de bairros. A assessoria de imprensa do PAIS é uma atividade acompanhada pela Matriz da SPDM. A equipe de jornalistas acolhe as demandas e direciona ao PAIS para apuração e retorno. Os retornos concedidos aos órgãos de imprensa se baseiam nos critérios de noticiabilidade e priorizam a proteção da imagem institucional nos temas que são levados a estes órgãos. O Contato da Assessoria de Imprensa da SPDM é imprensaspdm@gmail.com.

A SPDM disponibiliza canais de comunicação formal, para acolher opiniões, críticas, reclamações e relatos/denúncias das partes interessadas e é operado de forma independente e



SPDM
PAIS

ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA
Fundada em 1933 | Utilidade Pública Municipal, Estadual e Federal | Entidade Filantrópica inscrita no CNAS desde 26/06/1963
Programa de Atenção Integral à Saúde

imparcial, com garantia de sigilo e confidencialidade do autor da mensagem/denunciante e a apuração é realizada por um comitê de conduta dotado de total independência e autonomia funcional. A SPDM não permite retaliações com as manifestações de boa-fé e garante a confidencialidade e sigilo de todas denúncias.

O ato de relatar/denunciar demonstra confiança entre as partes colaborador, usuário, terceiros e instituição, vale lembrar que para fazer qualquer tipo de relato nos canais de comunicação é fundamental o entendimento do [Manual de Conformidade Administrativa, Políticas e Princípios de Integridade](#), das políticas e legislações vigentes.



Gestão em Saúde e Educação

www.spdm.org.br | www.spdmpais.org.br

CORPORATIVO

Rua Vergueiro, 961 - Liberdade - CEP: 01504-001 - São Paulo – SP | Tel.: (11) 4507-6000