# REGULAMENTO DE PRÁTICAS DE CONDUTA INTERNA, CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE

## OBRAS SOCIAIS DO CENTRO ESPÍRITA BATUÍRA
## CNPJ nº 00.574.434/0001-03

## CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** O presente Regulamento estabelece princípios, diretrizes, normas de conduta, ética e integridade aplicáveis às atividades das Obras Sociais do Centro Espírita Batuíra, com o objetivo de assegurar a conformidade legal, a ética institucional, a transparência na gestão dos recursos, a proteção integral dos beneficiários, a qualidade e a segurança dos serviços, a participação dos beneficiários e a melhoria contínua das práticas institucionais.

**Art. 2º** Este Regulamento aplica-se a:
I – dirigentes e conselheiros;
II – colaboradores e voluntários;
III – prestadores de serviços;
IV – parceiros institucionais; e
V – fornecedores e demais terceiros que atuem em nome da instituição ou que, em razão de suas atividades, tenham acesso aos beneficiários, às unidades, aos dados, às informações ou aos recursos institucionais.
**Parágrafo único.** Os contratos, termos de parceria, instrumentos de prestação de serviços e demais ajustes firmados pela instituição deverão, quando aplicável, conter cláusula de ciência e compromisso de observância das disposições deste Regulamento.

**Art. 3º** Este Regulamento fundamenta-se na legislação e nas normas aplicáveis às Organizações da Sociedade Civil e aos serviços desenvolvidos pela instituição, especialmente:
I – na Lei nº 13.019/2014;
II – na Lei nº 12.846/2013 e no Decreto nº 11.129/2022;
III – na Lei nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente;
IV – na Lei nº 13.431/2017 e demais normas relativas ao sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência;
V – na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
VI – nas normas aplicáveis ao Sistema Único de Assistência Social – SUAS e aos serviços socioassistenciais executados pela instituição;

VII – nas normas e orientações dos órgãos competentes de assistência social e de garantia dos direitos da criança e do adolescente; e
VIII – nos princípios da Administração Pública, quando aplicáveis à gestão de recursos públicos.

## CAPÍTULO II – DA MISSÃO, DOS VALORES E DOS PRINCÍPIOS

**Art. 4º** A instituição tem como missão promover o acolhimento, a proteção, a garantia de direitos e o desenvolvimento integral de famílias, crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, mediante ações que favoreçam a autonomia, o fortalecimento dos vínculos e a convivência familiar e comunitária, assegurando atendimento digno, humanizado e seguro.

**Art. 5º** São valores institucionais:
I – dignidade humana e respeito à diversidade;
II – solidariedade, responsabilidade social e corresponsabilidade;
III – ética, integridade e transparência;
IV – proteção integral, segurança e prevenção de danos;
V – escuta e participação dos beneficiários;
VI – qualidade do cuidado e melhoria contínua; e
VII – confidencialidade e proteção das informações.

**Art. 6º** A atuação institucional observará os seguintes princípios:
I – legalidade, moralidade, ética e boa-fé;
II – impessoalidade, equidade, não discriminação e proporcionalidade;
III – proteção integral e interesse superior da criança e do adolescente, com prevenção de situações que possam ocasionar revitimização;
IV – eficiência e gestão responsável de riscos;
V – transparência e prestação de contas;
VI – participação e escuta dos beneficiários, respeitadas sua idade, capacidade de compreensão e as especificidades do atendimento; e
VII – avaliação contínua da qualidade e aprimoramento dos serviços e das práticas institucionais.

## CAPÍTULO III – DAS NORMAS DE CONDUTA

**Art. 7º** Constituem deveres das pessoas sujeitas a este Regulamento:
I – atuar com ética, honestidade e responsabilidade, observando as normas internas e a legislação vigente;

II – zelar pelo patrimônio e pelos recursos institucionais, utilizando-os exclusivamente para as finalidades da instituição;
III – assegurar aos beneficiários atendimento digno, respeitoso e cuidadoso, considerando suas necessidades, individualidades e, no caso de crianças e adolescentes, sua autonomia progressiva;
IV – preservar a confidencialidade, a privacidade e a proteção das informações a que tiver acesso em razão de suas atividades;
V – manter limites profissionais adequados nas relações estabelecidas no âmbito institucional;
VI – registrar informações de forma fidedigna, objetiva e responsável;
VII – comunicar situações de risco, irregularidades ou falhas que possam comprometer direitos, segurança ou bem-estar, observados os arts. 19 e 25 deste Regulamento; e
VIII – participar das capacitações e colaborar com os processos institucionais de avaliação e melhoria contínua.

**Art. 8º** É vedado:
I – obter vantagem indevida ou praticar atos ilícitos, fraudulentos ou contrários aos interesses legítimos da instituição e de seus beneficiários;
II – divulgar, utilizar ou compartilhar indevidamente informações sigilosas, dados pessoais ou informações institucionais protegidas;
III – praticar discriminação, assédio moral ou sexual, intimidação, humilhação, abuso de autoridade ou favorecimento indevido;
IV – explorar relações de dependência, confiança ou vulnerabilidade ou expor beneficiários a constrangimento, violação de direitos ou risco;
V – divulgar dolosamente informações falsas ou utilizar indevidamente o nome, a imagem ou a representação da instituição; e
VI – praticar retaliação em razão de relato, comunicação de risco ou colaboração realizada de boa-fé, observado o disposto no art. 26.
**Parágrafo único.** Não constitui violação deste Regulamento a manifestação de crítica de boa-fé, o relato de falhas, a comunicação de riscos ou a denúncia de irregularidades realizada de forma legítima.

## CAPÍTULO IV – DO CONFLITO DE INTERESSES

**Art. 9º** Considera-se conflito de interesses qualquer situação em que interesses pessoais, familiares, profissionais, econômicos ou de terceiros possam comprometer ou aparentar comprometer a imparcialidade no exercício das atribuições institucionais.

**Art. 10** Toda pessoa sujeita a este Regulamento deverá declarar situação de conflito de interesses, real ou potencial, tão logo dela tenha conhecimento, abstendo-se de participar de análise, discussão, influência, deliberação ou decisão relacionada à matéria.

**§ 1º** Dirigentes, conselheiros e colaboradores com poder de decisão deverão formalizar declaração de conflito de interesses no ingresso, atualizá-la sempre que necessário e renová-la periodicamente.

**§ 2º** A instituição manterá registro dos conflitos declarados e das providências adotadas, preservados os dados pessoais e as informações protegidas.

**§ 3º** Contratações, operações ou decisões envolvendo partes relacionadas serão submetidas à instância competente, conforme o Estatuto e as normas internas, vedada a participação do interessado.

**§ 4º** Situações de maior risco ou relevância poderão ser submetidas a mecanismo adicional de análise independente.

## CAPÍTULO V
## DA PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO, FRAUDES E IRREGULARIDADES

**Art. 11** É vedado:

I – oferecer, solicitar, conceder ou receber vantagem indevida;

II – praticar fraude, suborno ou manipulação de processos, registros ou informações;

III – omitir ou ocultar intencionalmente informações relevantes para obter vantagem ou favorecer terceiros; e

IV – receber presentes, brindes ou hospitalidades que possam influenciar decisões institucionais, salvo os de caráter institucional e valor simbólico, sendo vedado o recebimento de dinheiro ou equivalente.

**Parágrafo único.** Norma complementar estabelecerá critérios para aceitação, recusa, registro e destinação de brindes e hospitalidades.

**Art. 12** A instituição adotará mecanismos de controle interno proporcionais aos riscos de suas atividades, compreendendo, no mínimo:

I – segregação de funções e definição de alçadas;

II – conciliação bancária mensal, com revisão por pessoa distinta daquela que a elaborou;

III – movimentação dos recursos das parcerias públicas em contas específicas, conforme a legislação aplicável;

IV – registro e rastreabilidade das doações e dos bens;

V – acompanhamento e prestação de contas dos recursos por projeto ou centro de custo; e

VI – análise periódica de riscos e verificação, por amostragem, de compras, pagamentos e reembolsos.

**Parágrafo único.** A instituição manterá critérios para recebimento, recusa e destinação de doações.

## CAPÍTULO VI – DA PROTEÇÃO INTEGRAL DOS BENEFICIÁRIOS

**Art. 13** A instituição assegurará a proteção integral dos beneficiários, promovendo ambiente seguro, digno e livre de qualquer forma de violência, inclusive institucional, e de práticas que possam ocasionar revitimização.

**§ 1º** O atendimento deverá preservar a segurança física e emocional, a dignidade, a história de vida e as necessidades individuais dos beneficiários.

**§ 2º** A instituição disponibilizará mecanismos acessíveis para manifestação de desconfortos, reclamações, sugestões e pedidos de ajuda, articulados ao disposto nos arts. 19 e 25 deste Regulamento.

**Art. 14** A proteção e o atendimento observarão:

I – prioridade absoluta e interesse superior da criança e do adolescente;

II – dignidade, respeito, não discriminação e acessibilidade;

III – participação, escuta respeitosa e autonomia progressiva;

IV – convivência familiar e comunitária e individualização do atendimento;

V – privacidade e preservação da história de vida e das informações pessoais; e

VI – prevenção da violência institucional e da revitimização.

**Art. 15** As pessoas sujeitas a este Regulamento deverão:

I – relacionar-se com crianças, adolescentes e responsáveis familiares com respeito, linguagem adequada e observância de seus limites pessoais;

II – atuar de acordo com suas atribuições profissionais e institucionais;

III – adotar medidas de prevenção e supervisão compatíveis com as necessidades dos beneficiários;

IV – registrar intercorrências e comunicar situações de risco nos termos dos arts. 19 e 21; e

V – acolher eventual revelação espontânea de violência de forma respeitosa e sem indução, abstendo-se de realizar investigação informal.

**Art. 16** São vedadas, nas relações com crianças e adolescentes, condutas que violem ou possam comprometer sua dignidade, integridade, segurança ou bem-estar, especialmente:

I – violência, negligência, castigo físico, tratamento cruel ou degradante, ameaça, intimidação, humilhação ou constrangimento;

II – contato físico que desrespeite sua integridade, privacidade ou limites pessoais, ressalvadas as situações necessárias ao cuidado e à proteção;
III – linguagem ofensiva, ameaçadora, discriminatória, vexatória ou constrangedora;
IV – exposição indevida da imagem, identidade, história de vida ou informações pessoais;
V – comunicação privada não autorizada ou contato por meios pessoais em desacordo com as normas institucionais;
VI – favorecimento ou troca de presentes pessoais que comprometa os limites da relação institucional; e
VII – permanência de adulto a sós com criança ou adolescente em condições inadequadas de proteção, ressalvadas as situações necessárias ao atendimento técnico, cuidado ou preservação da privacidade, conforme procedimentos institucionais.

**Art. 17** O uso, registro ou divulgação da imagem de crianças e adolescentes deverá observar seu melhor interesse, dignidade, privacidade e proteção integral, mediante autorização quando legalmente exigida e para finalidade legítima e previamente definida, sendo vedada exposição que revele indevidamente situação de acolhimento, histórico de violência, localização sensível ou outras circunstâncias de vulnerabilidade.

**Art. 18** A instituição deverá:
I – assegurar orientação inicial, antes do início das atividades com beneficiários, e capacitação periódica dos colaboradores e voluntários;
II – promover supervisão continuada e avaliar a efetividade das capacitações;
III – exigir e manter atualizadas as certidões de antecedentes criminais de seus colaboradores, nos termos da legislação aplicável; e
IV – estabelecer, em norma interna, critérios de verificação aplicáveis a voluntários e prestadores de serviços que tenham contato com crianças e adolescentes.

**Art. 19** Suspeitas ou ocorrências de violência, violação de direitos ou situações que possam comprometer a segurança ou o bem-estar dos beneficiários deverão ser comunicadas pelos canais institucionais competentes, inclusive pelo Canal de Integridade e Proteção previsto no art. 25.
**Parágrafo único.** Em situação de risco atual ou necessidade imediata de proteção, a utilização do Canal não substituirá a adoção imediata das medidas previstas no art. 21.

**Art. 20** Na comunicação e no tratamento das situações previstas neste Capítulo serão asseguradas a confidencialidade, a preservação contra exposição

desnecessária e a proteção contra retaliação, observadas as garantias estabelecidas no art. 26 e as normas de proteção de dados deste Regulamento.

**Art. 21** Diante de suspeita ou ocorrência de violência ou violação de direitos, a instituição adotará, conforme o caso:
I – medidas imediatas de proteção;
II – comunicação ao Conselho Tutelar e, quando cabível, às demais autoridades competentes, nos termos da legislação;
III – encaminhamento para apuração, quando pertinente, observados os arts. 27 e 28;
IV – medidas destinadas a evitar repetição desnecessária do relato, investigação informal ou revitimização; e
V – acompanhamento das providências adotadas, inclusive para verificar a cessação do risco e a necessidade de ajustes institucionais.

## CAPÍTULO VII - DA PARTICIPAÇÃO, ESCUTA E DIREITOS DOS BENEFICIÁRIOS

**Art. 22** A instituição assegurará aos beneficiários, em linguagem e formato adequados à idade, desenvolvimento, deficiência, capacidade de compreensão e contexto:
I – informação sobre seus direitos e sobre as regras aplicáveis aos serviços;
II – conhecimento das formas de manifestação, reclamação, pedido de ajuda e comunicação de situações de risco;
III – oportunidades adequadas de participação e escuta individual e coletiva; e
IV – proteção contra prejuízo, constrangimento ou retaliação decorrente de manifestação realizada de boa-fé.
**§ 1º** A participação será voluntária e realizada de forma compatível com a natureza do serviço e as condições do beneficiário.
**§ 2º** As manifestações e temas recorrentes identificados nas escutas deverão subsidiar os processos de avaliação e melhoria previstos neste Regulamento, preservadas a confidencialidade e a proteção dos envolvidos.

## CAPÍTULO VIII - DO RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO E TERCEIROS

**Art. 23** As relações com o Poder Público, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros observarão legalidade, transparência, impessoalidade e integridade, bem como as normas institucionais de contratação e compras.
**Parágrafo único.** Nas contratações e parcerias, a instituição deverá:
I – realizar diligência proporcional ao valor, à natureza e ao risco da relação;

II – estabelecer requisitos específicos de proteção, confidencialidade e conduta para terceiros que tenham acesso aos beneficiários ou às suas informações; e
III – registrar a justificativa da escolha e das eventuais exceções aos procedimentos estabelecidos.

## CAPÍTULO IX – DA TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

**Art. 24** A instituição adotará práticas de transparência e prestação de contas, assegurando:
I – aplicação regular dos recursos e manutenção de registros fidedignos e rastreáveis;
II – disponibilidade das informações e documentos necessários às atividades de controle e auditoria;
III – divulgação das parcerias celebradas com a Administração Pública nos termos da legislação;
IV – guarda dos documentos pelo prazo legal; e
V – transparência sobre governança, atividades, fontes relevantes de recursos, projetos, resultados, demonstrações financeiras, práticas de integridade e canais institucionais, preservadas as informações protegidas.
**Parágrafo único.** As informações de interesse público serão disponibilizadas, sempre que possível, em linguagem clara, acessível e compreensível.

## CAPÍTULO X – DA PROTEÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES

**Art. 25** O tratamento de dados pessoais observará a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, asseguradas finalidade legítima, necessidade, confidencialidade e segurança.
**§ 1º** A instituição adotará medidas adequadas de proteção, controle de acesso, retenção, descarte e prevenção e resposta a incidentes.
**§ 2º** O acesso a prontuários, registros e informações dos beneficiários será restrito às pessoas que deles necessitem para o exercício de suas atribuições e limitado às informações necessárias à finalidade do acesso.
**§ 3º** A instituição manterá os registros exigidos pela legislação, promoverá orientação das pessoas autorizadas a acessar dados e designará encarregado pelo tratamento de dados, quando aplicável.
**§ 4º** Norma interna disciplinará os procedimentos de segurança da informação e utilização de correio eletrônico, aplicativos de mensagens, imagens, equipamentos e dispositivos pessoais.

## CAPÍTULO XI
## DO CANAL DE INTEGRIDADE, PROTEÇÃO E OUVIDORIA

**Art. 26** A instituição implantará um Canal de Integridade, Proteção e Ouvidoria, acessível a colaboradores, voluntários, beneficiários, familiares e terceiros, destinado ao recebimento de relatos sobre irregularidades, condutas inadequadas, riscos ou possíveis violações de direitos.

**§ 1º** O Canal contará com meios institucionais de acesso adequados e será amplamente divulgado.

**§ 2º** Relatos relacionados à proteção, segurança ou possível violação de direitos dos beneficiários terão tratamento prioritário, sem prejuízo das medidas imediatas previstas no art. 21.

**§ 3º** Relatos envolvendo pessoa responsável pelo recebimento ou pela apuração, membro da Diretoria ou pessoa cuja participação possa comprometer a imparcialidade serão encaminhados à instância independente, observadas as competências estatutárias.

**§ 4º** A organização e os procedimentos do Canal observarão o Manual do Canal de Integridade, Proteção e Ouvidoria – Anexo II, parte integrante deste Regulamento.

**Art. 27** No funcionamento do Canal serão assegurados:

I – possibilidade de anonimato, quando utilizado meio que o permita;

II – confidencialidade e acesso restrito às informações;

III – proteção contra retaliação às pessoas que realizarem relatos ou colaborarem de boa-fé;

IV – acessibilidade e tratamento respeitoso;

V – imparcialidade;

VI – registro e rastreabilidade dos encaminhamentos e decisões; e

VII – possibilidade de acompanhamento e retorno ao manifestante, quando houver meio de contato e observados os limites de confidencialidade.

§ 1º A ausência de comprovação dos fatos, por si só, não caracteriza relato de má-fé.

**§ 2º** A prática de retaliação constitui infração autônoma.

## CAPÍTULO XII – DA APURAÇÃO E DAS MEDIDAS INSTITUCIONAIS

**Art. 28** Os relatos que demandem apuração serão analisados com imparcialidade, confidencialidade e independência, por pessoa ou instância sem vínculo com os fatos ou interesses conflitantes, observados os procedimentos do Anexo II.

**§ 1º** Quando houver possibilidade de responsabilização, serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, observada a natureza do vínculo e a legislação aplicável.
**§ 2º** Situações que envolvam risco ou possível violação de direitos poderão ensejar medidas protetivas e preventivas antes da conclusão da apuração, sem caráter de antecipação de responsabilidade.
**§ 3º** A apuração considerará, além de eventual responsabilidade individual, fatores institucionais e de processo que possam ter contribuído para a ocorrência.

**Art. 29** Confirmada a ocorrência e quando cabível a responsabilização, poderão ser adotadas, conforme a natureza do vínculo e a legislação aplicável:
I – advertência;
II – suspensão;
III – desligamento;
IV – rescisão contratual; e
V – comunicação aos órgãos ou autoridades competentes, quando legalmente exigida ou cabível.
**§ 1º** A aplicação das medidas observará a natureza e a gravidade da conduta, suas circunstâncias e consequências, eventual reincidência e os danos ou riscos causados.
**§ 2º** Independentemente da aplicação de sanção, poderão ser adotadas medidas corretivas e preventivas destinadas à redução de riscos e à prevenção de novas ocorrências.
**§ 3º** A efetividade das medidas adotadas será acompanhada quando relacionada à segurança, proteção ou bem-estar dos beneficiários.

## CAPÍTULO XIII
## DA GOVERNANÇA DE INTEGRIDADE, PROTEÇÃO E OUVIDORIA

**Art. 30** A instituição designará, por ato da Diretoria, responsável ou ponto focal de integridade, proteção e ouvidoria, com acesso às informações necessárias ao exercício de suas atribuições, preservada sua independência nos assuntos submetidos à sua análise.
**§ 1º** É vedada a acumulação da função com a de ordenador de pagamentos.
**§ 2º** A instituição poderá constituir Comitê de Integridade, Proteção e Ouvidoria para análise de matérias de maior complexidade ou risco, estabelecendo em norma própria sua composição, competências, impedimentos, confidencialidade e forma de reporte.
**§ 3º** Situações envolvendo integrantes da alta administração ou pessoa responsável pela função de integridade serão encaminhadas à instância estatutária independente da pessoa envolvida.

**Art. 31** Compete à função de governança de integridade, proteção e ouvidoria:
I – acompanhar a implementação e o cumprimento deste Regulamento;
II – orientar as equipes sobre suas disposições;
III – coordenar e monitorar as ações de capacitação previstas neste Regulamento;
IV – propor revisão das normas e procedimentos institucionais;
V – acompanhar o funcionamento e a efetividade do Canal de Integridade, Proteção e Ouvidoria;
VI – promover avaliação periódica dos principais riscos de integridade, proteção e conformidade;
VII – acompanhar a execução dos planos de ação decorrentes de avaliações, auditorias, manifestações e ocorrências; e
VIII – apresentar à Diretoria e ao Conselho Fiscal informações periódicas e relatório anual sobre o funcionamento do programa, preservados os dados pessoais e a identidade dos envolvidos.
**Parágrafo único.** O acompanhamento da efetividade considerará indicadores agregados relacionados, entre outros aspectos, à capacitação, utilização e conhecimento do Canal, tempos de resposta, reincidência de situações, execução dos planos de ação e cumprimento dos procedimentos institucionais.

## CAPÍTULO XIV
## DA QUALIDADE, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

**Art. 32** A instituição promoverá avaliação periódica de seus serviços e processos, considerando aspectos quantitativos e qualitativos relacionados à qualidade do atendimento, proteção, segurança, bem-estar, participação, desenvolvimento e autonomia dos beneficiários, de acordo com a natureza de cada serviço.
**§ 1º** A avaliação deverá subsidiar a identificação de riscos, necessidades de aperfeiçoamento e elaboração de planos de melhoria.
**§ 2º** As manifestações e percepções dos beneficiários, famílias e equipes poderão integrar os processos avaliativos, mediante instrumentos adequados e participação voluntária, preservadas a dignidade, a confidencialidade e a não exposição dos participantes.
**§ 3º** Os critérios, indicadores, instrumentos, periodicidade, responsabilidades e formas de acompanhamento serão definidos em instrumento próprio.
**§ 4º** Os resultados deverão ser analisados de forma ética e contextualizada e, quando divulgados, apresentados preferencialmente de maneira agregada, preservando os dados pessoais e as informações protegidas.

## CAPÍTULO XV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 33** O presente Regulamento será amplamente divulgado e disponibilizado nos meios institucionais adequados.

**Parágrafo único.** A instituição disponibilizará, sempre que possível, versão resumida e acessível, em linguagem simples, destinada às equipes, voluntários, beneficiários e famílias, com destaque para direitos, deveres, proteção e formas de manifestação.

**Art. 34** As pessoas sujeitas a este Regulamento formalizarão sua ciência mediante assinatura do Termo constante do Anexo I, no ingresso e sempre que houver revisão relevante de suas disposições.

**Parágrafo único.** A formalização da ciência não substitui as ações de orientação, capacitação e acompanhamento previstas neste Regulamento.

**Art. 35** Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria e será revisto, no mínimo, a cada 2 (dois) anos ou sempre que necessário.

**Parágrafo único.** A revisão poderá ocorrer extraordinariamente em razão de alteração legislativa ou normativa relevante, auditorias, avaliações, ocorrências graves, manifestações recorrentes, identificação de novos riscos ou mudanças significativas nos serviços ou na estrutura institucional.

gov.br
Documento assinado digitalmente
SANDRA LUCIA DE ABREU ARAUJO
Data: 12/11/2026 22:38:35-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

gov.br
Documento assinado digitalmente
JULIANA MOTA LOUREIRO
Data: 13/11/2026 15:14:13-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

gov.br
Documento assinado digitalmente
LUCIANO CUNHA DE SOUSA
Data: 14/11/2026 10:32:47-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

CASA BATUÍRA

# ANEXO I – TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

Eu, _____, declaro que recebi orientação e tive acesso ao Regulamento de Práticas de Conduta Interna, Código de Ética, Transparência e Integridade das Obras Sociais do Centro Espírita Batuíra, comprometendo-me a observar suas disposições no exercício das minhas atividades.
Declaro, ainda, estar ciente:
I – dos deveres éticos e das normas de proteção dos beneficiários;
II – do dever de confidencialidade e proteção das informações a que tiver acesso;
III – da existência e finalidade do Canal de Integridade e Proteção;
IV – da proibição de retaliação contra quem realizar relato ou colaborar de boa-fé; e
V – do dever de comunicar situações de risco, violência, violação de direitos ou irregularidades, observados os procedimentos institucionais.

Nome: _____

CPF: _____

Função/Vínculo: _____

Local e data: _____

Assinatura: _____

# ANEXO II
# MANUAL DO CANAL DE INTEGRIDADE, PROTEÇÃO E OUVIDORIA

## 1. FINALIDADE E ABRANGÊNCIA

1.1. O presente Manual estabelece os procedimentos de funcionamento do Canal de Integridade, Proteção e Ouvidoria, previsto no Regulamento de Práticas de Conduta Interna, Código de Ética, Transparência e Integridade das Obras Sociais do Centro Espírita Batuíra.

1.2. O Canal destina-se ao recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, comunicações de riscos e relatos de possíveis irregularidades, condutas inadequadas ou violações de direitos.

1.3. O Canal será acessível a colaboradores, voluntários, beneficiários, familiares, prestadores de serviços, parceiros e demais interessados, assegurando atendimento respeitoso, acessível, confidencial e livre de retaliações.

## 2. FORMAS DE ACESSO E RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. O Canal disponibilizará os seguintes meios institucionais de acesso:

I – endereço eletrônico específico para recebimento das manifestações;

II – número de telefone institucional destinado ao atendimento e recebimento de relatos, inclusive por aplicativo de mensagens, quando disponibilizado; e

III – formulário padronizado, constante deste Manual, disponibilizado em meio físico ou digital.

2.2. As manifestações poderão ser identificadas ou anônimas, respeitadas as possibilidades de cada meio de comunicação.

2.3. O formulário, será facultativo e poderá ser preenchido diretamente pelo manifestante ou com auxílio de pessoa habilitada, quando necessário, preservados sua autonomia, privacidade e confidencialidade.

2.4. O preenchimento integral do formulário não constitui condição para o recebimento da manifestação.

2.5. Os meios de acesso serão divulgados nas unidades e nos canais institucionais, em linguagem clara e acessível.

## 3. COMPOSIÇÃO E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ

3.1. O Comitê de Integridade, Proteção e Ouvidoria será composto por três integrantes formalmente designadas pela instituição:

I – a Ouvidora, responsável pelo Canal e pela coordenação do fluxo das manifestações; e

II – duas integrantes responsáveis pela análise, discussão e deliberação colegiada das matérias submetidas ao Comitê.

3.2. A composição observará critérios de idoneidade, imparcialidade, confidencialidade e ausência de conflitos de interesses.
3.3. Integrante que possua vínculo com os fatos ou pessoas envolvidas, ou outra circunstância capaz de comprometer sua imparcialidade, deverá declarar-se impedida.
3.4. Nos casos de impedimento, será adotado procedimento de substituição ou encaminhamento à instância estatutária competente.
3.5. Manifestações envolvendo integrantes do Comitê, da Diretoria ou pessoas responsáveis pela apuração serão encaminhadas à instância independente competente, preservada a imparcialidade.

## 4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORA

4.1. Compete à Ouvidora:
I – receber, registrar e protocolar as manifestações;
II – realizar a classificação e a avaliação inicial dos relatos;
III – identificar situações que exijam providências imediatas de proteção;
IV – organizar as informações e elaborar síntese objetiva dos casos;
V – convocar e coordenar as reuniões do Comitê;
VI – apresentar os relatos e propostas iniciais de encaminhamento;
VII – registrar as deliberações, os responsáveis e os prazos definidos;
VIII – acompanhar a execução das providências e manter os registros atualizados; e
IX – assegurar, quando possível, retorno ao manifestante, respeitados os limites de confidencialidade.
4.2. A coordenação do Canal não confere à Ouvidora poder decisório isolado sobre matérias submetidas ao Comitê, ressalvadas as providências imediatas de proteção e as atribuições expressamente previstas nas normas institucionais.

## 5. REUNIÕES E DELIBERAÇÕES DO COMITÊ

5.1. O Comitê reunir-se-á ordinariamente uma vez por mês, mediante convocação da Ouvidora, para análise das manifestações recebidas.
5.2. Poderão ocorrer reuniões extraordinárias sempre que a gravidade, urgência ou complexidade da situação justificar.
5.3. Compete ao Comitê:
I – analisar as manifestações e os riscos identificados;
II – confirmar ou rever sua classificação;
III – definir os encaminhamentos e providências de sua competência;
IV – solicitar apuração complementar, quando necessária;
V – propor medidas protetivas, preventivas, corretivas ou administrativas à instância competente;

VI – recomendar comunicação aos órgãos e autoridades competentes, quando cabível;
VII – estabelecer responsáveis e prazos para acompanhamento; e
VIII – avaliar os resultados das providências adotadas.
5.4. As deliberações serão colegiadas e registradas pela Ouvidora, observados os impedimentos e as competências estatutárias.
5.5. As reuniões semanais não poderão retardar medidas urgentes de proteção ou comunicações legalmente obrigatórias.

## 6. FLUXO DE RECEBIMENTO E ENCAMINHAMENTO

6.1. As manifestações observarão, conforme sua natureza, as seguintes etapas:
I – recebimento e registro;
II – emissão de protocolo;
III – classificação inicial e avaliação de riscos;
IV – adoção ou acionamento de providências imediatas, quando necessárias;
V – análise pelo Comitê ou encaminhamento à instância competente;
VI – definição e acompanhamento das providências; e
VII – registro do resultado e encerramento.
6.2. As manifestações serão classificadas, inicialmente, em:
I – Integridade, Ética e Compliance;
II – Proteção, Segurança e Direitos dos Beneficiários;
III – Reclamações ou sugestões sobre os serviços; e
IV – Outras manifestações.
6.3. A classificação poderá ser revista conforme a análise das informações recebidas.
6.4. A Ouvidoria buscará fornecer resposta inicial ao manifestante em até dez dias úteis, quando houver meio de contato disponível, sem prejuízo do atendimento imediato das situações urgentes.
6.5. O prazo para conclusão dependerá da natureza e da complexidade da manifestação, devendo os encaminhamentos permanecerem registrados e acompanhados.

## 7. PROTEÇÃO IMEDIATA E COMUNICAÇÃO AOS ÓRGÃOS COMPETENTES

7.1. Relatos que indiquem risco atual à integridade, à segurança ou aos direitos dos beneficiários terão tratamento prioritário.
7.2. Nessas situações, a Ouvidora deverá acionar imediatamente o fluxo institucional de proteção, sem aguardar reunião ordinária do Comitê.
7.3. A instituição adotará as medidas de proteção e as comunicações aos órgãos competentes exigidas pela legislação, especialmente ao Conselho Tutelar, quando cabível.

7.4. A atuação do Canal não substituirá os procedimentos obrigatórios de proteção nem a competência dos órgãos públicos responsáveis.
7.5. A escuta dos beneficiários deverá evitar exposição desnecessária, repetição de relatos, investigação informal e revitimização.

## 8. CONFIDENCIALIDADE, IMPARCIALIDADE E NÃO RETALIAÇÃO

8.1. As informações recebidas serão tratadas com confidencialidade e acesso restrito às pessoas responsáveis pelos encaminhamentos.
8.2. Será assegurada proteção contra retaliações às pessoas que apresentarem manifestações ou colaborarem de boa-fé.
8.3. A ausência de comprovação dos fatos não caracteriza, por si só, relato de má-fé.
8.4. Os registros observarão as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as normas institucionais de segurança da informação.
8.5. A apuração observará a imparcialidade, a proporcionalidade e, quando cabível, o contraditório e a ampla defesa.

## 9. ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

9.1. O Comitê acompanhará os encaminhamentos e a efetividade das providências adotadas, especialmente nas situações relacionadas à proteção, segurança e bem-estar dos beneficiários.
9.2. As manifestações recebidas poderão subsidiar a identificação de riscos, a revisão de procedimentos, as ações de capacitação e os planos de melhoria institucional.
9.3. Serão considerados, entre outros, indicadores agregados relativos à quantidade e à natureza das manifestações, aos tempos de resposta, à reincidência de situações e ao cumprimento das providências.
9.4. Os resultados serão apresentados periodicamente à governança institucional, preservadas a identidade das pessoas envolvidas e as informações protegidas.

# ANEXO III

## FORMULÁRIO DE RELATO
## CANAL DE INTEGRIDADE, PROTEÇÃO E OUVIDORIA

*Instrumento integrante do Manual de Funcionamento do Canal.*

Este é um espaço para você se manifestar com segurança e respeito.

Você pode comunicar situações que considere inadequadas, apresentar reclamações, relatar possíveis irregularidades ou pedir ajuda.

Não é necessário apresentar provas para fazer um relato de boa-fé.

**ATENÇÃO**: Em situações de risco imediato, procure a equipe responsável ou os órgãos de proteção competentes. Não aguarde a análise deste formulário.

**1. IDENTIFICAÇÃO (OPCIONAL)**

☐ Desejo me identificar.

☐ Prefiro não me identificar.

Nome: _____

Telefone ou e-mail: _____

**2. RELAÇÃO COM A CASA BATUÍRA**

☐ Pessoa ou família atendida

☐ Familiar

☐ Colaborador(a)

☐ Voluntário(a)

☐ Prestador(a) de serviço ou parceiro(a)

☐ Outro: _____

**3. ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO**

*Marque uma ou mais opções.*

☐ Segurança ou proteção de beneficiários

☐ Tratamento inadequado ou discriminação

☐ Assédio, ameaça ou constrangimento

☐ Atendimento ou qualidade dos serviços

☐ Uso inadequado de recursos ou doações

☐ Fraude, favorecimento ou conflito de interesses

☐ Descumprimento de normas

☐ Outra situação: _____

☐ Não sei classificar

## 4. DESCRIÇÃO DO QUE ACONTECEU

Conte com suas palavras o que aconteceu:

---

---

---

Quando e onde aconteceu? (Se souber.)

---

Quem estava envolvido ou presenciou? (Se souber.)

---

## 5. EXISTE ALGUMA SITUAÇÃO DE RISCO OU NECESSIDADE DE PROTEÇÃO?

☐ Sim

☐ Não

☐ Não sei informar

Se desejar, explique:

---

---

## 6. POSSUI DOCUMENTOS OU INFORMAÇÕES QUE POSSAM AJUDAR?

☐ Sim

☐ Não

Se desejar, poderá anexar documentos, mensagens ou outras informações relacionadas ao relato.

## 7. JÁ COMUNICOU ESSA SITUAÇÃO ANTERIORMENTE?

☐ Sim

☐ Não

Se sim, a quem comunicou? (Opcional.)

---

## 8. DESEJA ACRESCENTAR ALGUMA INFORMAÇÃO?

---

---

---

## COMPROMISSO DA CASA BATUÍRA

A instituição compromete-se a:

- Receber e analisar as manifestações com respeito e imparcialidade.
- Preservar a confidencialidade das informações.
- Proteger contra retaliações decorrentes de manifestações de boa-fé.
- Priorizar situações de risco à segurança e aos direitos dos beneficiários.
- Registrar, encaminhar e acompanhar as providências necessárias.

---

**ÁREA DE USO INTERNO – OUVIDORIA E COMITÊ**

Protocolo nº: _____

Data de recebimento: //_____

Meio de recebimento:

☐ E-mail institucional

☐ Telefone ou aplicativo institucional

☐ Formulário físico ou digital

☐ Outro meio

Classificação:

☐ Integridade / Ética / Compliance

☐ Proteção / Segurança / Direitos

☐ Reclamação / Sugestão

☐ Outra manifestação

Prioridade:

☐ Urgente – proteção imediata

☐ Prioritária

☐ Ordinária

Providências imediatas e encaminhamento inicial:

_____

_____

Responsável: _____

Prazo: //_____

Deliberação do Comitê ou instância competente:

_____

_____

Data: //_____

Acompanhamento e resultado:

_____

_____

Situação:

☐ Em análise

☐ Encaminhada para providências

☐ Em acompanhamento

☐ Encerrada

Data de encerramento: //_____

Responsável pelo registro: _____

*Documento de acesso restrito, sujeito às normas institucionais de confidencialidade, guarda documental e proteção de dados pessoais.*