



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul

Brasília-DF, CEP 70308-200

- <http://www.ebserh.gov.br>

**Ata - SEI nº 6/2019/COAUD/CA-EBSERH**

Brasília, 25 de outubro de 2019.

**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**  
**NIRE: 5350000473-4 CNPJ: 15.126.437/0001-43**

**ATA DA 6ª REUNIÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA**

(Ata lavrada na forma de sumário, conforme dispõe o artigo 27, § 1º, do Estatuto Social da Ebserh)

**DATA, HORÁRIO E LOCAL:** 25 de outubro de 2019, às 15:30 horas, na Sala dos Conselhos da Sede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), localizada no Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 3º andar, CEP 70.308-200, Brasília, Distrito Federal.

**CONVOCAÇÃO E QUÓRUM DE INSTALAÇÃO:** Dispensada, presentes os membros do Comitê de Auditoria (COAUD) da Ebserh: Lúcio Carlos de Pinho Filho, Presidente, membro especialista em contabilidade societária, João Batista de Souza Machado e Jackeline Viana da Costa.

**REGISTRO DE PRESENCAS:** Foram convocados à reunião, nos itens pertinentes, Savana Karoline Farias Dantas, Ouvidora-Geral; Mauro Márcio Figueiredo de Oliveira, Coordenador de Planejamento de Pessoal, da Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP); Gisele Pesquero Fernandes, Chefe de Serviço de Dimensionamento de Pessoal, da DGP; Thaís Pereira Caixeta, Enfermeira, da DGP. E, na secretaria dos trabalhos, Karen Tiemi Ueda, Secretária-Geral.

**PAUTA:**

- 1) Aprovação da ata da 5ª reunião;
- 2) Processo 23477.008281/2019-66: Metodologia de dimensionamento de pessoal da Rede Ebserh;
- 3) Processo 23477.009676/2019-86: Relatório de atividades da Ouvidoria-Geral - 1º semestre de 2019;
- 4) Processo 23477.007755/2019-52: Pesquisa de Satisfação dos Usuários - relatório consolidado.

**DELIBERAÇÃO:**

**1)** Aprovada, por unanimidade, a ata da 5ª reunião, que será assinada eletronicamente, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

**REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES:**

**2) Processo 23477.008281/2019-66.** A Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) apresentou a metodologia de dimensionamento de pessoal adotada para o quadro de pessoal da Ebserh, explicando tratar-se de um trabalho realizado conjuntamente com a Diretoria de Atenção à Saúde (DAS), que avalia o dimensionamento de serviços assistenciais necessários para os Hospitais Universitários Federais (HUFs) da Rede Ebserh, sendo ambos com base no quadro aprovado pela Secretaria de Coordenação e Governanças das Empresas Estatais, do Ministério

da Economia (SEST-ME). Explicou-se a complexidade do processo de planejamento da força de trabalho, em face da divergência entre o quadro de pessoal que é solicitado e o que é efetivamente autorizado, da qual decorre um impacto para os grupos de cargos, devendo haver, por isso, um monitoramento cuidadoso do uso dessa força de trabalho. Essa divergência ocorre, principalmente, devido aos parâmetros utilizados pela SEST, com a fixação da proporção de 5 (cinco) profissionais por leito hospitalar, não computados os leitos de observação; o limite do quadro da área administrativa em 10% (dez por cento) do total; e o acréscimo do quantitativo de cargos comissionados e funções gratificadas. Foram apresentadas, então, informações detalhadas sobre o fluxo e as atividades de monitoramento e controle por parte da DGP, com a demonstração das ferramentas utilizadas, ponderando-se sobre a dificuldade de utilização de sistema informatizado, haja vista que ele precisaria ser ainda desenvolvido, e, no atual contexto, o sistema de convocação de pessoal seria prioritário.

- O COAUD pontuou sobre a importância de se zelar pela integridade das informações constantes nesse controle realizado pela DGP.

**3) Processo 23477.009676/2019-86.** A Ouvidoria-Geral apresentou o relatório semestral das atividades da área, referente ao primeiro semestre de 2019. Foram informados os dados sobre cada tipo de manifestação recebida, com o detalhamento por assunto e por área demandada, assim como a avaliação de satisfação em relação à Ouvidoria, mostrando-se as estatísticas gerais do atendimento na Sede e nos HUFs da Rede Ebserh. Informou-se, ainda, sobre a recente determinação de adoção do *Fala.br*, sistema de uso obrigatório para todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o qual requer parametrização de assuntos e capacitação de usuários, cujas providências se encontram atualmente em curso. Apresentou-se também as estatísticas concernentes aos pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, tendo sido observada redução significativa no quantitativo de recursos às respostas tramitadas na Ouvidoria, na comparação do primeiro semestre de 2018 com o primeiro semestre de 2019, tanto na Sede quanto nas unidades hospitalares da Rede Ebserh. Em seguida, foram citados dois casos de destaques positivos da rede: das Ouvidorias do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian, da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (Humap-UFMS) e do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Pará (CH-UFGPA). No Humap-UFMS, observou-se, no primeiro semestre de 2019, um maior número de elogios em comparação às reclamações, na ordem de 256 (duzentos e cinquenta e seis) e 170 (cento e setenta) respectivamente; ressaltou-se, por oportuno, a evolução histórica dos registros de elogio nesse hospital, que, de 2015 a 2018, aumentou de 78 (setenta e oito) para 750 (setecentos e cinquenta). Sobre o CH-UFGPA, ressaltou-se a melhora do desempenho geral da Ouvidoria, sem omissões em relação às demandas, conforme observado no *ranking* da Controladoria-Geral da União (CGU). Finalizando, pontuou-se que são realizadas videoconferências periódicas com os HUFs da rede, com o objetivo de alinhar as informações e buscar o aprimoramento dos resultados apresentados nos relatórios.

**4) Processo 23477.007755/2019-52.** A Ouvidoria-Geral apresentou, na sequência, os resultados referentes ao primeiro ciclo de 2019 da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) dos HUFs da Rede Ebserh, que tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários dos serviços de saúde ofertados pelos hospitais da rede, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento e da gestão dessas unidades. Pontuou-se que a aplicação da PSU está em conformidade com o disposto no Decreto nº 9.094/2017 e na Lei nº 13.460/2017, assim como em recomendação do Tribunal de Contas da União (TCU), no âmbito Acórdão nº 2.813/2009. Além disso, afirmou-se que a pesquisa, como dispositivo de avaliação continuada dos serviços públicos, segue as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria-Geral e aquelas constantes do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. Informou-se sobre o histórico da pesquisa, que teve início em 2015, tendo utilizado a mesma forma e metodologia até 2018, quando houve apontamentos do Conselho de Administração, os quais foram adotados para a aplicação do formato atual, que conta, ainda, com a avaliação de novos indicadores e com ferramentas adicionais, implementadas sem custos extras. Esclareceu-se que a PSU não tem caráter comparativo, haja vista as diversas particularidades das unidades hospitalares da rede, sendo utilizada, sobretudo, como instrumento de gestão. Nesse sentido, ressaltou-se os principais ganhos do novo formato, dentre os quais destacam-se: a padronização dos instrumentos, como o formulário da pesquisa e o painel de monitoramento; o cálculo das amostras; a elaboração do relatório final; e a representação, pela primeira vez, de todos os HUFs da Rede Ebserh nos resultados da PSU, inclusive daqueles que não possuem ainda Ouvidor nomeado. Em atenção a apontamentos feitos pela Diretoria Executiva, foram acrescentadas informações ao relatório, principalmente acerca da metodologia aplicada à pesquisa e de aspectos pontuais nela constantes. Na sequência, foram apresentados os painéis com os resultados da PSU, com representações gráficas, bem como explicações sobre os casos que tiveram variações percentuais mais expressivas e outros destaques decorrentes da análise geral da rede.

**ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a reunião, da qual eu, Karen Tiemi Ueda, Secretária-Geral, lavrei esta ata na forma de sumário, que, depois de lida e aprovada, será assinada eletronicamente, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), pelos membros do COAUD presentes à reunião e por mim.

*(assinado eletronicamente)*

**LÚCIO CARLOS DE PINHO FILHO**

Presidente

**JOÃO BATISTA DE SOUZA MACHADO**

**JACKELINE VIANA DA COSTA**

**KAREN TIEMI UEDA**

Secretária-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Lúcio Carlos de Pinho Filho, Membro do Comitê**, em 18/11/2019, às 19:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jackeline Viana da Costa, Membro do Comitê**, em 18/11/2019, às 20:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Karen Tiemi Ueda, Secretário(a)-Geral**, em 20/11/2019, às 13:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Batista de Souza Machado, Membro do Comitê**, em 22/11/2019, às 08:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3871115** e o código CRC **C236E056**.

**Referência:** Processo nº 23477.011386/2019-01 SEI nº 3871115