

Ata - SEI nº 24/2020/COAUD/CA-EBSERH

Brasília, 17 de julho de 2020.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

NIRE: 5350000473-4

CNPJ: 15.126.437/0001-43

ATA DA 24ª REUNIÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA

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

I. DATA, HORÁRIO E LOCAL: 17 de julho de 2020, às 15:30 horas, em meio eletrônico (Microsoft Teams), Brasília, Distrito Federal.

II. CONVOCAÇÃO E QUÓRUM DE INSTALAÇÃO: Dispensada, com a participação dos 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.

III. REGISTRO DE PARTICIPAÇÃO: Foram convocados à reunião, nos itens pertinentes, Adriano Augusto de Souza, Auditor Geral; Paulo Henrique Fernandes Cavalcante, Auditor Adjunto; Leonardo Fernandes Lins de Vasconcelos, Assessor da Auditoria Interna; e os representantes da Maciel Auditores Independentes Eduardo da Silva Dias e Alex Yudi Kuwabara. E, na secretaria dos trabalhos, Karen Tiemi Ueda, Secretária-Geral.

IV. PAUTA:

- 1) Aprovação da ata da 23ª reunião;
- 2) Implantação do modelo IA-CM;
- 3) Processo 23477.005383/2020-63: Proposta de revisão da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- 4) Processo 23477.005378/2020-51: Relatório de atividades da Ouvidoria-Geral, referente ao primeiro quadrimestre de 2020.

V. REGISTRO DE DELIBERAÇÕES E MANIFESTAÇÕES:

1) Aprovada, por unanimidade, a **ata da 23ª reunião do Coaud**, que será assinada eletronicamente, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

2) O Presidente do Coaud informou que, na próxima reunião do Comitê, serão apresentadas informações, de forma detalhada, à equipe da Auditoria Interna sobre o **modelo Internal Audit - Capability Model (IA-CM)**, elaborado pelo Instituto dos Auditores Internos (IIA, da sigla em inglês), considerado referencial metodológico de avaliação da atividade de auditoria interna, consoante recomendação apresentada pelo Coaud, na 100ª reunião do Conselho de Administração, realizada conjuntamente com a 80ª reunião do Conselho Fiscal, quando da apresentação das Demonstrações Contábeis e Financeiras referentes ao exercício de 2019. Explicou que se trata de ferramenta com potencial de agregação de valor às organizações públicas, contribuindo para o aprimoramento das atividades de auditoria interna, de forma contínua, mediante abordagem sistemática e disciplinada, com foco nos processos de

governança, gestão de riscos e controles internos. A proposição está alinhada ao posicionamento da Controladoria-Geral da União (CGU), que recomendou a utilização do modelo IA-CM pelas unidades de auditoria interna federais, o que foi corroborado pelos representantes da Auditoria Interna.

- O Presidente do Coaud comentou, por fim, que irá criar, temporariamente, no aplicativo de troca de mensagens *whatsapp*, um grupo com os membros do Coaud, os representantes da Auditoria Interna participantes da presente reunião e a Secretária-Geral, para tratar especificamente sobre o assunto em referência, bem como para compartilhar materiais anteriormente à próxima reunião, o que recebeu a concordância de todos.

- A Auditoria Interna comentou, por oportuno, que 29 (vinte e nove) titulares das Auditorias dos Hospitais Universitários (HUs) da Rede Ebserh, do total de 43 (quarenta e três), já participaram de treinamentos sobre o modelo IA-CM, sendo importante reforçar o conteúdo na reunião do Coaud.

3) Processo 23477.005383/2020-63. A Assessoria de Conformidade, Controle Interno e Gerenciamento de Riscos (ACIGR), da Presidência, informou que se trata de **proposta de revisão da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos**, para apreciação preliminar no âmbito do Coaud. Pontuou que a revisão tem o objetivo precípuo de aperfeiçoar o Sistema de Gestão de Riscos e Controles Internos, destacando que a proposição se antecipa à aprovação do organograma dos HUs da Rede Ebserh, que prevê a criação de Setores de Governança Corporativa, os quais deverão assumir, dentre outras, macroatividades relativas ao gerenciamento de riscos e controles internos em cada unidade hospitalar. Nesse sentido, a ACIGR encaminhou, como material para subsidiar a presente reunião, além da Política revista, um quadro comparativo com a redação atualmente vigente de cada dispositivo do documento e as respectivas propostas de alteração, para melhor visualização das mudanças a serem efetivadas. Isto posto, comentou que a matéria foi pautada para alinhamento com o Coaud, para subseqüentes trâmites para instrução processual. Ao final, a ACIGR ponderou também que está sendo analisada uma forma de aplicação de avaliação do apetite a riscos, pontuando que uma visão qualitativa seria mais adequada.

- Jackeline Viana da Costa, membro do Comitê, afirmou ser importante realizar o processo de revisão da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, haja vista que se trata de assunto dinâmico, e a proposta apresentada pela ACIGR contém ações essenciais nesse sentido. Em seguida, comentou sobre a experiência vivenciada na Companhia Imobiliária de Brasília – Terracap, com a implementação do processo de gerenciamento de riscos, sem a avaliação do apetite a riscos, mas com a definição de limiares de tolerância para tal apetite. Pontuou, ainda, que se trata de tema complexo, que requer apoio da gestão da instituição, bem como a compreensão sobre as etapas do processo.

- O Presidente do Coaud informou ser fundamental que os HUs da Rede Ebserh tenham, em seus organogramas, uma área responsável pelas questões relacionadas à gestão de riscos e aos controles internos.

4) Processo 23477.005378/2020-51. A Ouvidoria-Geral apresentou o **relatório de atividades da Rede de Ouvidorias da Ebserh referente ao primeiro quadrimestre de 2020**, informando, primeiramente, as estatísticas gerais da área, com as respectivas representações gráficas, destacando-se os tipos de registros realizados na Ouvidoria-Geral e nas Ouvidorias dos HUs da Rede. Naquela, a maioria das manifestações, no período, foi de solicitações, na ordem de 63,4% (sessenta e três inteiros e quatro décimos percentuais) do total, enquanto, nos hospitais, como é usual em estabelecimentos congêneres, o maior percentual, de 46,6% (quarenta e seis inteiros e seis décimos percentuais), foi de reclamações. Em seguida, mostrou-se o panorama da Rede Ebserh com os totais de registros de cada unidade hospitalar filial, assim como os percentuais correspondentes aos **canais de entrada**, que são os seguintes: sistema FalaBR; caixas de manifestação; telefone; presencialmente; e-mail e outros – neste último, constam cartas, aplicativos de mensagem instantânea, redes sociais e outros – meios. Na Administração Central, 70% (setenta por cento) dos registros são feitos pelo sistema FalaBR, enquanto, nos HUs, os demandantes realizam os registros, na maior parte das vezes, presencialmente, na ordem de 45% (quarenta e cinco por cento) do total. Com relação aos principais **indicadores** da área, mostrou-se o painel ‘Resolveu?’, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), no qual é possível pesquisar, examinar e comparar os indicadores das Ouvidorias da Administração Pública, nas esferas federal, estadual e municipal, conforme registros do sistema e-Ouv. No primeiro quadrimestre de 2020, verificou-se que houve um aumento na ordem de 123% (cento e vinte e três por cento) de manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, em relação ao mesmo período de 2019, devido a demandas relacionadas à homologação de concursos públicos e à realização do Processo Seletivo Simplificado Emergencial (PSSE) – este para provimento de força de trabalho temporária nos

hospitais, em razão da pandemia de Coronavírus (Covid-19). Já, nos HUs, observa-se que houve redução de 5% (cinco por cento) dos registros de manifestações, em comparação com o mesmo período de 2019, devido à alteração da rotina hospitalar com a pandemia. Na sequência, mostrou-se a comparação dos indicadores das Ouvidorias da Rede Ebserh com as do Poder Executivo Federal, do Ministério da Educação (MEC) e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), com destaque para os dados da Ebserh referentes à taxa de resolutividade média, de 81% (oitenta e um por cento), e de satisfação média dos usuários, de 71,7% (setenta e um inteiros e sete décimos percentuais), superiores às Ouvidorias citadas. Ademais, o tempo médio de resposta da Ebserh é de 11,77 (onze inteiros e setenta e sete centésimos) dias, inferior ao previsto na legislação, cujo prazo de resposta é de 30 (trinta) dias para demandas de Ouvidoria. No que tange aos **assuntos** que foram objeto das manifestações registradas na Ouvidoria-Geral, no período em referência, o principal foi concursos públicos, que representou 70% (setenta por cento) das demandas. Explicou-se, ainda, que, atualmente, a Ouvidoria-Geral atua como maior área respondente, assumindo 83% (oitenta e três por cento) das demandas, com base no acervo de informações disponíveis na área decorrentes de respostas anteriormente enviadas. Nas Ouvidorias dos HUs, os principais assuntos das manifestações registradas, no período, foram os seguintes: atendimentos; consultas; infraestrutura; conduta; cirurgia; exames; e gestão de pessoas. Prosseguindo, foram apresentadas também as estatísticas gerais referentes aos **pedidos de acesso à informação** da Rede de Ouvidorias da Ebserh, no período, tendo havido aumento dos pedidos recebidos, de 74% (setenta e quatro por cento) na Ouvidoria-Geral e de 322% (trezentos e vinte e dois por cento) nas Ouvidorias dos hospitais, com tempo médio de resposta de 11 (onze) dias, inferior ao que estabelece a legislação vigente, que é de 20 (vinte) dias para demandas da Lei de Acesso à Informação (LAI). Em seguida, foram mencionadas outras **ações relevantes** da Ouvidoria-Geral que ocorreram no primeiro quadrimestre de 2020, quais sejam: participação da equipe em capacitações; elaboração de dois documentos 'perguntas frequentes' sobre o PSSE; e avanço no cumprimento dos itens do Sistema de Transparência Ativa, monitorado pela CGU. Quanto a este último tópico, dos 49 (quarenta e nove) itens monitorados, 36 (trinta e seis) foram cumpridos; 9 (nove) estão em análise; 2 (dois) foram cumpridos parcialmente; não havendo itens não cumpridos. Finalizando, foram citadas algumas Ouvidorias da Rede Ebserh que promoveram ações que se destacaram, no período, como, por exemplo, o estabelecimento de novas formas de contato para assuntos relacionados à pandemia, por aplicativo de troca de mensagens instantâneas (*whatsapp*) ou em canal telefônico denominado 'Disk-Covid', e também ações de incentivo à prática de elogiar. Informou, por fim, que o relatório quadrimestral da Rede de Ouvidorias da Ebserh foi apresentado à Diretoria Executiva e será pautado, na sequência, nas reuniões do Conselho Fiscal e do Conselho de Administração.

VI. 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 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 **João Batista de Souza Machado**, **Membro do Comitê**, em 18/08/2020, às 18:01, 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 18/08/2020, às 20:24, 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 **Lúcio Carlos de Pinho Filho, Membro do Comitê**, em 19/08/2020, às 01:14, 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 23/08/2020, às 02:50, 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, informando o código verificador **8456387** e o código CRC **8E292A0A**.

Referência: Processo nº 23477.006874/2020-21 SEI nº 8456387