

**Ata - SEI nº 49/2021/COAUD/CA-EBSERH**

Brasília, 23 de julho de 2021.

## **EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

NIRE: 5350000473-4

CNPJ: 15.126.437/0001-43

### **ATA DA 49ª REUNIÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA**

(Ata lavrada na forma de sumário)

**I. DATA, HORÁRIO E LOCAL:** 23 de julho de 2021, às 15:30 horas, na Sala dos Conselhos da Administração Central 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.

**II. CONVOCAÇÃO E QUÓRUM DE INSTALAÇÃO:** Dispensada, com a presença 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, Savana Karoline Farias Dantas, Ouvidora-Geral; e os representantes da empresa de auditoria independente Aulink & Cia. Auditores, Maria Elizabete de Freitas Moraes, Maurício da Silva e Luciano Soria, que participaram por videoconferência (via Microsoft Teams). E, na secretaria dos trabalhos, Karen Tiemi Ueda, Secretária-Geral.

#### **IV. PAUTA:**

- 1) Aprovação da ata da 48ª reunião;
- 2) Apresentação dos Auditores Independentes; e
- 3) Processo 23477.005700/2021-22: Relatório de atividades da rede de Ouvidorias da Ebserh referente ao primeiro quadrimestre de 2021.

#### **V. REGISTRO DE DELIBERAÇÕES E MANIFESTAÇÕES:**

**1 )** Aprovada, por unanimidade, a **ata da reunião 48ª do Coaud**, que será assinada eletronicamente, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Ebserh.

**2 )** Os membros do Coaud se apresentaram e deram as boas-vindas aos representantes da empresa de auditoria independente Audilink & Cia Auditores, que está iniciando os trabalhos com a Ebserh. O Coaud informou ser um órgão colegiado de assessoramento ao Conselho de Administração, que tem como atribuição, dentre outras, dar suporte no monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos, da conformidade, do gerenciamento de riscos e das auditorias interna e independente. Destacou, no que tange à análise das demonstrações contábeis e financeiras, especificamente, sobre o fluxo periódico de realização de reunião do Coaud com a Diretoria de Orçamento e Finanças (DOF), a Auditoria Interna e a Auditoria Independente, o que contribui para que a atuação de todos ocorra da melhor forma possível.

- Os representantes da empresa de auditoria independente Audilink & Cia Auditores se

apresentaram aos membros do Coaud e se colocaram à disposição para contribuir nas ações que se fizerem necessárias. Informaram que foi elaborado um cronograma de trabalho, de forma alinhada com a DOF, de modo que a análise das demonstrações contábeis e financeiras trimestrais de 2021 deverá ser apresentada oportunamente.

**3) Processo 23477.005700/2021-22.** A Ouvidoria-Geral apresentou o **relatório de atividades da Rede de Ouvidorias da Ebserh referente ao primeiro quadrimestre de 2021**. Informou, primeiramente, as estatísticas gerais da área, destacando os tipos de registros realizados no período, que totalizaram 8.880 (oito mil e oitocentos e oitenta) registros, sendo a maior parte deles de demandas de ouvidoria. Em seguida, mostrou o panorama da Rede Ebserh com os números brutos de registros de cada unidade hospitalar, assim como os percentuais correspondentes aos **canais de entrada**, que são os seguintes: sistema FalaBR; telefone; presencialmente; *e-mail*; carta e outros. A maior parte das manifestações na Administração Central da Ebserh é recebida via Plataforma Fala,BR, na ordem de 64,77% (sessenta e quatro inteiros e setenta e sete centésimos percentuais), e também por e-mail, correspondente a 35,23% (trinta e cinco inteiros e vinte e três centésimos percentuais). Já no âmbito dos Hospitais da Rede, dado o seu caráter assistencial, as demandas e atendimentos sejam, em sua maioria, recepcionados de maneira presencial, com 28,49% (vinte e oito inteiros e quarenta e nove centésimos percentuais). No entanto, foi observado no quadrimestre de referência um aumento nas demandas realizadas diretamente pelo **sistema** em comparação com períodos anteriores, em razão da situação de pandemia de Covid-19, que, dentre outros fatores, restringiu a circulação de pessoas com medidas como suspensão de procedimentos eletivos e a redução dos horários de atendimento ao público. As respostas oferecidas pelas Ouvidorias são avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados que constam no Painel '*Resolveu?*', da Controladoria-Geral da União (CGU): 83% (oitenta e três por cento) de média de resolutividade e 74% (setenta e quatro por cento) de taxa de satisfação. Com relação à **resolutividade**, destacou que 67% (sessenta e sete por cento) das demandas foram resolvidas, 15% (quinze por cento) foram parcialmente resolvidas e 19% (dezenove por cento) não foram resolvidas. No que tange à **taxa de satisfação**, 48,1% (quarenta e oito inteiros e um décimo percentual) informaram ter ficado 'muito satisfeitos' com as respostas recebidas. Sobre os **assuntos** que são objeto das demandas, pontuou que as Ouvidorias dos Hospitais Universitários (HUs) da Rede Ebserh recebem muitas manifestações relacionadas às atividades de assistência à saúde. Na Administração Central, por outro lado, as manifestações registradas têm caráter administrativo, especialmente, no período em análise, sobre o concurso público nacional realizado em 2019 e sobre questões de natureza interna. Na sequência, apresentou também os dados relativos aos **pedidos de acesso à informação**, que totalizaram 513 (quinhentos e treze) no primeiro quadrimestre de 2021, tendo como principal tema os concursos públicos, com 38,9% (trinta e oito inteiros e nove décimos percentuais), com elevado nível de satisfação em relação à assertividade e à compreensão das respostas. Pontuou que a Lei de Acesso à Informação (LAI) exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de terem sido solicitadas. O rol dessas informações, que contemplam 49 (quarenta e nove) itens, é monitorado pela CGU. Lembrou que, em 2020, a Rede Ebserh iniciou o processo de migração de suas páginas oficiais para o Portal Gov.Br, o que aprimorou a interlocução com os usuários, por intermédio da disponibilização de seus conteúdos de forma padronizada. Desde então, salientou que os HUs vêm melhorando os respectivos índices **transparência ativa**. No final de 2020, o índice de conformidade era de aproximadamente 50% (cinquenta por cento), e, ao final do primeiro quadrimestre de 2021, o índice de conformidade foi de 72,7% (setenta e dois inteiros e sete décimos percentuais). Finalizando, foram mencionadas outras **ações relevantes** da Ouvidoria-Geral que ocorreram no período, quais sejam: realização de webconferência em comemoração ao dia do Ouvidor, oportunidade em que foi feita a divulgação dos resultados do ano de 2020, bem como o estabelecimento das metas para 2021; divulgação do resultado da Pesquisa de Satisfação dos Residentes em toda a Rede Ebserh; publicação dos Planos de Dados abertos de três HUs da Rede; atualização da Carta de Serviços aos Usuários do Hospital Universitário Júlio Müller, da [Universidade Federal de Mato Grosso](#) (HJUM-UFJM); e mais cinco HUs atingiram 100% (cem por cento) de conformidade nos itens de transparência ativa. Comentou, por fim, que o relatório quadrimestral da Rede de Ouvidorias da Ebserh foi apresentado à Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal; e, na sequência, será apresentado também ao Conselho de Administração.

- O Coaud agradeceu pelas informações apresentadas pela Ouvidoria-Geral, conforme registradas no relatório quadrimestral.

**VI. ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente do Coaud deu 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 16/08/2021, às 11:56, 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 16/08/2021, às 18:48, 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 16/08/2021, às 19:10, 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 30/08/2021, às 18:15, 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 **15581984** e o código CRC **5FA22A75**.

**Referência:** Processo nº 23477.007261/2021-92 SEI nº 15581984