



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

(61) 3255-8900 - <http://www.ebserh.gov.br>

**Ata - SEI nº 291/2019/DE-EBSEH**

Brasília, 16 de outubro de 2019.

**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

**NIRE: 5350000473-4**

**CNPJ: 15.126.437/0001-43**

### **ATA DA 291ª REUNIÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA**

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

**DATA, HORÁRIO E LOCAL:** 16 de outubro de 2019, às 9:30h, na Sala dos Conselhos 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 da Diretoria Executiva: Oswaldo de Jesus Ferreira, Presidente; Eduardo Chaves Vieira, Diretor Vice-Presidente Executivo e Diretor de Atenção à Saúde Substituto; Erlon César Dengo, Diretor de Administração e Infraestrutura e Diretor de Orçamento e Finanças Substituto; Rodrigo Augusto Barbosa, Diretor de Gestão de Pessoas; Simone Henriqueta Cossetin Scholze, Diretora de Tecnologia da Informação; registradas as ausências justificadas do Diretor de Atenção à Saúde e da Diretora de Orçamento e Finanças.

**REGISTRO DE PRESENCAS:** Encontravam-se presentes Iára César Pereira Guerra, Chefe de Gabinete; Alessandro Marius Oliveira Martins, Consultor Jurídico; Adriano Augusto de Souza, Auditor Geral; Caroline Elizabeth Brero Valero, Coordenadora de Formação Profissional, da Presidência; Natalia Tavares Ferreira, Coordenadora de Comunicação Social; Elizabeth Queiroz, Coordenadora de Gestão da Atenção Hospitalar, da Diretoria de Atenção à Saúde (DAS). Foram convocados à reunião, nos itens pertinentes, Savana Karoline Farias Dantas, Ouvidora-Geral; Gustavo Sousa Matias, Chefe de Serviços Orientados às Soluções, da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). E, na secretaria dos trabalhos, Karen Tiemi Ueda, Secretária-Geral.

#### **PAUTA:**

- 1) Aprovação da ata da 290ª reunião;
- 2) Processo 23477.000931/2019-25: Política de Impressão da Rede Ebserh;
- 3) Processo 23477.007755/2019-52: Pesquisa de Satisfação do Usuário - relatório consolidado do 1º Ciclo/2019;
- 4) Processo 23477.009676/2019-86: Relatório semestral de atividades da Ouvidoria-Geral: 1º semestre/2019.

#### **DELIBERAÇÕES:**

- 1) Aprovada, por unanimidade, a ata da 290ª reunião, que será assinada eletronicamente, no

**2) Processo 23477.000931/2019-25.** Aprovada, por unanimidade, a Política de Impressão da Rede Ebserh, conforme proposta do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC).

Editada a Resolução nº 153/2019, referente à deliberação em epígrafe.

#### **REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES:**

**2) Processo 23477.000931/2019-25.** A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) informou que a Política de Impressão da Rede Ebserh tem o objetivo de instruir os usuários dos recursos de impressão, cópia e digitalização, quanto à correta utilização dos equipamentos, bem como promover o uso consciente, a racionalização, o controle e a sustentabilidade do serviço, em conformidade com as boas práticas e orientações do Ministério da Economia acerca do assunto. Lembrou-se sobre as fases e as diretrizes relacionadas à Política de Impressão, conforme anteriormente informado à Diretoria Executiva, na 283ª reunião, tendo sido a proposta aprovada no âmbito do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), em reunião realizada em 10 de outubro de 2019. Dentre as diretrizes da Política, ressaltou-se a perspectiva de redução do volume de impressões em 50% (cinquenta por cento) até 2022, como oportunidade de redução considerável dos custos de impressão, com base no histórico da rede que, em 2018, por exemplo, totalizou mais de 144 (cento e quarenta e quatro) milhões de páginas impressas, ao custo aproximado de R\$ 15 milhões (quinze milhões de reais), além do custo do papel. Destacou-se também a diretriz referente à adoção de impressão retida em todas as áreas administrativas, que visa reter o documento na impressora até que o usuário faça sua autenticação no equipamento; tal medida configura oportunidade de redução da quantidade de impressões por engano e objetiva dar maior segurança ao processo, de forma que o impresso seja visualizado e entregue ao interessado. Ademais, salientou-se que serão implementadas ações de conscientização, em prol do uso racional e zelo dos recursos de impressão.

**3) Processo 23477.007755/2019-52.** A Ouvidoria-Geral apresentou os resultados referentes ao primeiro ciclo de 2019 da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) dos Hospitais Universitários Federais (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 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 aos apontamentos feitos na 282ª reunião da Diretoria Executiva, após reunião com a DAS e a Diretoria de Administração e Infraestrutura (DAI), foram acrescentadas informações ao relatório, principalmente acerca da metodologia aplicada à pesquisa e de aspectos pontuais nela constantes. Na sequência, foram apresentados os resultados da PSU, com as respectivas representações gráficas, bem como explicações sobre os casos que tiveram variações percentuais mais expressivas e outros destaques decorrentes da análise geral da rede.

- O Diretor Vice-Presidente Executivo comentou que a Ouvidoria-Geral deve buscar, no âmbito das competências da área, o constante aprimoramento da PSU, de forma que os resultados reflitam, de fato, a realidade dos HUFs da Rede Ebserh.

- O Presidente recomendou que os resultados sejam comparados com os de pesquisas anteriores, de modo que cada unidade hospitalar tenha sua série histórica; e, considerando as funções específicas dos HUFs, que a PSU seja realizada com os residentes que atuam nos hospitais.

**4) 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 referentes a 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 na 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 na 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-UFPA). 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-UFPA, 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.

**ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente agradeceu a presença de todos e 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 presentes à reunião e por mim.

*(assinado eletronicamente)*

**OSWALDO DE JESUS FERREIRA**

Presidente

**EDUARDO CHAVES VIEIRA**

DVPE e DAS Substituto

**ERLON CÉSAR DENGÓ**

DAI e DOF Substituto

**RODRIGO AUGUSTO BARBOSA**

DGP

**SIMONE HENRIQUETA COSSETIN SCHOLZE**

DTI

**ALESSANDRO MARIUS OLIVEIRA MARTINS**

Consultor Jurídico

**ADRIANO AUGUSTO DE SOUZA**

Auditor Geral

**CAROLINE ELIZABETH BRERO VALERO**

Coordenadora de Formação Profissional

**NATALIA TAVARES FERREIRA**

Coordenadora de Comunicação Social

**ELIZABETH QUEIROZ**

**KAREN TIEMI UEDA**

Secretária-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Adriano Augusto de Souza, Auditor(a) Geral**, em 07/11/2019, às 11:21, 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 **Erlon Cesar Dengo, Diretor(a)**, em 07/11/2019, às 18:58, 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 **Elizabeth Queiroz, Coordenador(a)**, em 12/11/2019, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Elizabeth Brero, Coordenador(a)**, em 13/11/2019, às 09:08, 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 **Oswaldo de Jesus Ferreira, Presidente**, em 14/11/2019, às 12:58, 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 **Natalia Tavares Ferreira, Coordenador(a)**, em 18/11/2019, às 17:58, 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 **Eduardo Chaves Vieira, Diretor(a)**, em 19/11/2019, às 10:07, 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 **Rodrigo Augusto Barbosa, Diretor(a)**, em 25/11/2019, às 15:43, 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 **Simone Henriqueta Cossetin Scholze, Diretor(a)**, em 26/11/2019, às 15:45, 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 26/11/2019, às 16:39, 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 **Alessandro Marius Oliveira Martins, Coordenador(a)**, em 06/12/2019, às 16:50, 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](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3685078** e o código CRC **89254A67**.

---

**Referência:** Processo nº 23477.010535/2019-14 SEI nº 3685078