

# Relatório Gerencial

Conselho Gestor  
Janeiro de 2021

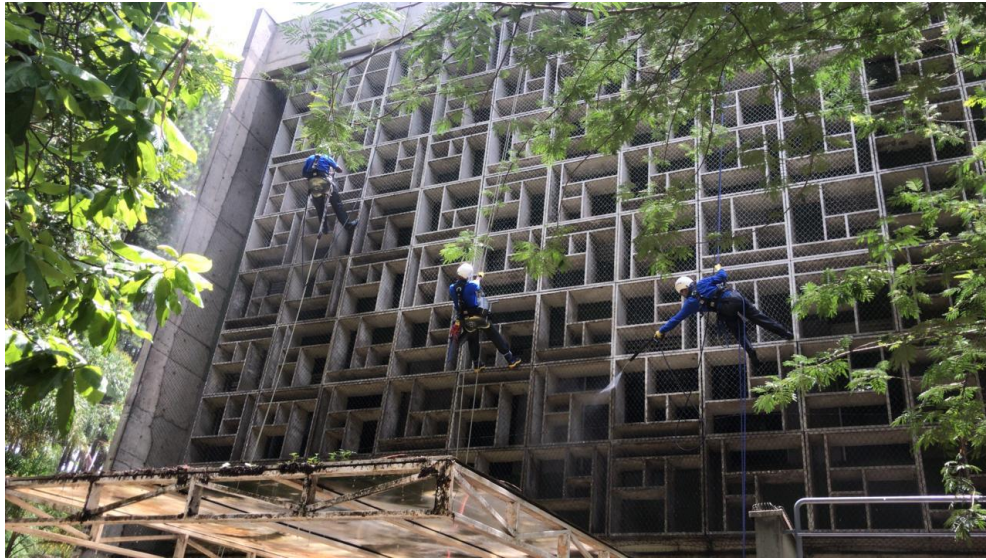
## Respostas e Informes aos Conselheiros

Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

Recursos Humanos

Demonstrativo de Resultados



# Programa de Compliance Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch



HOSPITAL MUNICIPAL  
DR. MOYSÉS DEUTSCH  
ORGANIZAÇÃO SOCIAL



# Sumário

1

**Compliance**

---

2

**Programa de Ética e Compliance**

---

3

**Estrutura de Compliance no HMMD**

---

4

**Equipe do Projeto**

---

5

**Planejamento Plurianual**

---

# Compliance

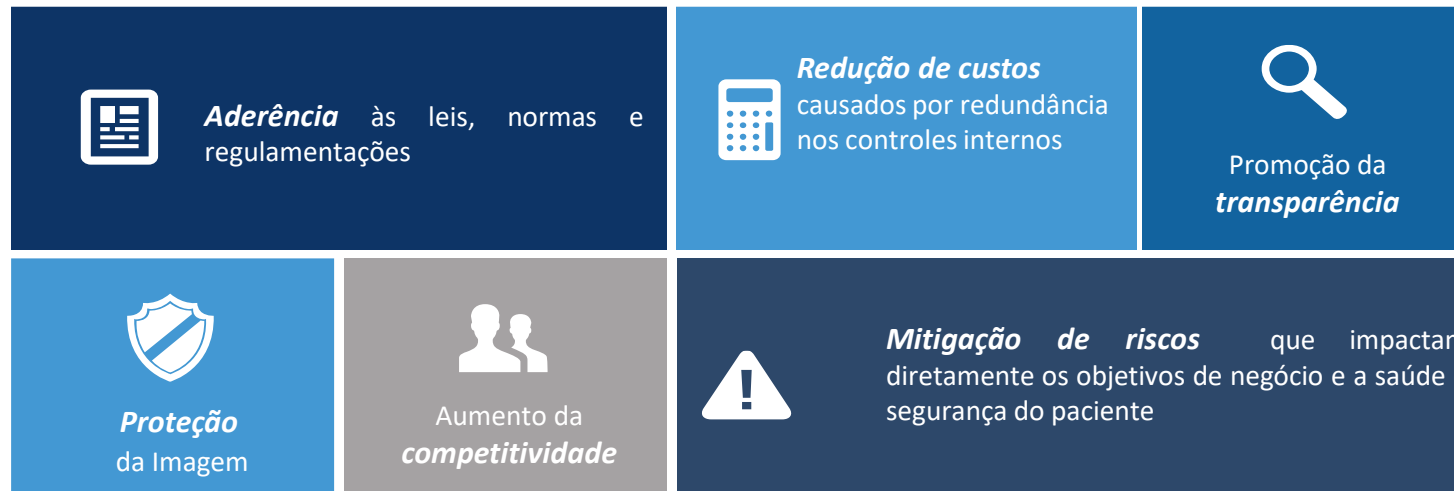


Significa **estar de acordo** com as normas legais e regulamentares, políticas e diretrizes para a instituição.



É a criação de um ambiente e uma cultura baseada em princípios e valores voltados para a ética.

## BENEFÍCIOS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE





# Programa de Ética e Compliance



## OBJETIVOS

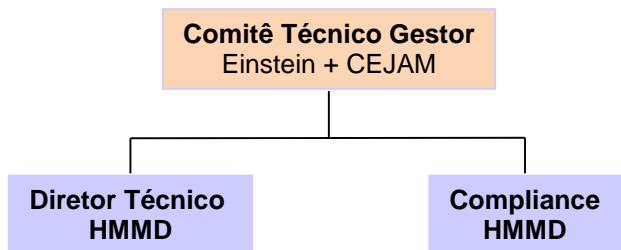
Apoiar os órgãos de Governança para garantir a reputação, os recursos, controle e a salvaguarda dos interesses da Instituição, por meio de um **bom ambiente de controles internos, de um adequado programa de compliance e de gestão de riscos**. Os trabalhos integrados do Programa de Compliance devem ser capazes de garantir:

- ✓ o controle da qualidade e segurança da assistência;
- ✓ o controle da segurança e confidencialidade das informações relativas ao paciente;
- ✓ a fidedignidade das informações financeiras;
- ✓ a eficiência e eficácia das operações,
- ✓ a salvaguarda dos ativos;
- ✓ o cumprimento de Leis e Normas;
- ✓ posturas éticas e prevenção de conflitos de interesses;
- ✓ o gerenciamento dos riscos.



# Estrutura de Compliance no HMMD

Apresentado em 2019 ao CEJAM, o projeto de **Implantação do Programa de Compliance no HMMD** teve início ao final de 2020 e conta com a participação da **Diretoria de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance da SBIBAE**, agora com um recurso dedicado e alocado no HMMD, em conjunto com **Dr. Leonardo Ferraz, Diretor Técnico do HMMD**.



A estrutura de Reporte do Compliance do HMMD visa estabelecer:

- Apoio da alta administração, representada pelo Comitê Gestor
- Independência de atuação
- Autonomia

## Principais atividades iniciadas

- Contratação de um recurso dedicado ao Compliance do HMMD, orientado pela estrutura Einstein.
- Construção do Mapa de Riscos
- Definição da participação do Compliance em Comitês Estratégicos
- Definição de temas críticos a serem priorizados pelo Programa de Compliance

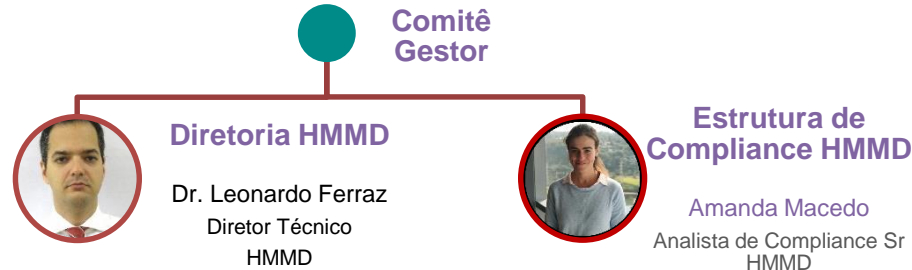
## Participação em Comitês

- Comitê Gestor
- Comitê de Governança de Dados
- Comitês dedicados à LGPD e Segurança da Informação (em andamento)





# Equipe do Projeto



**Amanda Macedo**  
Analista de Compliance Sr  
HMMD

Graduada em Direito e pós-graduada em Direito Tributário, Amanda possui experiência de 4 anos em Governança, Riscos e Compliance, atuando na disseminação da cultura de Compliance a colaboradores e atividades relacionadas à construção de um bom ambiente de controle interno.

## Equipe Einstein:

(Diretoria de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance)





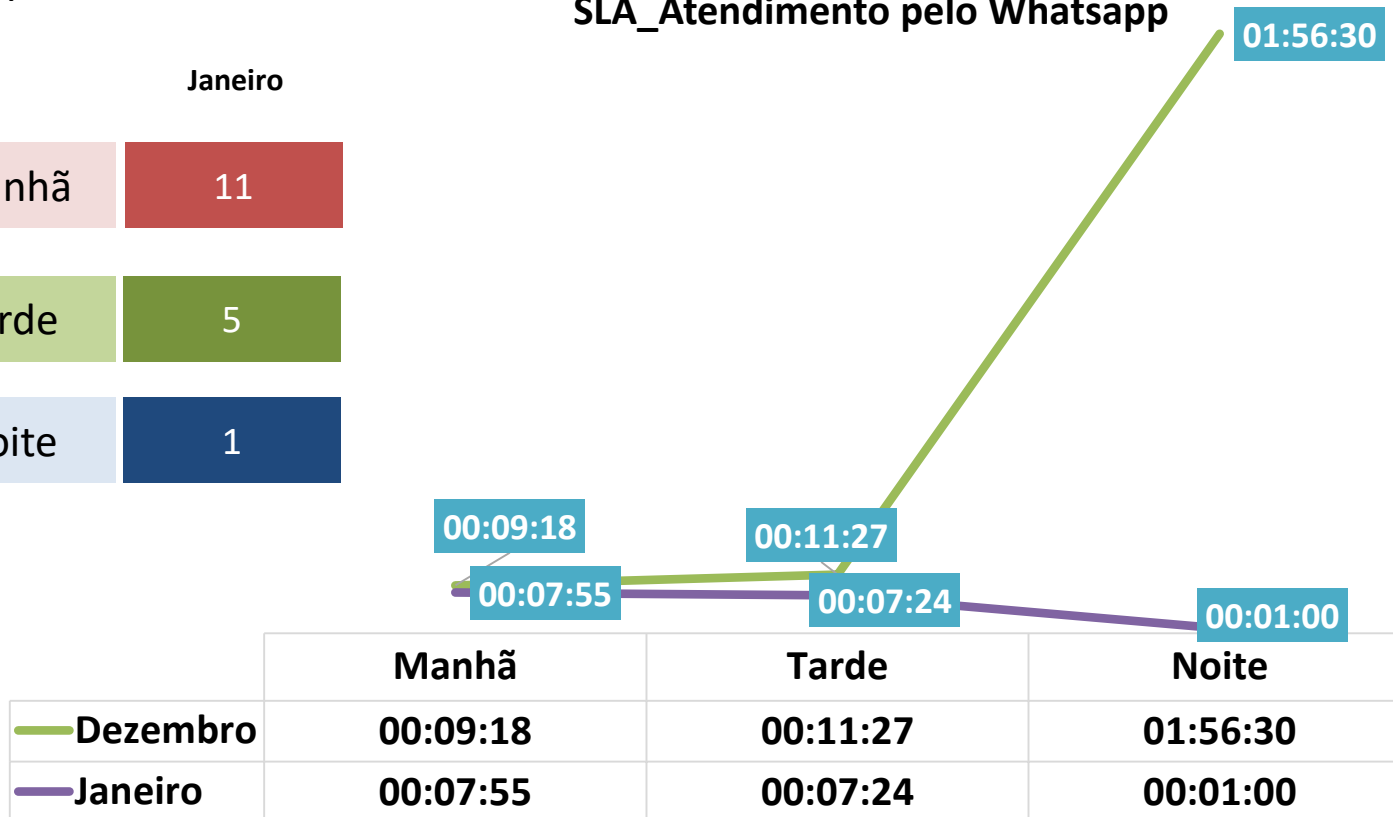
# Planejamento Plurianual

PILAR	2021	2022	2023
<b>ESTRUTURA DE COMPLIANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratação de recurso dedicado ao compliance do HMMD (analista)</li><li>• Definir o reporte, papeis, responsabilidades do compliance. Documentar/Formalizar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manter a estrutura proposta, realizando ajustes e adequações necessárias, em função do primeiro ano de trabalho.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manter a estrutura proposta, realizando ajustes e adequações necessárias.</li></ul>
<b>MAPA DE RISCOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizar mapa do HMMD – ainda em 2020</li><li>• Construção do mapa 3x3 e definição de planos de ação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualização do Mapa de Riscos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criação dos primeiros KRIs (Key Risk Indicators)</li></ul>
<b>POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criar/Revisar o Manual de Ética do HMMD, em linha com as diretrizes Einstein e CEJAM</li><li>• Criar a Política Anticorrupção</li><li>• Criar a Política de Conflitos de interesses</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criar/Revisar políticas críticas em função do mapa de riscos construído em 2021</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criar/Revisar políticas críticas em função do mapa de riscos construído em 2022</li></ul>
<b>COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campanha de Comunicação para Lançamento do Programa.</li><li>• Planejamento das primeiras ações de treinamento (desenvolvimento dos conteúdos e materiais)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campanha de Comunicação sobre o Manual de Ética e as Políticas criadas em 2021</li><li>• Primeiros treinamentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campanhas de Comunicação e Treinamentos sobre os temas normatizados em 2022 e sobre o canal de denúncias</li></ul>
<b>MONITORAMENTO E AUDITORIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mapeamento dos Fornecedores e Contratos Críticos (Prestadores de Serviços)</li><li>• Implantação de Controles Internos em 2 Processos Críticos</li><li>• Planejamento de Auditorias de 2022</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão e recontração de serviços críticos</li><li>• Implantação de controles internos em processos críticos</li><li>• Implantação da Due diligence de fornecedores</li><li>• Aplicação da Declaração de Conflitos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 trabalhos de auditoria com foco nos processos críticos mapeados em 2022</li></ul>
<b>CANAL DE DENÚNCIAS E RESPOSTA ADEQUADA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejamento da implantação/divulgação para 2022</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgação do Canal do Einstein</li><li>• Criação do modelo de reporte e deliberação das constatações</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprimoramento da metodologia de apuração</li></ul>

### Solicitação por turno

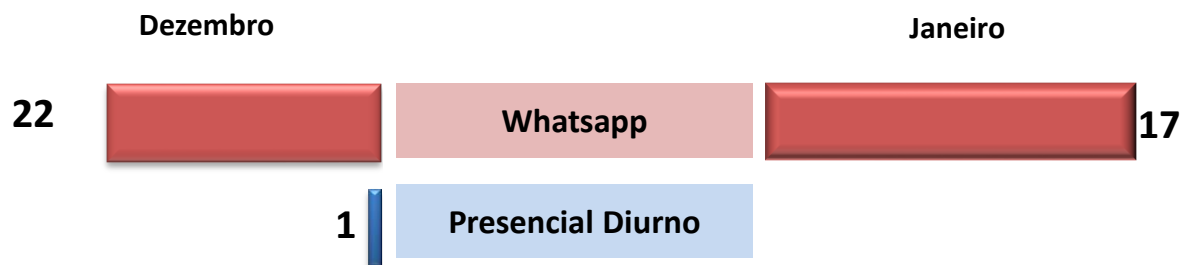
Dezembro		Janeiro
13	Manhã	11
9	Tarde	5
2	Noite	1

### SLA\_Atendimento pelo Whatsapp

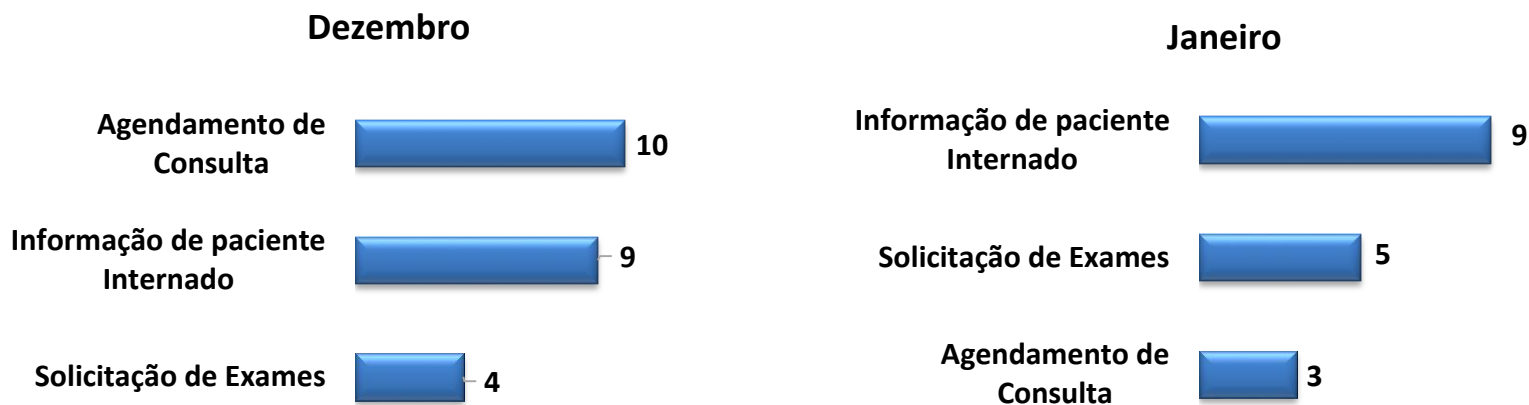


Total de atendimento: 17

## Canais de Comunicação



## Motivo de Solicitação



Total de atendimento: 17

## Respostas e Informes aos Conselheiros

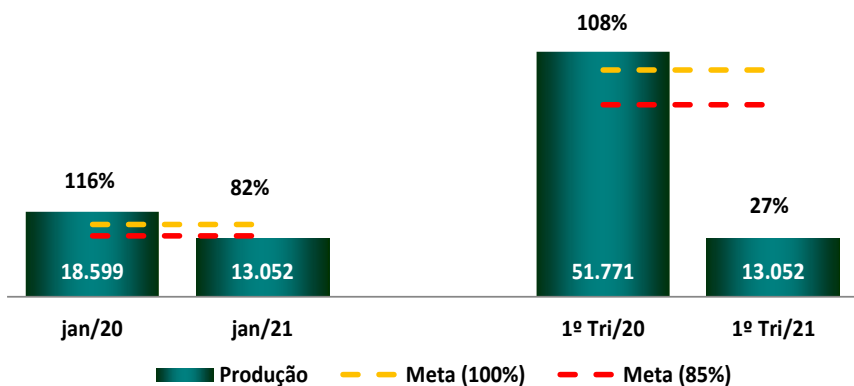
### **Metas do Contrato de Gestão**

Atendimento ao Cliente

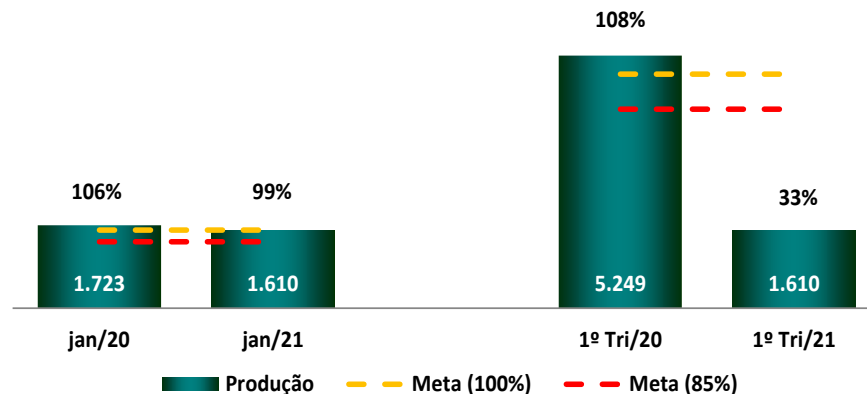
Recursos Humanos

Demonstrativo de Resultados

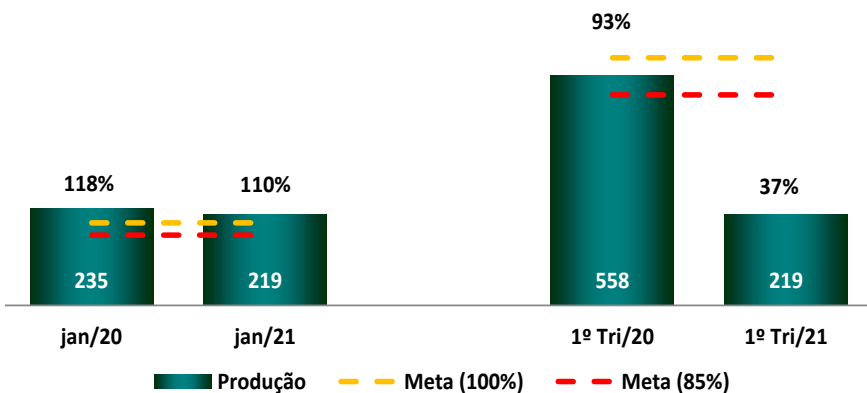
## Atendimentos PS e AMB



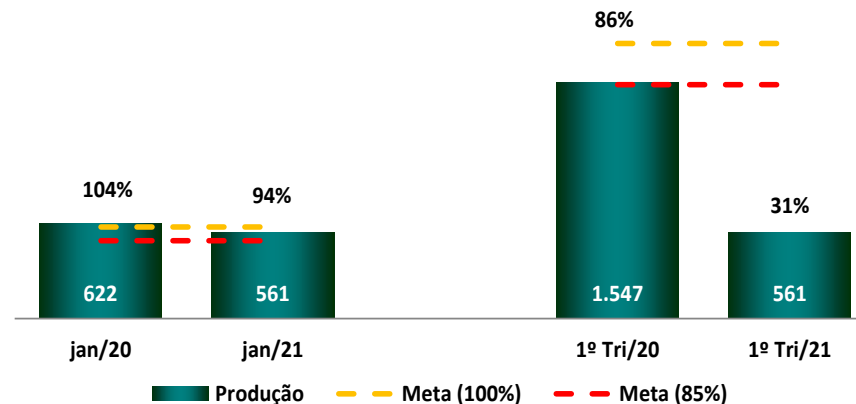
## Saídas Hospitalares

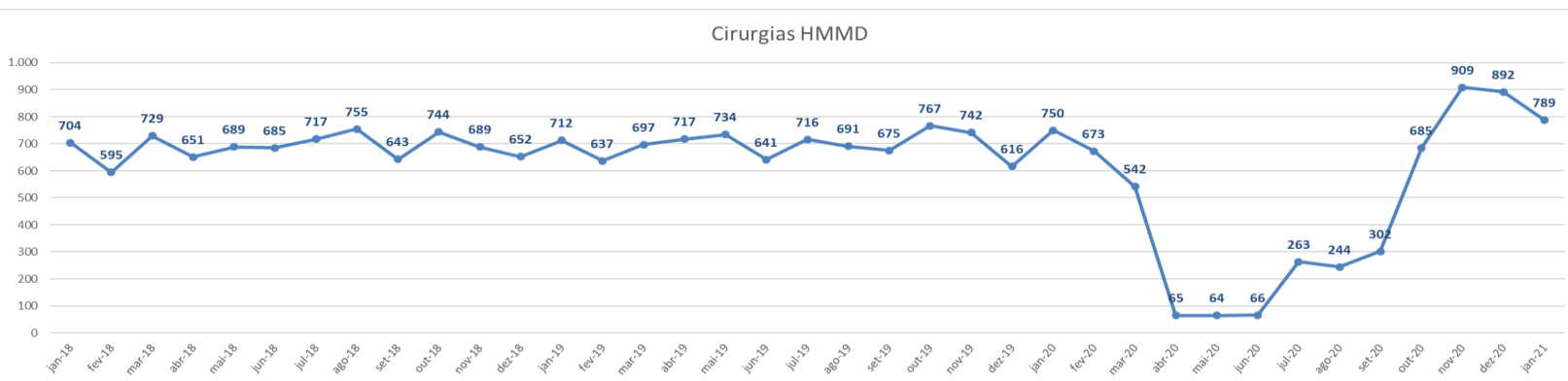
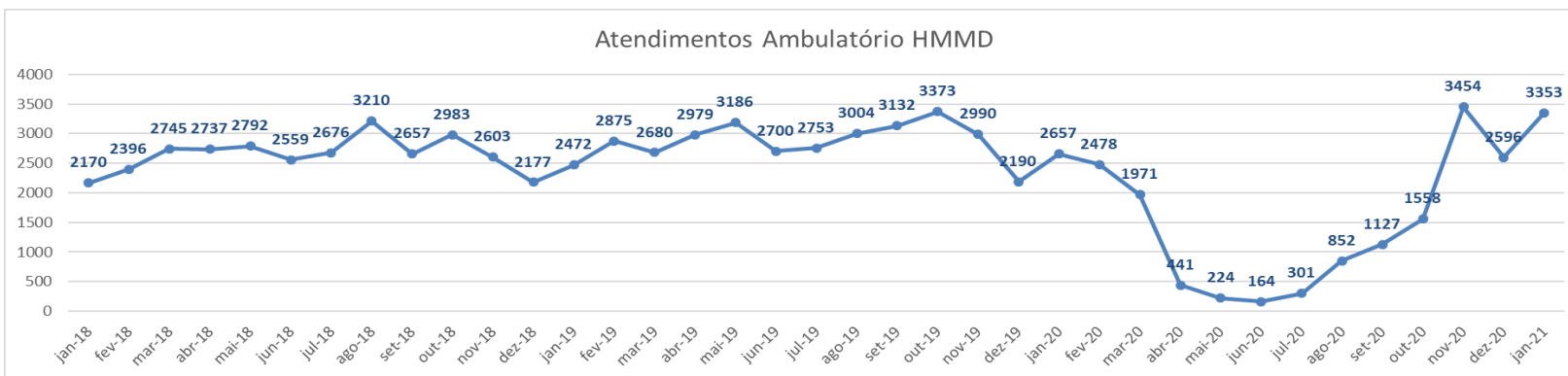
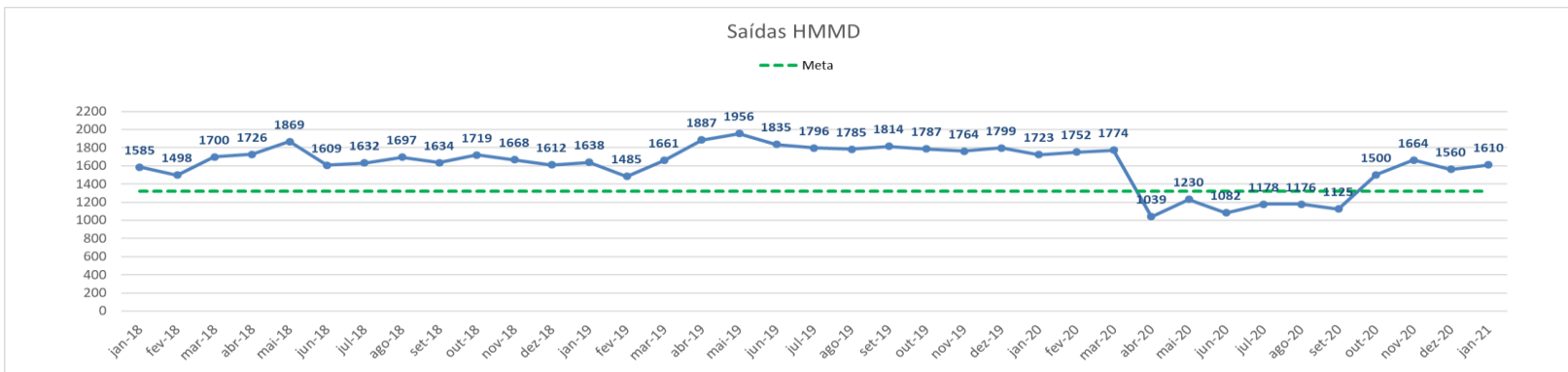


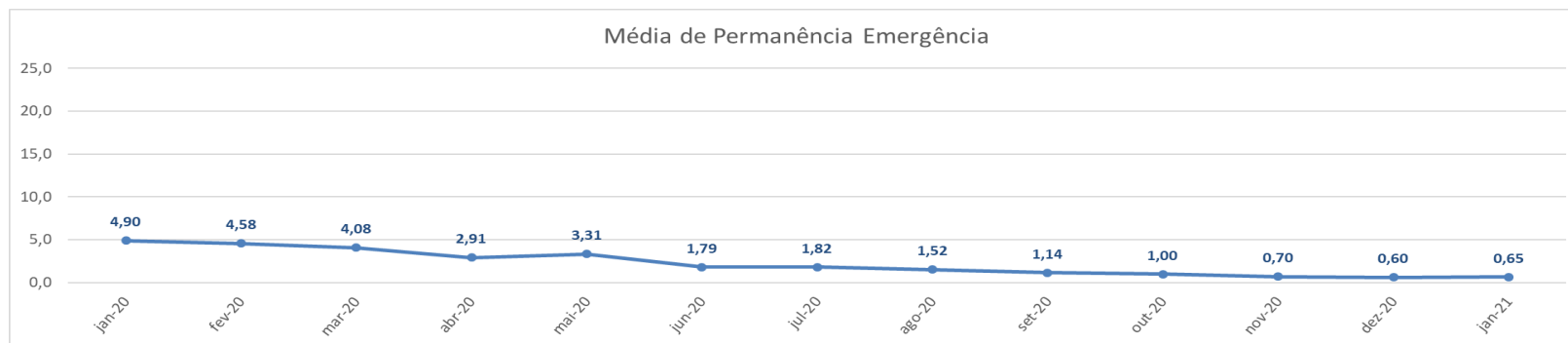
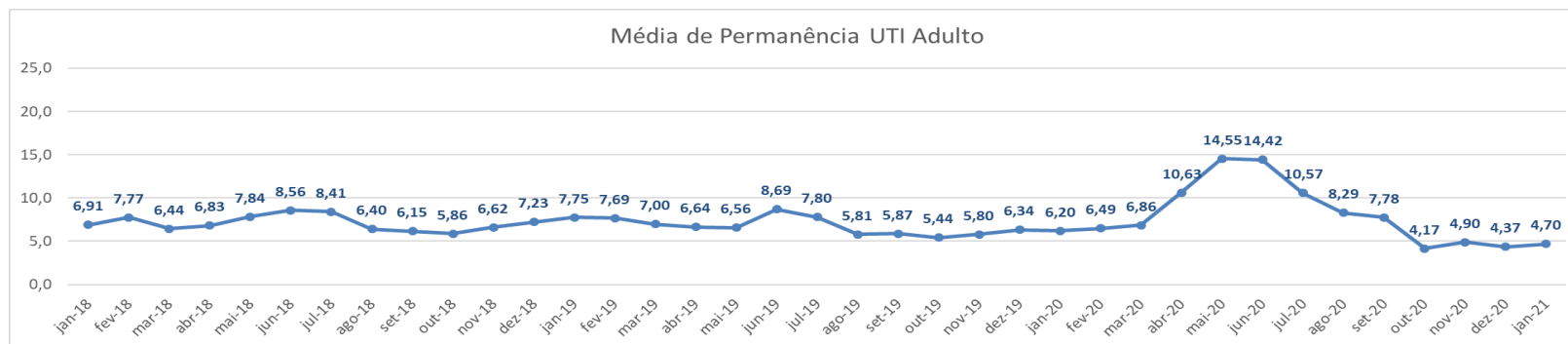
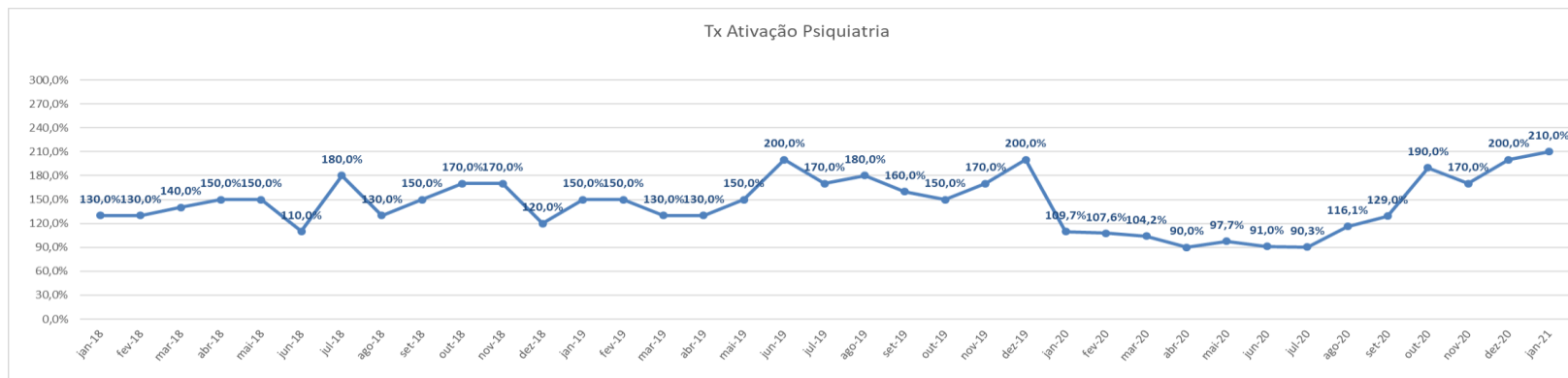
## SADT Externo - Tomografia



## SADT Externo - Ultrassonografia

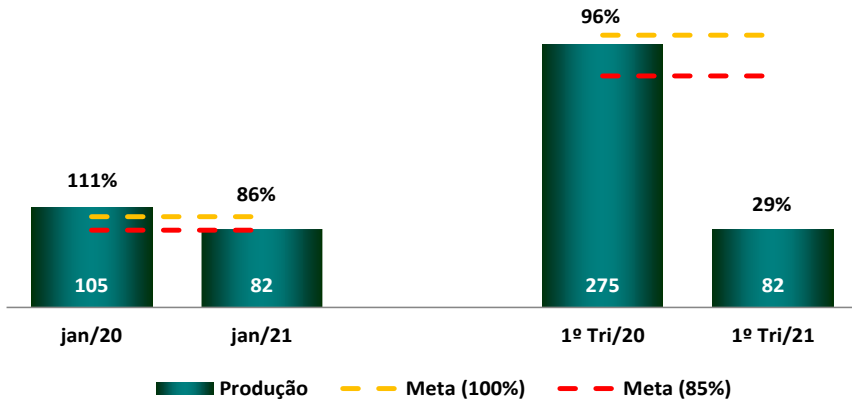




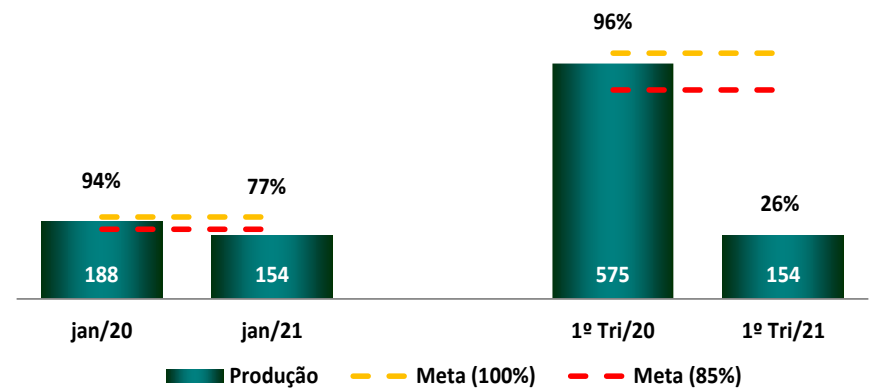




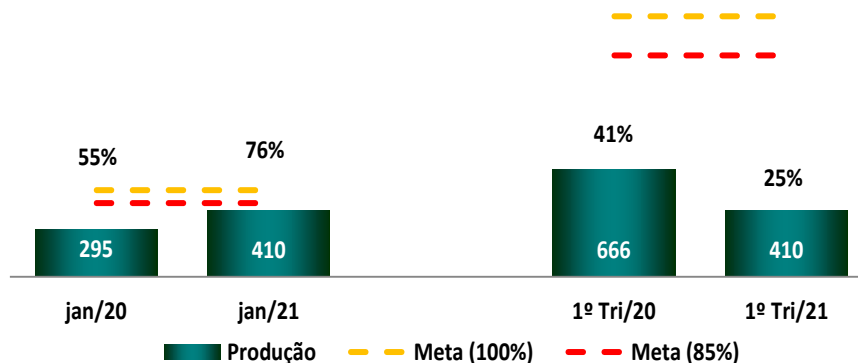
## Hospital Dia



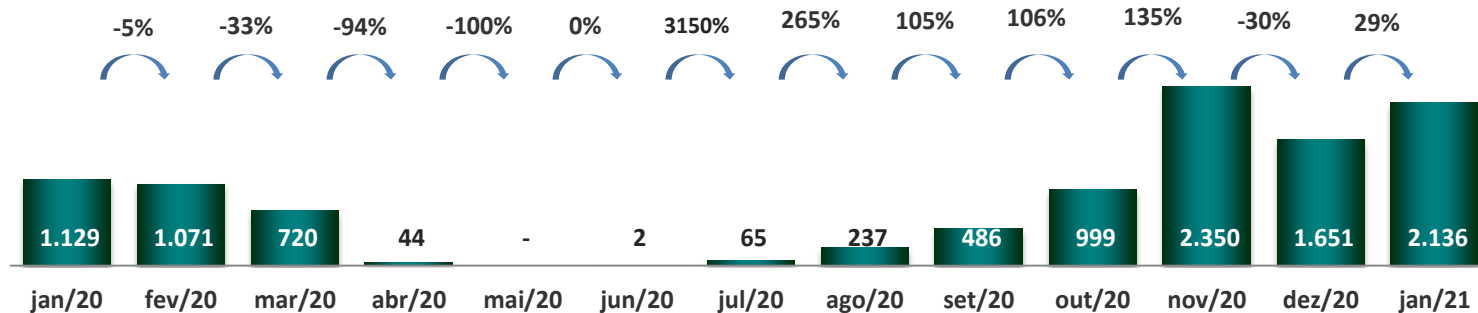
## Melhor em Casa



## Projeto Cirurgias Eletivas

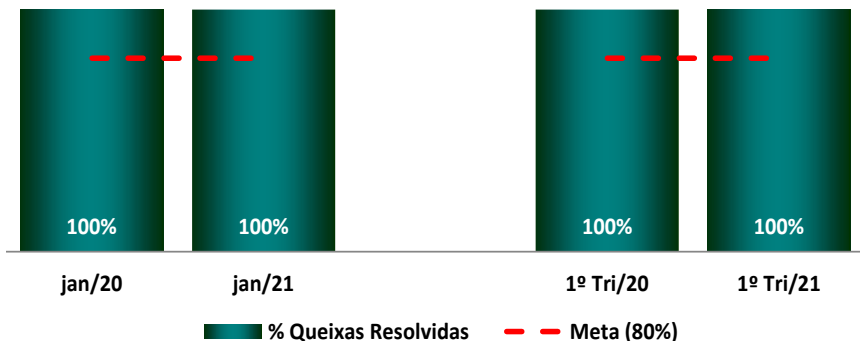


## Consultas Projeto Cirurgias Eletivas 2019 e 2020

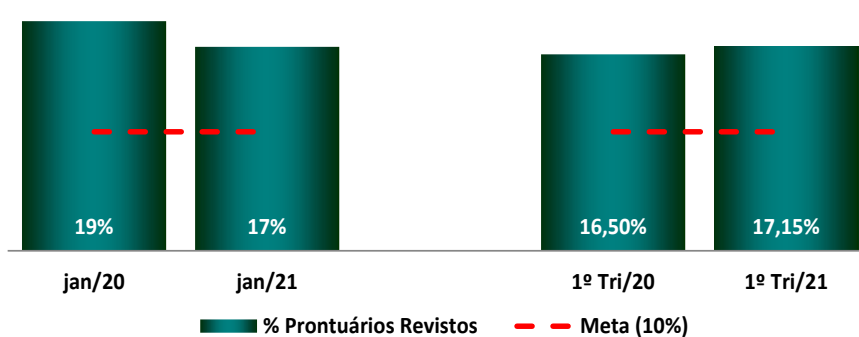


Projeto Cirurgias Eletivas	Acumulado 2020			1º T/2021			2º T/2021			3º T/2021			4º T/2021			Acumulado 2021		
	Produção	Meta	Δ%	Produção	Meta	Δ%	Produção	Meta	Δ%	Produção	Meta	Δ%	Produção	Meta	Δ%	Produção	Meta	Δ%
Cirurgia Geral	283	700	40%	58	280	21%	0	280	0%	0	280	0%	0	280	0%	58	1.120	5%
Cirurgia Otorrino	62	150	41%	28	60	47%	0	60	0%	0	60	0%	0	60	0%	28	240	12%
Ginecológicas	166	150	111%	9	60	15%	0	60	0%	0	60	0%	0	60	0%	9	240	4%
Pediátrica	196	350	56%	23	140	17%	0	140	0%	0	140	0%	0	140	0%	23	560	4%
<b>Total</b>	<b>708</b>	<b>1.350</b>	<b>52%</b>	<b>119</b>	<b>540</b>	<b>22%</b>	<b>0</b>	<b>540</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>540</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>540</b>	<b>0%</b>	<b>119</b>	<b>2.160</b>	<b>5%</b>

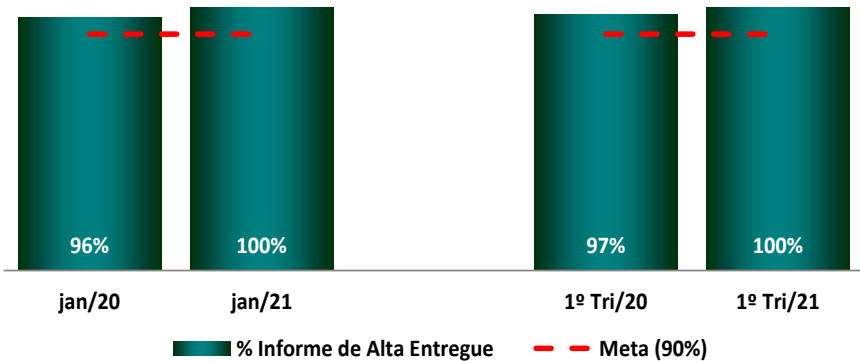
### % Queixas Resolvidas



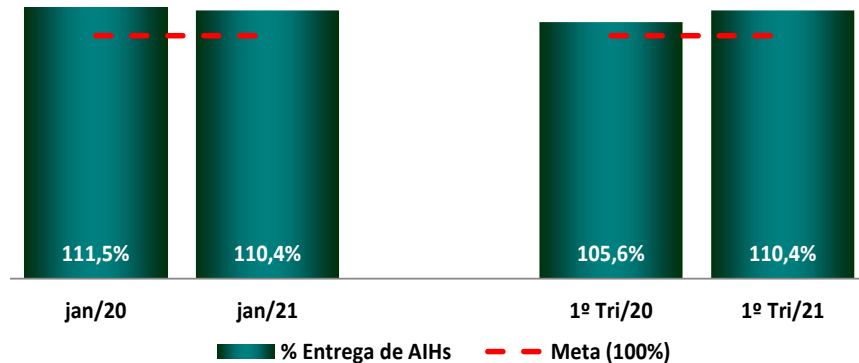
### % Prontuários Revistos



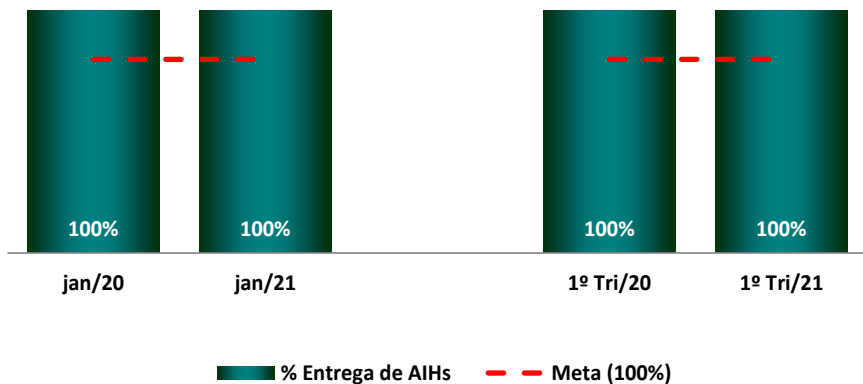
### % Informe de Alta Entregue



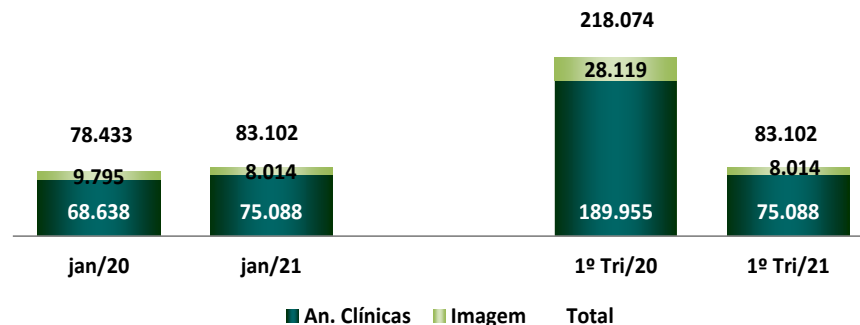
### % Entrega de AIHs



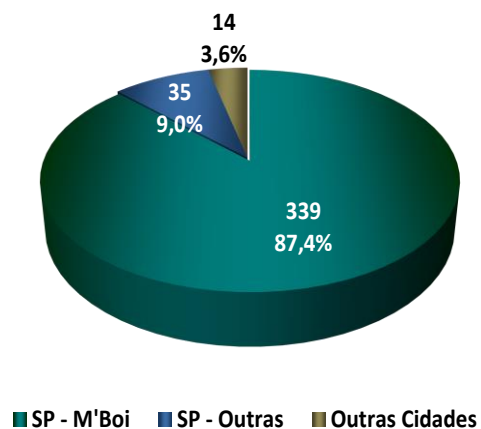
## % Reg. Diagnóstico P. Cesáreas



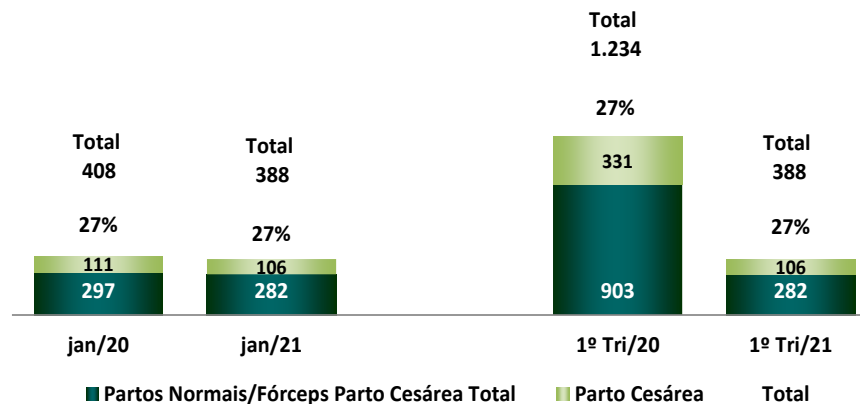
## Exames Realizados



## Partos por região 2021



## Partos



Respostas e Informes aos Conselheiros

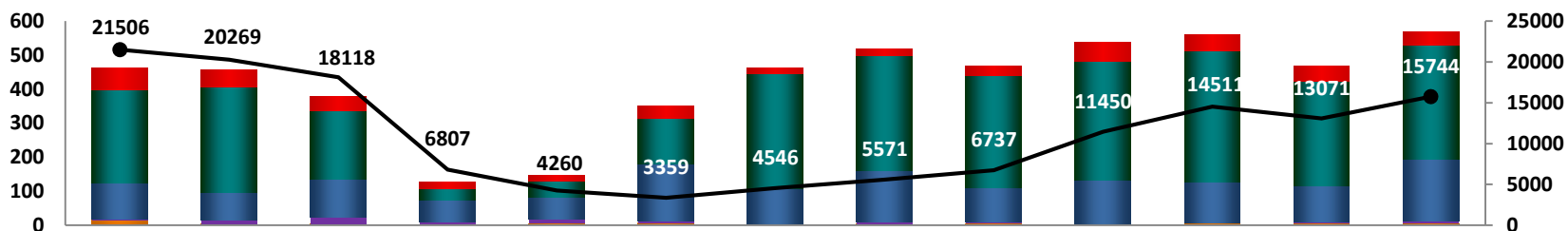
Metas do Contrato de Gestão

**Atendimento ao Cliente**

Recursos Humanos

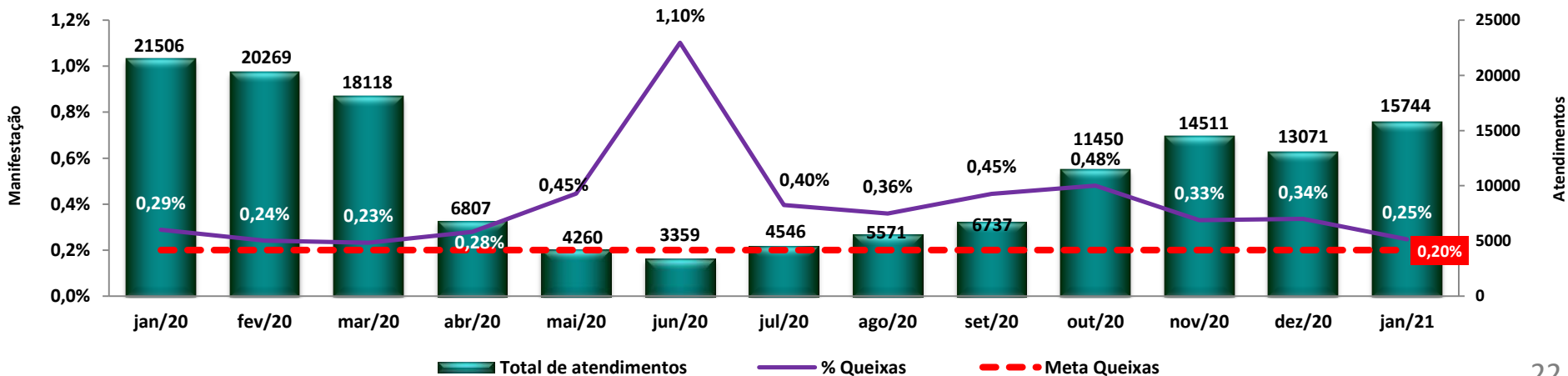
Demonstrativo de Resultados

## Dados Demográficos

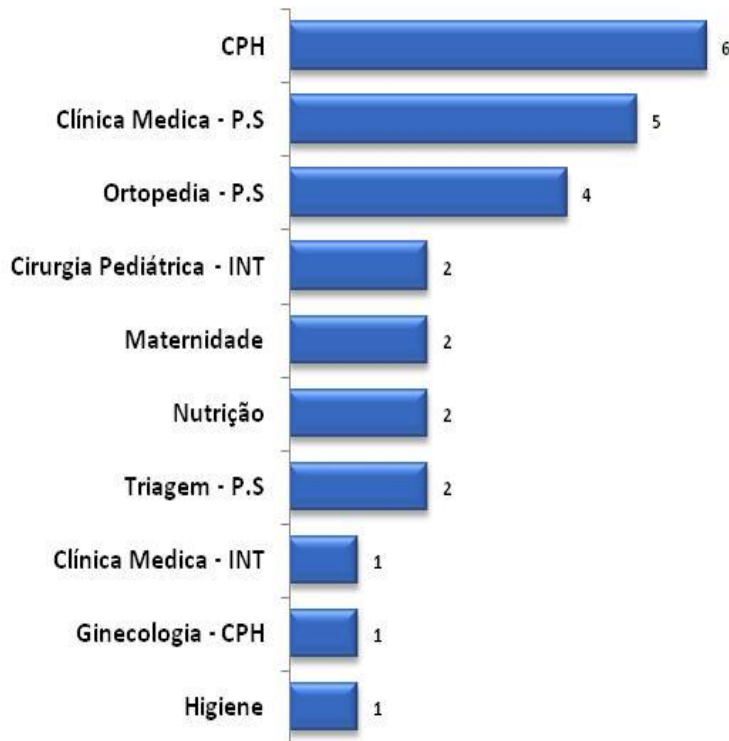


	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21
Queixas	62	49	42	19	19	37	18	20	30	55	48	44	39
Elogios	275	312	200	34	47	133	337	338	328	350	385	308	335
Solicitação	105	80	112	62	64	168	104	151	102	129	120	106	182
Informação	5	11	20	10	13	7	0	6	4	2	2	4	8
Sugestões	14	2	4	0	2	3	2	2	3	2	4	4	5
Denúncia	0	2	0	1	3	3	1	2	2	0	1	1	0
<b>Total de atendimentos</b>	<b>21506</b>	<b>20269</b>	<b>18118</b>	<b>6807</b>	<b>4260</b>	<b>3359</b>	<b>4546</b>	<b>5571</b>	<b>6737</b>	<b>11450</b>	<b>14511</b>	<b>13071</b>	<b>15744</b>

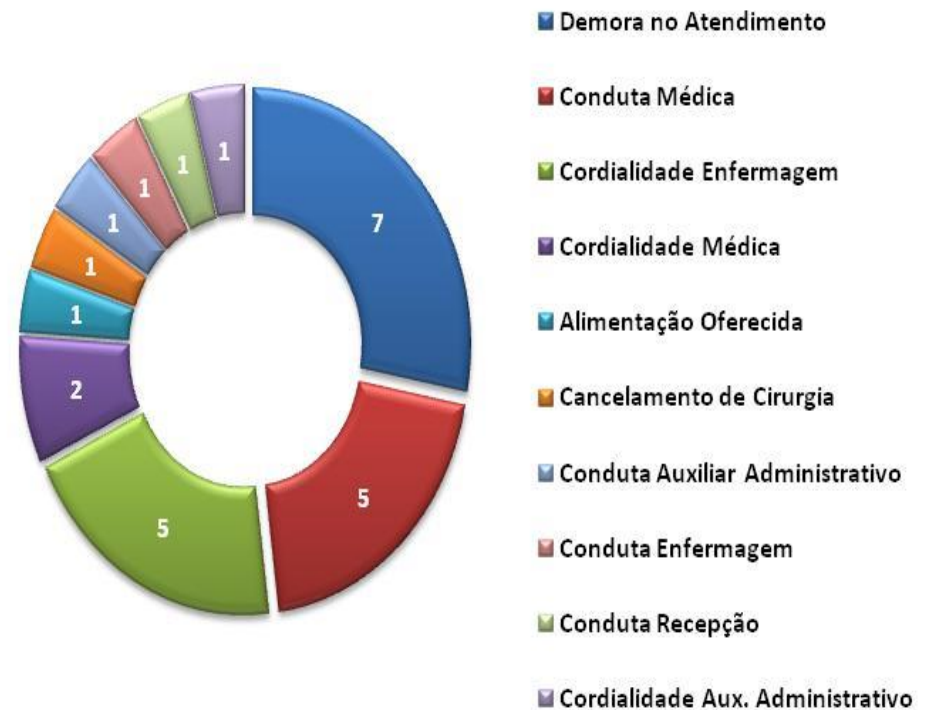
## Queixas X Total de Atendimento



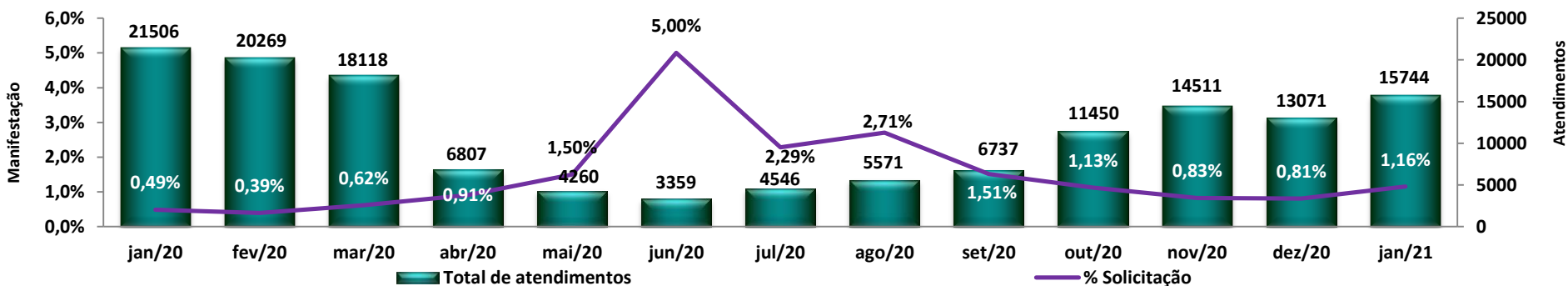
Setores com o maior número de Queixas - Jan/2021



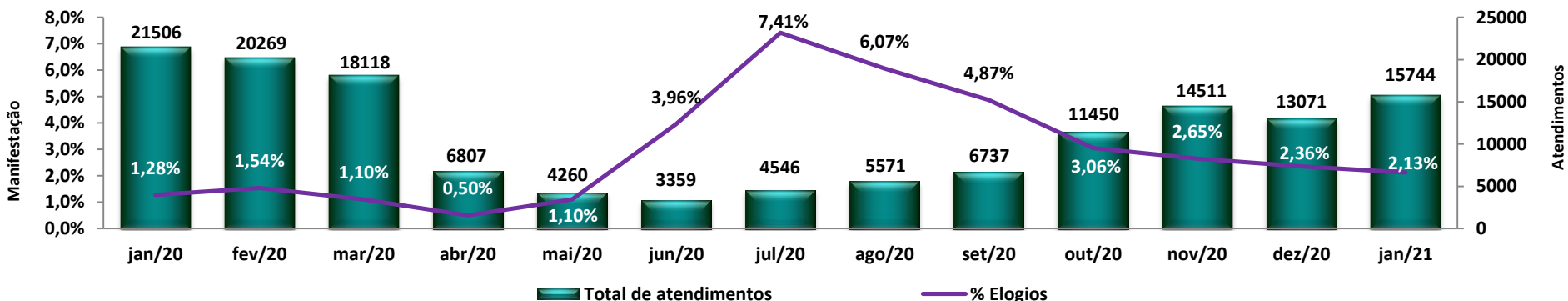
Principais motivos de Queixas - Jan/2021



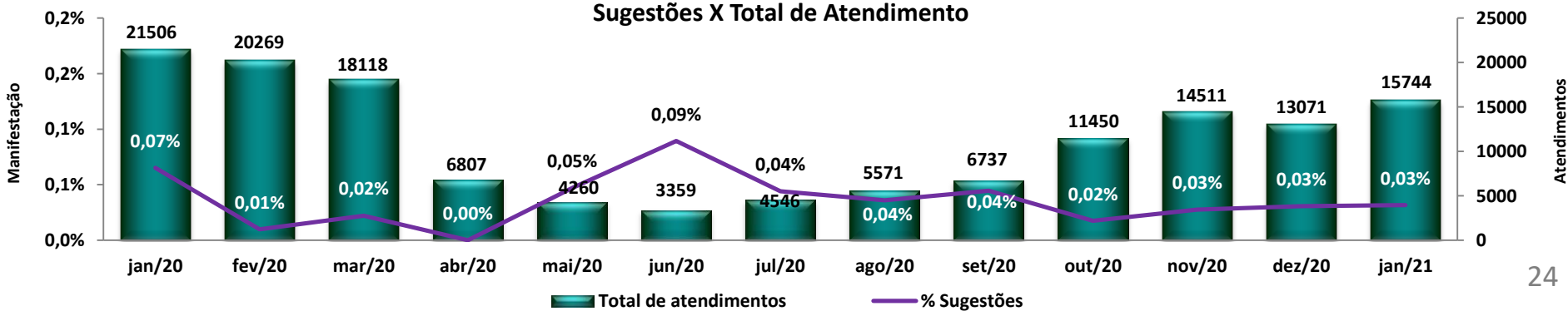
## Solicitação X Total de Atendimento



## Elogios X Total de Atendimento



## Sugestões X Total de Atendimento





Respostas e Informes aos Conselheiros

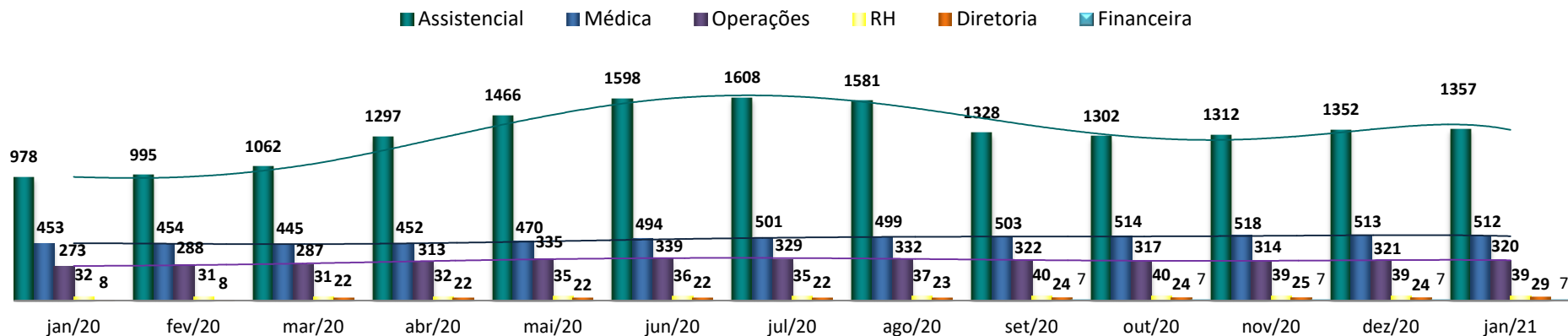
Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

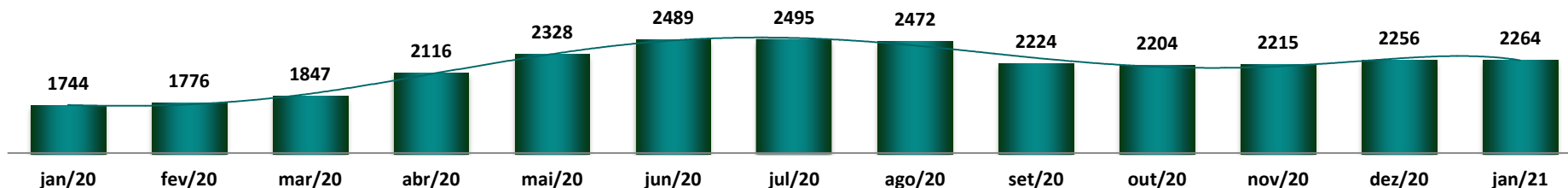
**Recursos Humanos**

Demonstrativo de Resultados

## HEADCOUNT POR GERÊNCIA



## HEADCOUNT GERAL



	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Jan/21
<b>Contratações</b>	25	70	104	316	253	231	102	91	57	40	49	113	52
<b>Afastados</b>	29	27	34	35	37	36	40	43	42	35	43	51	54
<b>Desligamentos</b>	43	38	33	47	42	70	96	114	314	61	38	72	44

**Movimentações :** Foram realizados 10 Mérito/Promoções no mês de Jan/2021.

**Desligamentos: 44** Desligamentos no total, sendo, 5 por iniciativa do empregador e 39 por iniciativa do empregado.

Respostas e Informes aos Conselheiros

Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

Recursos Humanos

**Demonstrativo de Resultados**

\*Valores por R\$ 1000

## Janeiro

## Acumulado Jan-Jan

DRE - HMMD	2020	2021	Orçamento	R\$	%	%	%	2020	2021	Orçamento	R\$	%	%	%
				2021 x	2021 x	2021 x	An.Vert.				2021 x	2021 x	2021 x	An.Vert.
				Orçamento	Orçamento	Orçamento	2021				Orçamento	Orçamento	2020	2021
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	16.741	22.273	21.785	487	2,2%	33,0%	100,0%	16.741	22.273	21.785	487	2,2%	33,0%	100,0%
(-) CUSTO VARIÁVEL	1.467	2.419	3.144	(725)	-23,1%	64,9%	10,9%	1.467	2.419	3.144	(725)	-23,1%	64,9%	10,9%
(-) DESPESAS COM PESSOAL	11.697	15.933	15.288	645	4,2%	36,2%	71,5%	11.697	15.933	15.288	645	4,2%	36,2%	71,5%
(-) SERVIÇOS DE TERCEIROS	1.547	2.122	1.832	290	15,8%	37,2%	9,5%	1.547	2.122	1.832	290	15,8%	37,2%	9,5%
(-) MATERIAIS DE CONSUMO	673	794	774	20	2,5%	17,9%	3,6%	673	794	774	20	2,5%	17,9%	3,6%
(-) DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS	512	745	687	58	8,5%	45,4%	3,3%	512	745	687	58	8,5%	45,4%	3,3%
(-) OUTRAS DESPESAS	561	-	50	(50)	-100,0%	-100,0%	0,0%	561	-	50	(50)	-100,0%	-100,0%	0,0%
CUSTOS E DESPESAS	16.457	22.012	21.774	238	1,1%	33,8%	98,8%	16.457	22.012	21.774	238	1,1%	33,8%	98,8%
RESULTADO OPERACIONAL	284	261	11	(249)	-2248,9%	-8,2%	1,2%	284	261	11	(249)	0,0%	-8,2%	1,2%
(+/-) RESULTADO FINANCEIRO	(70)	(11)	(73)	(62)	-84,5%	-83,8%	-0,1%	(70)	(11)	(73)	(62)	-84,5%	-83,8%	-0,1%
(+/-) RESULTADO NÃO OPERACIONAL	57	47	62	16	25,0%	-17,8%	0,2%	57	47	62	16	25,0%	-17,8%	0,2%
RESULTADO TOTAL	271	296	(0)	(296)	47330,0%	9,4%	1,3%	271	296	(0)	(296)	47330,0%	9,4%	1,3%
HEADCOUNT	1.744	2.264	2.300	(36)	-1,6%	29,8%	100,0%							
Médicos	364	442	470	(28)	-6,0%	21,4%	19,5%							
Assistenciais	1.077	1.460	1.441	19	1,3%	35,6%	64,5%							
Administrativos	303	362	389	(27)	-6,9%	19,5%	16,0%							

## (+/-) RESULTADO FINANCEIRO

Despesas não Operacionais	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Acumulado 2021
Despesas Financeiras	(12.702)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(12.702)
Descontos obtidos	1.320	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.320
<b>Total DNO</b>	<b>(11.382)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(11.382)</b>

## (+/-) RESULTADO NÃO OPERACIONAL

Receitas não Operacionais	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Acumulado 2021
Lanchonete	6.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.000
Vendas de Tickets de Refeições	31.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31.000
Laboratório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estacionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Doações em Dinheiro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Doações em Materiais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (Tomógrafo 100% Depreciado)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recuperação de despesas	9.742	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.742
<b>Total RNO</b>	<b>46.742</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>46.742</b>

**Dr. Leonardo Jose Rolim Ferraz**

Diretor Técnico