

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 1 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes e metodologia da gestão de riscos e crises como mecanismo de gestão e controle interno para o desempenho e garantia da continuidade das operações, a segurança e excelência na prestação dos serviços de saúde, educação, serviços funerários e assistência social, alinhados às estratégias institucionais.

2. ABRANGÊNCIA

Santa Casa BH e partes interessadas.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Agenda 2030: Corresponde a um conjunto de programas, ações e diretrizes que orientam os trabalhos das Nações Unidas e de seus países membros rumo ao desenvolvimento sustentável, atribuindo responsabilidade a todos os componentes da sociedade para cumprimento dos 17 ODS e suas metas.

Apetite ao Risco: É o nível de risco que uma organização está disposta a assumir no alcance de seus objetivos estratégicos, considerando seu contexto interno e externo, visão, missão e valores institucionais, indicando o grau de exposição aceitável na busca de valor.

Auditoria de riscos: é uma abordagem sistemática e proativa que foca a auditoria nos processos, áreas ou atividades da organização que apresentam maior exposição a riscos e, portanto, maior potencial de impacto nos objetivos estratégicos e operacionais. Seu principal objetivo é fornecer segurança razoável à governança quanto à eficácia dos controles, da gestão de riscos e da conformidade, priorizando os esforços onde os riscos são mais significativos.

CEAO: Comitê Estratégico e de Aprimoramento Organizacional é um órgão executivo exercido por meio de um fórum colegiado de planejamento, administração, governança corporativa e assistencial, gestão de riscos, controle, orçamento, finanças, elaboração de políticas, programas e projetos subordinados ao NDS (Núcleo de Direção Superior) e a Provedoria.

Consequência: Resultado de um evento que afeta os objetivos. Pode ser uma série de impactos possíveis, positivos ou negativos, em relação aos objetivos correlatos de uma empresa.

Controle: Medida, política, procedimento ou prática implementada para modificar, reduzir ou manter um risco, visando alinhá-lo ao apetite e à tolerância definidos pela organização.

Crise Institucional: Evento ou situação inesperada, disruptiva e de alta gravidade que ameaça de forma significativa os objetivos estratégicos, a reputação, a operação ou a segurança de uma organização, exigindo

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 2 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

resposta imediata e coordenada.

Cultura de Riscos: Conjunto de valores, crenças e comportamentos que influenciam como a organização percebe, avalia e responde aos riscos. Reflete o apetite a risco institucional e integra-se à tomada de decisões em todos os níveis, promovendo transparência, responsabilidade e resiliência.

Evento: Ocorrência ou mudança em um conjunto específico de circunstâncias; pode ter várias causas e consistir em uma ou mais ocorrências.

Gestão de Riscos: Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que se refere a riscos. Pode ser entendido como um sistema intrínseco ao planejamento estratégico de negócios, composto por processos contínuos e estruturados desenhados para identificar e responder a eventos que possam afetar os objetivos da organização e por uma estrutura de governança corporativa responsável por manter esse sistema vivo e em funcionamento.

Impacto: Resultado ou efeito de um evento.

Incerteza: Incapacidade de conhecer antecipadamente a probabilidade exata ou o impacto de eventos futuros. O estado, mesmo que parcial, de deficiência de informação relacionada a compreensão ou conhecimento de um evento, sua consequência, ou probabilidade.

NBR ISO 31000:2018: Norma que estabelece diretrizes para a gestão de riscos, oferecendo uma abordagem estruturada e proativa para identificar, analisar, avaliar e tratar incertezas que possam impactar os objetivos organizacionais.

NDS: O Núcleo de Direção Superior é um órgão de direção geral da Associação, presidido pelo Provedor, de caráter colegiado com atribuições próprias, nos termos do Estatuto da Santa Casa BH.

ODS: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais a Organização das Nações Unidas está contribuindo a fim de que seja possível atingir a Agenda 2030 no Brasil.

Oportunidade: A possibilidade que um evento ocorrerá e afetará favoravelmente a realização dos objetivos.

Partes Interessadas (Stakeholders): Pessoa ou instituição que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade (Provedor, Irmãos Associados, conselheiros, diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores, colaboradores, corpo clínico, docentes, residentes, especializando, pesquisadores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes, voluntários, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos fiscalizadores e normativos, doadores, políticos,

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 3 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

pacientes/clientes, acompanhantes, familiares, voluntários e visitantes, dentre outros).

Plano de Segurança do Paciente: O Plano de Segurança do Paciente da instituição, é correlato ao “Plano de Gestão de Riscos Assistenciais” e descreve as estratégias e ações definidas pelo serviço de Saúde para a execução das etapas de promoção, de proteção e de mitigação dos incidentes associados à assistência à saúde, desde a admissão até a transferência, a alta ou o óbito do paciente no serviço de Saúde.

Plano de Gestão de Riscos Institucionais: Define o conjunto de ações estruturadas com o objetivo de identificar, avaliar, tratar e monitorar riscos relacionados aos processos institucionais (riscos institucionais), visando proteger os objetivos estratégicos da organização e garantir a segurança do paciente e dos colaboradores.

POP (Procedimento Operacional Padrão): Documento que de forma objetiva, descreve o passo-a-passo com instruções sequenciais, para a realização de operações rotineiras e específicas de um processo, mencionando as informações fundamentais para sua execução.

Probabilidade: A chance de algo acontecer. Pode ser expressa qualitativamente (elevada, média, reduzida) ou quantitativamente (porcentagem, frequência).

PRS (Procedimento Sistêmico): Documento que descreve uma atividade ou interação sistêmica da instituição, aplicável a partir da interação de ações entre um conjunto de processos. A abrangência que consta no PRS deverá citar os processos envolvidos na atividade/tarefa e quem executa.

Risco: Efeito da incerteza nos objetivos, sendo a possibilidade de ocorrência de eventos que afetem a capacidade de uma organização atingir seus objetivos.

Risco Inerente: O risco que se apresenta a uma organização na ausência de qualquer medida gerencial que poderia alterar a probabilidade ou o impacto de um risco. É o risco a que uma organização está exposta sem considerar quaisquer ações gerenciais que possam reduzir a probabilidade de sua ocorrência ou seu impacto.

Risco Residual: O risco que resta após a administração ter adotado medidas para alterar a probabilidade ou o impacto dos riscos. É o risco a que uma organização está exposta após a implementação de ações gerenciais para o tratamento do risco.

Santa Casa BH: Santa Casa de Belo Horizonte.

Sensibilidade ao Risco: Diz respeito a como a organização é afetada por um determinado risco. É determinada em função do tamanho do risco ou da relevância de seu impacto, da possibilidade de sua ocorrência e da capacidade e preparo da organização para reagir e responder a esse risco.

Tolerância a Riscos: Estabelece as variações aceitáveis em torno dos limites estabelecidos para os riscos

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 4 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

aceitos por uma organização.

4. DIRETRIZES

A Santa Casa BH entende que a gestão de riscos e crises é imprescindível para uma boa governança, para a prestação de serviços de excelência à população e para a sustentabilidade da instituição. Embora tenham responsabilidades distintas, a gestão de riscos e crises precisam estar alinhadas com os objetivos da instituição para a geração de valor e sua proteção.

A Santa Casa BH mantém-se atenta ao gerenciamento de todos os riscos, desde os estratégicos aos operacionais, observando os aspectos externos e internos, especialmente relacionados à prestação de serviços assistenciais, educacionais, sociais, e demais riscos que representam impactos, positivos ou negativos, para os pacientes, para a comunidade, para a instituição como também para as partes interessadas.

A Santa Casa BH realiza o gerenciamento e mapeamento de riscos de acordo com a ISO 31.000:2018 e outras práticas de mercado que visam proporcionar a integração, dinamismo e cobertura geral dos riscos, visando reportar e permitir a tomada de decisão baseada na análise dos riscos, desde a operação, a alta direção até os relacionados ao cenário externo à instituição.

O processo de gestão de riscos e crises formam juntos um sistema integrado de diretrizes corporativas que proporciona o controle institucional e visibilidade às fragilidades e às existências de riscos, para que possam ser gerenciados, e os responsáveis deliberar quanto às oportunidades de melhoria contínua e resultados em todos os níveis.

Na Santa Casa BH entende-se que o cliente/paciente, especialmente da área de saúde, precisa ser atendido em suas necessidades de forma segura, informada, transparente e sendo envolvido ativamente no gerenciamento dos cuidados, neles incluídos os riscos relacionados ao processo de assistência à saúde e educação, bem como seus familiares e representantes no contexto que o próprio indivíduo não possa participar ativamente.

Todas as partes interessadas da Santa Casa BH devem estar cientes de seus papéis em relação à gestão de riscos e crises, trabalhando para a promoção de um efetivo ambiente de controle, garantindo efetividade nas ações de detecção, avaliação, mitigação, gerenciamento e controle dos riscos negativos e positivos que se apresentem, desde os operacionais aos estratégicos.

4.1 Metodologia da Gestão de Riscos

Organizações de todos os tipos e tamanhos enfrentam influências de uma série de riscos que podem afetar a realização de seus objetivos (NBR ISO 31.000:2018). Estes objetivos podem estar relacionados a uma série de atividades da organização, desde iniciativas estratégicas até suas operações, processos e projetos, e se

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 5 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

refletir em termos de resultados para a sociedade, ambientais, tecnológicos, de segurança, medidas comerciais, financeiras e econômicas, bem como impactos sociais, culturais, políticas e na reputação (NBR ISO/IEC 31.010:2012).

Em conformidade com a ISO 31000:2018, a Santa Casa BH adota o padrão na gestão de riscos conforme descrito abaixo:

- Alinhamento do apetite de risco em relação à estratégia da instituição;
- Otimização das decisões de resposta ao risco respeitando a especificidade de cada cenário;
- Redução das surpresas e prejuízos operacionais;
- Identificação e administração dos riscos inerentes ao negócio;
- Fornecimento de respostas integradas aos diversos riscos;
- Utilização das oportunidades a favor da instituição;
- Melhoria da alocação de capital;
- Promoção da segurança do paciente.

A Santa Casa BH comprehende e valoriza a gestão dos riscos como um instrumento de grande valia para que a instituição saiba quais são os riscos e as oportunidades que podem afetar suas unidades de negócios. Dessa forma, utiliza a ferramenta de gestão denominada Mapa de Gerenciamento de Riscos para identificação, análise, avaliação, monitoramento e tratamento dos riscos estratégicos até o operacional.

Por meio da gestão dos riscos, a instituição busca orientar os gestores de forma breve e objetiva dos riscos e oportunidades dos processos sob sua liderança, facilitando assim a tomada de decisão, a responsabilização, a promoção da segurança em todas as etapas do processo, a efetividade do sistema de Gestão da Qualidade, o alcance dos resultados almejados, a mitigação ou neutralização de fatores indesejados e a promoção da cultura focada na melhoria contínua.

Os riscos estratégicos do negócio são identificados, monitorados e documentados no Inventário de Gerenciamento de Riscos, com apresentação anual de acordo com cada unidade de negócio.

Em consonância com a “Política de Governança Corporativa”, com relação à tomada de decisões pertinentes à gestão e ao gerenciamento de riscos, a instituição tem como norteador o “Modelo das Três Linhas”, que consiste no relacionamento entre o órgão de governança da instituição, primeira, segunda e terceira linhas, tornando-se tangível na medida em que são construídos os acordos entre os pares, utilizando para tanto, instrumentos como a Cadeia Cliente Fornecedor, o Mapa de Processo, a Mapa de Gerenciamento de Riscos, dentre outros.

O Modelo das Três Linhas se sustenta nos princípios de: governança; papéis do órgão de governança; gestão e os papéis da primeira e segunda linhas; papéis da terceira linha; independência da terceira linha; criação e proteção de valor.

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 6 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

Aplicando o modelo no contexto do Santa Casa BH, temos:

- **Órgão de Governança** - Formado pelos Conselhos Deliberativo e Fiscal, Assembleia Geral, Núcleo de Direção Superior – NDS e Comitê Estratégico e de Aprimoramento Organizacional – CEOA. Relacionam-se com as Três Linhas no sentido de delegar responsabilidades, orientar, prover recursos e supervisionar, podendo estabelecer comitês para prestar supervisão adicional sobre aspectos de sua responsabilidade.
- **Primeira Linha** - formada pelos gestores das áreas da Santa Casa BH, tanto do âmbito administrativo quanto assistencial. Tem como responsabilidade o atingimento dos objetivos organizacionais, dentre eles o gerenciamento dos riscos no escopo de sua gestão, por meio do estabelecimento e manutenção de estruturas e processos apropriados e reporta seus resultados ao CEOA;
- **Segunda Linha** - formada pelas áreas que de alguma forma fornecem expertise complementar, apoio, monitoramento e questionamentos aos gestores com papéis de primeira linha quanto ao gerenciamento de riscos. Inclui atividades complementares focadas em assuntos relacionados a riscos e ao seu gerenciamento, como conformidade com leis, regulamentos, políticas e comportamento ético aceitável, controle interno, segurança da informação e tecnologia, sustentabilidade e avaliação da qualidade. Pode incluir monitoramento, assessoria, orientação, teste, análise e reporte sobre assuntos relacionados ao gerenciamento de riscos;
- **Terceira Linha** - composta por auditores internos - presta avaliação e assessoria independente e objetiva sobre a adequação e eficácia da governança e do gerenciamento de riscos, feito por meio da aplicação de processos sistemáticos e disciplinados, expertise e conhecimentos. Reporta seus apontamentos ao CEOA e à gestão, para promover e facilitar a melhoria contínua. Alinha, comunica, coordena e colabora com a gestão no processo decisório. Possui independência das responsabilidades da gestão, aspecto fundamental para sua objetividade, autoridade e credibilidade.

Cabe destacar também a auditoria externa, reguladores e outros órgãos externos que, mesmo não compõendo a estrutura da instituição, desempenham papel relevante na governança, e podem ser considerados linhas adicionais no gerenciamento de riscos e controles. Fornecem um nível complementar de avaliação independente sobre a precisão dos relatórios financeiros e patrimoniais da instituição, além de regular e/ou fiscalizar a atividade desempenhada pela organização, contribuindo para o aumento da transparência e da prestação de contas da Santa Casa BH.

4.2 Processo de Avaliação de Riscos (Identificação, Análise e Avaliação).

A Santa Casa BH monitora o impacto das incertezas que podem influenciar o serviço negativamente, positivamente ou ambos. A instituição está empenhada na neutralização ou mitigação dos riscos, notadamente dos que possam impactar na saúde e segurança dos seus colaboradores, clientes ou pacientes. A alta direção da organização canaliza as oportunidades para seus processos de elaboração de estratégias

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 7 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

ou objetivos, formulando planos que visam ao aproveitamento destes.

A instituição está empenhada na neutralização ou mitigação dos riscos, notadamente dos que possam impactar na saúde e segurança dos seus colaboradores, clientes ou pacientes.

A alta direção da organização canaliza as oportunidades para seus processos de elaboração de estratégias ou objetivos, formulando planos que visam ao aproveitamento destes.

Os riscos ou oportunidades mapeadas na Santa casa BH, foram divididos em 5 macrocategorias, 14 categorias e 67 subcategorias, conforme conceitos principais abaixo:

- **Estratégicos:** Referente à tomada de decisão na instituição, aos processos que impactam na continuidade, crescimento e valor e em seus objetivos de negócio, bem como na habilidade de proteger-se ou adaptar-se à mudança no ambiente.
- **Sustentabilidade:** Decorrente de processo e atividade que envolva as finanças e resultados da instituição, como riscos de mercado, crédito e liquidez. Assim como ambientais e sociais.
- **Conformidade e Integridade:** Decorrente do não cumprimento de leis, regulamentos ou normativos institucionais.

Cibernético: é a possibilidade de ocorrência de eventos que possam comprometer a segurança e a privacidade da informação em ambientes físicos e digitais.

● **Operacional:** Relacionado à eficácia e eficiência das operações e atividades rotineiras das instituições, à consistência e adequação dos sistemas de informação e à operação das atividades da organização.

4.3 Risco inerente e risco residual

A instituição adota a subclassificação do risco em duas categorias, sendo o risco inerente - que Santa Casa BH está exposta sem considerar quaisquer ações gerenciais que possam reduzir a probabilidade de sua ocorrência ou seu impacto - e o residual - risco que Santa Casa BH está exposta após a implementação de ações gerenciais para o tratamento do risco.

Na metodologia aplicada na Santa Casa BH, devido à complexidade de desvincular os controles em execução do evento de risco, a avaliação de riscos é realizada considerando apenas o risco residual, ou seja, os controles atuais já fazem parte da rotina do processo.

4.4 Tratamento, monitoramento e avaliação

Cabe a cada área mapear os riscos e oportunidades do seu processo, traçar a estratégia de tratamento, monitorar e avaliar cada cenário.

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 8 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

A definição da métrica utilizada pela instituição, suporte às áreas, disseminação da ferramenta, promoção da cultura prevencionista e avaliação da eficiência e efetividade dos controles implementados são atribuições das áreas de segunda linha.

Os riscos serão avaliados de acordo com a região em que estiverem localizados na matriz de riscos. Quanto menor o nível de controle sobre o risco, maior sua criticidade para o processo.

O apetite ao risco da Santa Casa BH foi classificado como tolerável até o nível médio, o apetite identificado como alto e altíssimo será priorizado e tratado com urgência, em consonância com os normativos institucionais.

Atualmente a Santa Casa BH categoriza o apetite de risco de acordo com a sua classificação, são eles: aceitar, gerenciar, mitigar e transferir.

É realizado o monitoramento dos riscos e oportunidades, com acompanhamento rotineiro do desempenho das atividades, para que possa ser comparado ao desempenho esperado ou solicitado. Esta atividade visa identificar divergências em controles existentes e a melhoria contínua do processo em consonância com as diretrizes da POL INST SCBH 005 - Política Auditorias e Inspeções.

A instituição realiza o gerenciamento proativo dos Riscos Assistenciais por meio de um ciclo de análise anual. Esses riscos, específicos a cada área de atuação, estão descritos no Plano de Segurança do Paciente. Este documento estratégico é elaborado e aplicado individualmente em cada unidade de negócio, garantindo a conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Vigilância Sanitária e toda a legislação vigente."

A instituição apresenta Plano de Gestão de Riscos Institucionais, que contempla estratégias e ações definidas pela instituição para a execução das etapas a serem percorridas, em observância as normas legais vigentes, assim como os normativos internos aplicáveis, sendo que o seu processo abrange as seguintes questões:

- Identificação:** Mapeamento de potenciais riscos inerentes aos processos e ao ambiente institucional.
- Análise e Avaliação:** Estudo detalhado de cada risco para entender sua probabilidade de ocorrência e o impacto que ele pode causar.
- Tratamento:** Definição e implementação de planos de ação para mitigar, gerenciar ou aceitar os riscos identificados.
- Monitoramento e Comunicação:** Acompanhamento contínuo da eficácia das medidas de controle e o compartilhamento transparente das informações sobre os riscos com as partes interessadas.

4.5 Metodologia de Gestão de Crises

A Santa Casa BH estabelece os procedimentos a serem adotados em caso de ocorrência ou ameaça de crise. O gerenciamento da crise de forma adequada, rápida e assertiva ajuda a diminuir o desgaste de reputação, minimizar seus impactos e evitar perda de valor da instituição. Para cumprir com os objetivos dessa política,

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 9 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

em caso de situação de crise ou ameaça de crise, o Comitê de Gestão de Riscos e Crise da Santa Casa deverá ser acionado, para apurar a situação e informar sobre a avaliação preliminar quanto a gravidade da crise e as medidas emergenciais a serem tomadas, inclusive com relação à divulgação externa.

As atribuições do Comitê de Riscos e Crises estão descritas de forma detalhada em seu Regimento Interno RGI CGRC SCBC 001: Comitê de Gestão de Riscos e Crise da Santa Casa BH. Na presente Política, são apresentadas as atribuições mínimas necessárias para assegurar o cumprimento das diretrizes de gestão de riscos e crises da Santa Casa, sem prejuízo de outras responsabilidades previstas no Regimento:

- Nomear porta-voz para falar em nome do Comitês de Gerenciamento de Riscos e Crise, no caso da ocorrência ou ameaça de crises;
- Apurar materialização do risco;
- Definir a forma e a frequência da comunicação e o processo para tomada de decisões;
- Estabelecer as medidas de contenção ou mitigação da crise e seus responsáveis;
- Acompanhar e analisar a cobertura da imprensa e a repercussão das notícias;
- Discutir o teor de entrevistas e outras comunicações;
- Propor, para aprovação pelo provedor, plano de recuperação pós-crise.

5. DOS MECANISMOS DE CONTROLE E DOS DESDOBRAMENTOS

Esta política será avaliada periodicamente, por meio de relatórios de resultados, incluindo indicadores, auditorias, pesquisas de satisfação, análise crítica, relatórios de sustentabilidade, conforme mecanismo de controle a ser estabelecido por cada área, visando avaliar a adesão, aplicabilidade e eficácia da diretriz, além de fornecer uma visão abrangente do impacto institucional.

Os processos relativos a esta política serão desdobrados de forma transversalizada, sendo que seu fluxo de aplicação operacional deverá ser detalhado por meio de Procedimentos Sistêmicos (PRS) específicos. O monitoramento dos resultados da respectiva política serão mensurados e analisados por meio de instrumento (s) acima referenciado(s), de forma contínua.

Esta política apresenta seus principais desdobramentos por meio dos seguintes documentos:

- MAN INST SGQ 001 - MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.
- PRS INST GER MKT COM 007 - Padronização dos procedimentos de identificação e resposta a crises na Santa Casa BH.

6. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Este normativo deve ser revisado a cada dois anos com relação à aderência às Políticas, às Normas, aos

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 10 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

Procedimentos ou sempre que identificadas mudanças significativas nos processos.

7. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

Na Santa Casa BH, valorizamos a colaboração para um ambiente íntegro. Caso presencie ou tenha conhecimento de qualquer irregularidade, reúna o máximo de informações e evidências possíveis e denuncie de forma segura pelo site www.ouvidordigital.com.br/santacasabh ou pelo telefone 0800 892 5020. A denúncia pode ser feita anonimamente ou com identificação, de acordo com sua escolha. Sua identidade será preservada, e a Santa Casa BH não permitirá qualquer tipo de retaliação.

Os envolvidos nos fatos, após o processo de apuração, se comprovada a violação a essa ou a outras Políticas e normas correlatas estarão sujeitos às medidas disciplinares, administrativas e legais cabíveis, conforme previsto: (i) nas regras internas da Santa Casa BH, como no PRS INST CONF CULT 001 – Procedimentos sobre Aplicação de Regras de Consequências; (ii) na legislação aplicável (LGPD, CLT, etc.); e (iii) nos instrumentos contratuais pertinentes, sem prejuízo de eventual responsabilização civil, penal ou administrativa perante as autoridades competentes.

8. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). ABNT NBR ISO 31000:2018 – Gestão de riscos: diretrizes. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). ABNT NBR ISO 31010:2012 – Gestão de riscos: técnicas para o processo de avaliação de riscos. Rio de Janeiro: ABNT, 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Gestão de riscos e investigação de eventos adversos relacionados à assistência à saúde. Brasília: Anvisa, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

CEBDS; GRI; REDE BRASIL DO PACTO GLOBAL. Guia dos ODS para as empresas: diretrizes para implementação dos ODS na estratégia dos negócios. 2015. Disponível em: https://cebds.org/wp-content/uploads/2023/06/CEBDS_Guia-dos-ODS_2015.pdf. Acesso em: 2 jun. 2025.

COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION (COSO). Gerenciamento de riscos corporativos: estrutura integrada. Tradução: Instituto dos Auditores Internos do Brasil (Audibra) e PricewaterhouseCoopers. Estados Unidos da América, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO E ÉTICA EMPRESARIAL (IBDEE). Cartilha dos pacientes. São Paulo: IBDEE,

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 11 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (IBGC). Gerenciamento de riscos corporativos: evolução em governança e estratégia. São Paulo: IBGC, 2017. (Série Cadernos de Governança Corporativa, 19).

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (IBGC). Guia de orientação para gerenciamento de riscos corporativos. São Paulo: IBGC, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (IBGC). Política de gerenciamento de crises. São Paulo, 2022. Disponível em:

https://ibgcsitenovo.blob.core.windows.net/ibgcsitenovo/politicas_institucionais/politica-gerenciamento-crises.pdf. Acesso em: 29 maio 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaração-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 29 maio 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 10: redução das desigualdades. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/10>. Acesso em: 29 maio 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Pacto Global Rede Brasil. Disponível em: <http://www.pactoglobal.org.br>. Acesso em: 29 maio 2025.

PROGRAMA DAS AÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). Acompanhando a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável: subsídios iniciais do Sistema Nações Unidas no Brasil sobre a identificação de indicadores nacionais referentes aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Brasília: PNUD, 2015.

SANTA CASA BH. Política de Governança Corporativa, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>. Acesso em 29 maio 2025.

SANTA CASA BH. Estatuto da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2024. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/organizacao/>. Acesso em 29/05/2025.

SANTA CASA BH. Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/compliance/> Acesso em 29/05/2025.

THE INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS (IIA). Modelo das Três Linhas do IIA 2020: uma atualização das Três Linhas de Defesa. 2020. Disponível em: <https://iibrasil.org.br/korbillload/upl/editorHTML/uploadDireto/20200758glob-th-editorHTML-00000013-20082020141130.pdf>. Acesso em: 29 maio 2025.

9. ANEXOS

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 004
		Estabelecido em: 27/02/2023
		Nº Revisão: 02 Página 12 de 12
GESTÃO DE RISCOS E CRISES		Classificação da informação: Pública

Não se aplica.

Elaboração / Revisão	Análise Crítica	Aprovação
Governança Corporativa, demais Gerências e Superintendentes responsáveis Data: 09/12/2025	Comitê Estratégico de Aprimoramento Organizacional - CEAO Data: 09/12/2025	Núcleo de Direção Superior- NDS Data: 10/12/2025