

ANÁLISE DO SISTEMA DE COMPLIANCE NA MITIGAÇÃO DE RISCOS CORPORATIVOS: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

ANALYSIS OF THE COMPLIANCE SYSTEM AND CORPORATE RISK MITIGATION: CASE STUDY IN A HOSPITAL ADMINISTRATION COMPANY

Vânia Ribeiro de Santana¹
Exedito dos Santos Santana²

RESUMO: Este estudo visa analisar um sistema de compliance com fatos para redução de riscos corporativos. Por esta razão, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar o sistema normativo de compliance e a sua utilidade na mitigação de riscos corporativos em uma empresa de administração hospitalar. Além disso, os objetivos específicos são: descrever o sistema de normas internas da organização; avaliar a efetividade das normas práticas da organização e recomendar práticas de compliance para prevenção de não conformidades e riscos corporativos. Para atingir esses objetivos, utilizou-se por metodologia as pesquisas bibliográficas e empíricas, mediante abordagem quali- quantitativa, para obter dados sobre fatos que ocorrem na organização. Após a realização desta, verificou-se que alguns profissionais de saúde não cumprem com as normas e procedimentos estabelecidos, gerando insatisfação dos pacientes com relação ao atendimento médico, devido à falta de assiduidade, pontualidade e humanização. Sendo assim, foram necessárias recomendações para adotar práticas de compliance a fim de assegurar a conformidade, ética, transparência e eficiência no funcionamento da empresa, elevando a importância de um programa de compliance para minimizar riscos legais e éticos, garantindo a entrega de serviços de alta qualidade aos seus pacientes.

5660

Palavras-chave: Compliance. Conformidade. Empírica. Implementação. Mitigação.

ABSTRACT: This study aims to analyze a compliance system with facts to reduce corporate risks. For this reason, the general objective of this work is to analyze the regulatory compliance system and its usefulness in mitigating corporate risks in a hospital management company. Furthermore, the specific objectives are: to describe the organization's system of internal standards; evaluate the effectiveness of the organization's practical standards and recommend compliance practices to prevent non-conformities and corporate risks. To achieve these objectives, bibliographical and empirical research was used as a methodology, using a qualitative and quantitative approach, to obtain data on facts that occur in the organization. After carrying out this, it was found that some health professionals do not comply with the established standards and procedures, generating patient dissatisfaction with medical care, due to the lack of attendance, punctuality and humanization. Therefore, recommendations were necessary to adopt compliance practices in order to ensure compliance, ethics, transparency and efficiency in the company's operation, elevating the importance of a compliance program to minimize legal and ethical risks, ensuring the delivery of high-quality services quality to your patients.

Keywords: Compliance. Conformity. Empirical. Implementation. Mitigation.

¹ Graduanda do Curso de Administração; Faculdade de Ilhéus – CESUPI.

²Especialização em Economia de Empresas Cooperativas pela Universidade Estadual de Santa Cruz – Uesc.

I. INTRODUÇÃO

Atualmente tem se falado e exigido muito das organizações, por conduta ética, responsável e transparente. As fraudes têm se tornado frequentes nas organizações, desde ilícitos fiscais, financeiros, trabalhistas, ambientais etc., o que estimula ainda mais a necessidade de uma conduta reta, o que, a propósito, é uma tarefa muito difícil.

Diante deste contexto, faz-se necessário tratar brevemente do termo compliance, que se tornou cada vez mais relevante no mundo dos negócios e governança nos últimos anos. Segundo Andrade (2020), se refere ao conjunto de práticas, políticas e procedimentos adotados por organizações para garantir que estejam conforme as leis, regulamentos, normas e padrões éticos.

É crucial o papel que o compliance tem no sistema normativo de uma companhia. Garantir e avaliar a eficácia das normas práticas, para que a organização esteja de acordo com os regulamentos, é indispensável para manter a legalidade, a integridade e a reputação, bem como para gerenciar riscos e promover o sucesso sustentável nos negócios (Silveira, 2018).

O compliance na administração hospitalar é fundamental para garantir que os hospitais operem de forma ética, segura e eficaz, proporcionando cuidados de saúde de alta qualidade e protegendo a segurança e os direitos dos pacientes. Desta forma, a prática de compliance exige esforço, mas também traz muitos benefícios para a empresa, eximindo práticas ilícitas que impedem as operações e colocam os negócios em risco.

Sendo assim, o compliance deve estar de acordo com as normas e regras a fim de resolver problemas ou evitá-los, visando prevenir erros, fraudes, ações judiciais e divergências comportamentais dentro da empresa. Dessa forma, questiona-se em que medida o não cumprimento das normas integrais de compliance pode prejudicar as atividades da empresa.

Por fim, os objetivos dessa investigação é analisar o sistema de compliance e a sua utilidade na mitigação de riscos corporativos em uma empresa de administração hospitalar, descrever as normas internas, avaliar a efetividade das normas práticas bem como, contribuir com recomendações de práticas de compliance para melhoria da empresa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Compliance

Compliance é um termo que significa que as organizações estão de acordo com a lei, normas e regulamentos. Esses regulamentos estão diretamente ligados à integridade, ética e à maneira como os regulamentos são aplicados para garantir a conformidade nos negócios (Assi, 2018).

O compliance possibilita a prevenção de diversos fatores dentro da empresa, cada indivíduo deve realizar suas obrigações, cumprindo leis, políticas, evitando para não ocorrerem problemas futuros, como erros, fraudes, atos corruptos, que venham denegrir a empresa colocando em risco não só sua reputação, como também o financeiro, degradando a imagem e o valor criado pela organização (Blok, 2023).

Segundo Assi (2018), na iminência de alcançar a conformidade, a empresa implementa normas, procedimentos, é conduzida por auditorias e avaliações para garantir que estão seguindo os regulamentos aplicáveis à sua organização.

2.1.1 Compliance na área da saúde

Os profissionais da área da saúde, por um determinado período, desfrutaram de uma reputação confiável devido à natureza essencial e nobre de seu trabalho, que envolve cuidar da saúde e bem-estar das pessoas. No entanto, com alguns acontecimentos como, escândalos de corrupção, fraudes e má conduta, abalou essa credibilidade em algumas circunstâncias (Wotkoski; Ribas, 2020).

Historicamente os profissionais da área da saúde sempre foram vistos com muita credibilidade e confiança. Contudo, dados os inúmeros escândalos de corrupção e fraudes, essa credibilidade acabou sendo abalada. Nos últimos anos, diversas foram as denúncias públicas de empresas e médicos praticantes de fraude (Wotkoski; Ribas, 2020, p. 29).

Com esses eventos, foi necessário aperfeiçoar a confiança do público em relação à saúde, adotando medidas relevantes para lidar com esses problemas, incentivando a transparência, integridade e eficiência. (Wotkoski; Ribas, 2020).

2.1.2 Princípios do compliance

O compliance deve ter base em alguns princípios, juntamente com ações para ser efetivo dentro da empresa. De acordo com Assi (2018), os colaboradores são envolvidos

numa cultura de compliance, adquirindo conhecimento em relação à importância do impedimento de fraude, corrupção, que fere o valor criado pela organização. Os princípios do compliance são: suporte de membros da alta administração, avaliação de riscos, código de ética e conduta, treinamento, canais de denúncia, due diligence, monitoramento e controladoria.

2.1.3 Benefícios de compliance

Conforme mencionado anteriormente, o compliance é um padrão de comportamento organizacional, que segundo Blok (2023), trabalha toda a questão dos valores éticos, com integridade da empresa, assim seus colaboradores podem propagar esses valores não só na organização, mas também para seus clientes, fornecedores etc. Muitos são os benefícios do compliance para as empresas que o implementam, alguns deles são: prevenção de riscos, proteção da reputação da empresa, maior segurança jurídica, redução de custos e maior produtividade.

2.1.4 Implementação do programa de compliance

Os programas de compliance são vitais para empresas que desejam operar de forma ética, evitar litígios, manter a confiança do público e minimizar riscos. Conforme Pinheiro (2022), os programas são especialmente importantes em setores regulados e internacionais, onde as complexidades legais e regulatórias são significativas. Além disso, os programas de compliance bem-sucedidos podem criar um ambiente de negócios mais ético e eficiente.

Sempre me perguntam se esta febre de compliance vai passar. E a resposta é sempre a mesma: “estamos em um caminho sem volta; se não o fez, deve fazer; e se já o fez, precisa melhorar”. Infelizmente, as pessoas somente buscam melhorar seus processos quando as falhas acontecem, pois somos muito mais corretivos do que preventivos (Assi; Hanoff, 2018, p. 13).

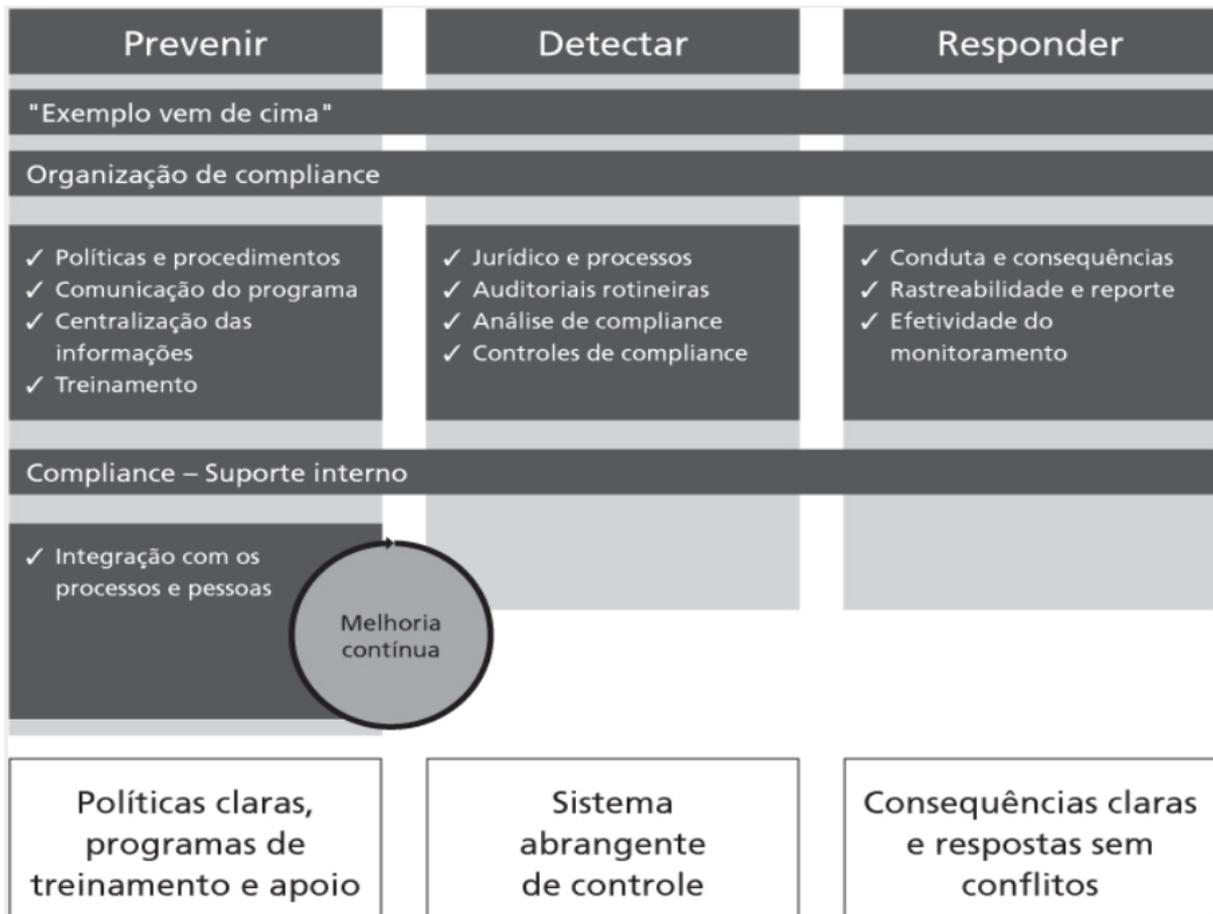
A implementação de um programa de compliance é um processo essencial para garantir a sobrevivência e a confiabilidade da organização. Esse programa é a base para o sucesso da organização. Ele tem como objetivo incentivar uma cultura de integridade, transparência e responsabilidade, fazendo com que a organização atue de acordo com as leis, regulamentos e padrões éticos relevantes (Pinheiro, 2022).

Para que possamos fazer as coisas certas, devemos conhecer modelos e exemplos de como agir corretamente. Se, com regras, já é difícil estar em conformidade, imaginem sem, em situações em que cada um

interpreta à sua maneira a forma de agir? O processo de compliance ou conformidade deve ser para todos, seja pessoa física, seja pessoa jurídica (Assi; Hanoff, 2018, p. 13).

Conforme apresenta na figura 01, no programa de compliance, será necessário que a instituição considere três linhas a serem atendidas, prevenir, detectar e responder, pois eventualmente podem aparecer riscos que possam atrapalhar a atividade empresarial.

Figura 01 – Três linhas de Compliance.



Fonte: Assi, Marcos. Compliance: como implementar. São Paulo, SP: Trevisan, 2018.

2.2 Governança corporativa

De acordo com Gonzalez (2012), governança corporativa é um conjunto de práticas, políticas e estruturas que as empresas adotam para garantir que sejam administradas de forma eficiente, transparente e conforme com as leis e regulamentos aplicáveis. Ela envolve a maneira como uma empresa é dirigida, supervisionada e controlada, buscando o fortalecimento mediante o alinhamento e equilíbrio entre os interesses dos diretores, dos acionistas, administradores e outros stakeholders.

[...] as empresas do setor de saúde tratam da qualidade e manutenção da vida humana, donde resulta uma preocupação estratégica para responder de forma responsável às diversas ramificações sociais, políticas e econômicas, na medida em que populações mais saudáveis são também mais produtivas, socialmente satisfeitas e coesas enquanto comunidades. A empresa desse setor assume, portanto, um papel importante na entrega de algo que transcende mera produção e/ou circulação de bens e serviços (Pontin, 2020, p. 09).

Lanzini (2020) enfatiza governança corporativa como um sistema de regras, práticas, estruturas e processos que orienta a maneira como uma empresa é administrada e controlada. Ele é impulsionado para promover a prestação de contas, a responsabilidade, transparência e a eficiência na gestão da empresa. Os principais elementos do funcionamento desse mecanismo são: os acionistas, conselho de administração, diretoria, conselho fiscal, auditoria independente.

O colapso da Parmalat, da Enron e de outras companhias, a título de exemplificação, teve origem em uma estrutura de governança incorreta. Os respectivos Conselhos de Administração foram acusados de falta de independência frente a diretoria, principalmente pela não vigilância do desempenho da sociedade e pela aprovação de uma série de transações com partes relacionadas, incluindo a transferência de ativos para administradores e acionistas controladores (Blok, 2023, p. 21).

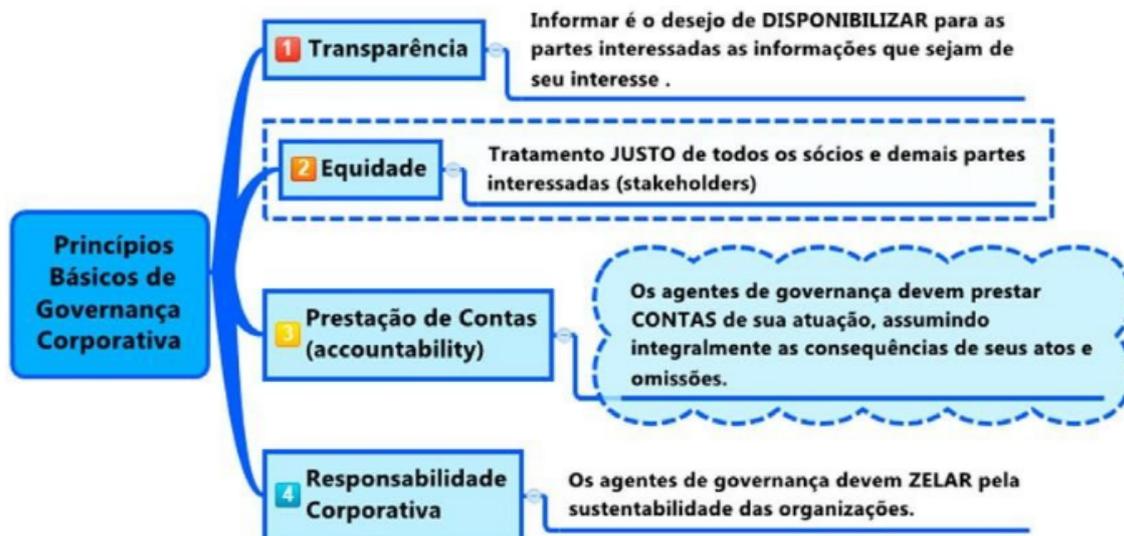
A governança corporativa é essencial para o funcionamento saudável de uma empresa, pois estabelece um sistema de controle e supervisão que visa equilibrar os interesses dos acionistas e partes interessadas, promove a eficiência operacional e mantém a confiança dos investidores e do público (Lanzini, 2020).

2.2.1 Princípios da governança corporativa

Os princípios da governança corporativa servem como diretrizes fundamentais que facilitam acesso a recursos e orientam a maneira como as empresas devem ser administradas e controladas para promover a transparência, a responsabilidade, a eficiência e a equidade (Gonzalez, 2012).

Com esses quatro princípios, conforme apresenta a figura 02, as empresas passam confiança a todos os envolvidos, tanto internamente quanto externamente, melhorando a eficiência, contribuindo para um melhor posicionamento no mercado.

Figura 02 – Princípios Básicos de Governança Corporativa.



Fonte: Livro Eletrônico Governança Corporativa e Compliance, Noções de Governança Corporativa.

Estes princípios são fundamentais para o bom funcionamento de uma empresa e ajudam a estabelecer uma base sólida para o sucesso a longo prazo, promovendo a confiança e a credibilidade no mercado.

2.2.2 Principais riscos corporativos

“Riscos são itens importantes para a consecução dos objetivos estratégicos, uma vez que o que foi planejado pode ser impactado por acontecimentos que causem resultados positivos ou negativos nos negócios” (Furtado, 2020, p. 17).

Os riscos corporativos podem variar significativamente dependendo da indústria, tamanho e natureza específica de uma organização. Existem riscos comuns que muitas empresas enfrentam: risco estratégico, risco financeiro, risco operacional, risco de compliance, risco de reputação e risco da segurança da informação.

2.2.3 Gestão de risco corporativo

A gestão de risco corporativo é um processo organizado e sistemático que envolve a identificação, avaliação e resposta aos riscos que uma organização enfrenta. O objetivo fundamental da gestão de risco é minimizar os potenciais consequências adversas dos eventos incertos, garantindo que a organização possa atingir seus objetivos de maneira eficaz e sustentável (Andrade, 2020).

Segundo Brasileiro (apud Santos, 2021, p. 13), a avaliação de riscos é ferramenta-chave para o gerenciamento de riscos corporativos, processo conduzido em uma organização pelo conselho de administração, diretoria e demais empregados.

Essa gestão ajuda as organizações a proteger seus ativos, melhorar a tomada de decisões, garantir a conformidade legal e em última instância, alcançar seus objetivos estratégicos de maneira mais segura (Neves, 2021).

3. METODOLOGIA

Foram analisadas 153 reclamações realizadas pelos familiares e/ou pacientes, por meio do canal de denúncia Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), referente aos anos de 2019 a 2023. O levantamento de dados foi realizado na empresa através de uma abordagem quali-quantitativa, para analisar o ponto de vista das pessoas envolvidas, e diferentes opiniões sobre uma mesma situação, principalmente a comparação entre elas (Taquetes; Borges, 2020).

Os dados foram selecionados por categorias por meio de uma planilha do software LibreOffice a fim de projetar o quantitativo das reclamações, em seguida foram criados gráficos para melhor visualização e entendimento na apresentação dos resultados. Após a tabulação dos dados coletados, foram elaborados questionamentos para obter informações relacionadas aos tipos de reclamações. Para isto, foi necessário realizar entrevistas semiestruturadas com colaboradores dos setores envolvidos e por meio de observação.

Através da investigação, foi possível perceber que ocorrem frequentemente reclamações, mas não são formalizadas por decisão do próprio indivíduo.

Utilizou-se um nome fictício para o hospital, devido a informações e dados sensíveis.

Vale ressaltar que a vivência da pesquisadora na empresa, foi de grande relevância para obtenção dos resultados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Análise dos instrumentos de controle interno

A análise dos instrumentos de controle foi realizada evidenciando os principais pontos relacionados à investigação das reclamações ocorridas, a fim de entender onde houve eventuais falha dos profissionais, bem como quais normas internas existentes deixaram de ser cumpridas.

4.1.1 Regimento Interno do Corpo Clínico

O Regimento Interno do Corpo Clínico estabelece as regras, responsabilidades, direitos e deveres dos médicos do Hospital Regional João Paulino (HRJP). É de responsabilidade do corpo clínico:

Executar suas tarefas no horário pré-determinado, cooperando com os diferentes setores da administração hospitalar, visando melhorar os cuidados prestados. Promover a melhoria contínua da qualidade dos cuidados médicos e utilizar equipamentos e recursos humanos disponíveis que contribuam positivamente para o cuidado prestado aos pacientes atendidos no hospital (Regimento Interno do Corpo Clínico do HRJP, 2022).

Uma das partes mais pertinentes do Regimento Interno no que tange aos deveres dos médicos integram:

Cumprir e fazer cumprir o Código de Ética Médica, Regimento do Corpo Clínico, Regulamento Hospitalar e outros assuntos administrativos do hospital; tratar os pacientes sob seu cuidado com respeito, consideração e com a melhor técnica possível em benefício deles, independentemente de cor, raça, religião, condição social ou partido político. Elaborar um registro dos pacientes com informações essenciais para a solução imediata do caso, cumprindo pontualmente e antes da alta todas as rotinas necessárias, incluindo história clínica, exames realizados, tratamento, conclusão diagnóstica, documentos de alta, entre outras (Regimento Interno do Corpo Clínico do HRJP, 2022).

Após análise realizada no hospital, os profissionais médicos, muitas vezes, têm descumprido as regras do Regimento Interno. A falta de compromisso em não cumprir com a escala de trabalho, deixando o paciente à espera por atendimento, tem sido constante. A humanização no atendimento é precária, com isso os pacientes se sentem desvalorizados e isso pode impactar na sua recuperação e confiança no sistema de saúde.

5668

4.1.2 Protocolos de trabalho

No HRJP existe, por setor, o Procedimento Operacional Padrão (POP), o qual prevê diretrizes detalhadas sobre como realizar tarefas específicas, processamento de pedidos, manuseio de equipamentos, atendimento ao paciente etc.

As rotinas mais pertinentes, que estão descritas nos procedimentos e devem ser seguidas pelos recepcionistas e, posteriormente, pela equipe de enfermagem do pronto-socorro, incluem:

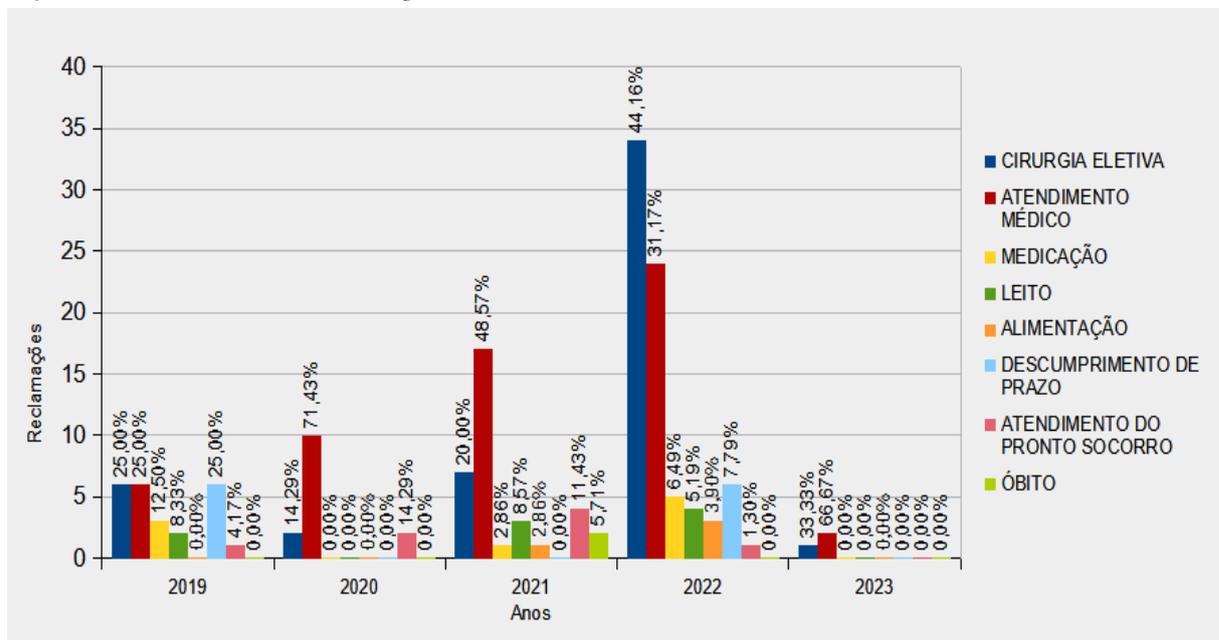
Receber o paciente prontamente, propiciando um ambiente confortável, acolhedor, ajudando-o a reduzir a ansiedade e estresse enquanto aguarda pelo atendimento médico. Passar pela triagem realizada pela enfermagem de forma humanizada e segura, realizando a aferição dos SSVV e das medidas antropométricas para ser feito o diagnóstico e em seguida gerar a classificação de risco (Procedimento Operacional Padrão do HRJP, 2023).

Conforme o estudo e experiência no setor hospitalar, os protocolos de trabalho não são cumpridos como deveriam devido à carência de compreensão dos protocolos, falha na comunicação, falta de motivação e supervisão adequada, ou até mesmo resistência à mudança. Os profissionais precisam de apoio da alta gestão, apoio à formação contínua para melhorar os resultados esperados.

4.2 Análise das reclamações

Do ano de 2019 ao ano de 2023 foram registradas 153 reclamações, que foram divididas por categorias conforme apresenta a figura 03.

Figura 03 – Reclamações realizadas por meio do canal de denúncia Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).



Fonte: Dados da pesquisa.

Após investigar as causas das reclamações, foram identificadas as situações descritas abaixo.

4.2.1 Categoria cirurgia eletiva

É comum que o médico agende a cirurgia, informe a data prevista para a realização ao paciente e/ou familiar, mas não solicite os materiais necessários a tempo para o setor responsável. Por mais que os materiais sejam solicitados, em tempo hábil aos fornecedores, acontece de não serem entregues dentro do prazo adequado. Mesmo havendo materiais na unidade, em alguns casos são utilizados em pacientes que chegam ao pronto-socorro em emergência.

Além disso, outros fatores que levam ao cancelamento de cirurgias eletivas são: complicações no estado clínico do paciente, a falta de leitos disponíveis e a escassez de medicamentos para o pós-operatório.

4.2.2 Categoria atendimento médico

Devido à sobrecarga, alguns profissionais não foram precisos na avaliação do quadro clínico do paciente durante as consultas à beira leito. Deste modo, tem ocorrido com frequência a falta de informação na entrega do boletim de saúde aos familiares, gerando dúvidas sobre o quadro clínico do doente. Também sucede, que após a internação e tratamento adequado, a alta do paciente é atrasada.

Há grande insatisfação dos usuários pelo tempo de espera por atendimento, bem como da ausência de humanização. Os pacientes são agendados para atendimento ambulatorial, na maioria das vezes são provenientes de cidades circunvizinhas, viajam em grupos com transportes públicos, esperam pelo atendimento que muitas vezes não acontece.

4.2.3 Categoria medicação

A sala adequada para esse atendimento no pronto-socorro está sempre lotada e o número pactuado de enfermeiros não é suficiente para suprir a necessidade em pouco tempo. Os profissionais, que foram designados a medicar, muitas vezes são chamados com urgência para prestar atendimento de emergência, com isso ocasiona a longa espera de pacientes para receber a medicação. Ademais, houve imprevisto no planejamento orçamental contribuindo para escassez de medicamentos essenciais.

4.2.4 Categoria leito

O Hospital Regional João Paulino atende os moradores da cidade e de mais 70 municípios próximos, havendo, portanto, superlotação. Além disso, a falta de comprometimento e responsabilidade de alguns médicos que não cumprem horário para avaliar o estado do paciente, resulta no atraso de possível alta.

4.2.5 Categoria alimentação

Os colaboradores do setor de alimentação estão sobrecarregados com várias enfermarias para atender. Dessa maneira, alguns profissionais não estão tendo controle na

distribuição das refeições, acarretando o atraso da entrega, principalmente para os pacientes recém-ingressos. Salienta-se que alguns pacientes não recebem refeições pelo fato da necessidade de estar em jejum para realização de determinado procedimento.

4.2.6 Categoria de descumprimento do prazo

O prontuário, relatório e laudo médico são documentos solicitados pela família e/ou paciente por meio do setor de assistência social. Após o requerimento, o indivíduo recebe o protocolo indicando o prazo de entrega. Tem ocorrido constantemente de o requerente desejar recebê-los antes do prazo, mas o setor de arquivo médico responsável pela entrega, provavelmente, devido a outras solicitações, não atua rapidamente com os responsáveis para cumpri-las no prazo.

Habitualmente é feito o pedido apenas do relatório médico, mas ao receber o documento solicitado, almeja também a cópia do prontuário e geralmente não pode ser atendida de imediato.

4.2.7 Categoria atendimento do pronto-socorro

Os pacientes recorrem a um hospital de média e alta complexidade para tratar do quadro de saúde considerado de baixa complexidade. Passam por triagem realizada pelos profissionais de enfermagem, que muitas vezes não ouvem suas queixas, resultando em uma classificação de risco diferente da necessária, tornando em tempos de espera mais longos pelo atendimento médico. Ressalta-se que o fluxo de pacientes afeta o atendimento rápido.

4.2.8 Categoria óbito

Os profissionais de saúde responsáveis em informar o óbito a família tem conhecimento do ocorrido, mas devido à necessidade de auxiliar outros familiares, não há uma comunicação rápida sobre a perda. Acontece, também, de tentar várias vezes entrar em contato com a família, mas sem sucesso.

Vale ressaltar, ainda, que frequentemente ocorrem reclamações na unidade hospitalar, mas que não chegam a ser formalizadas. Os indivíduos ficam com receio do que venha acontecer após a formalização, se questionam o que pode suceder em relação as situações relatadas. A informalidade também se deve ao fato de o diretor técnico do

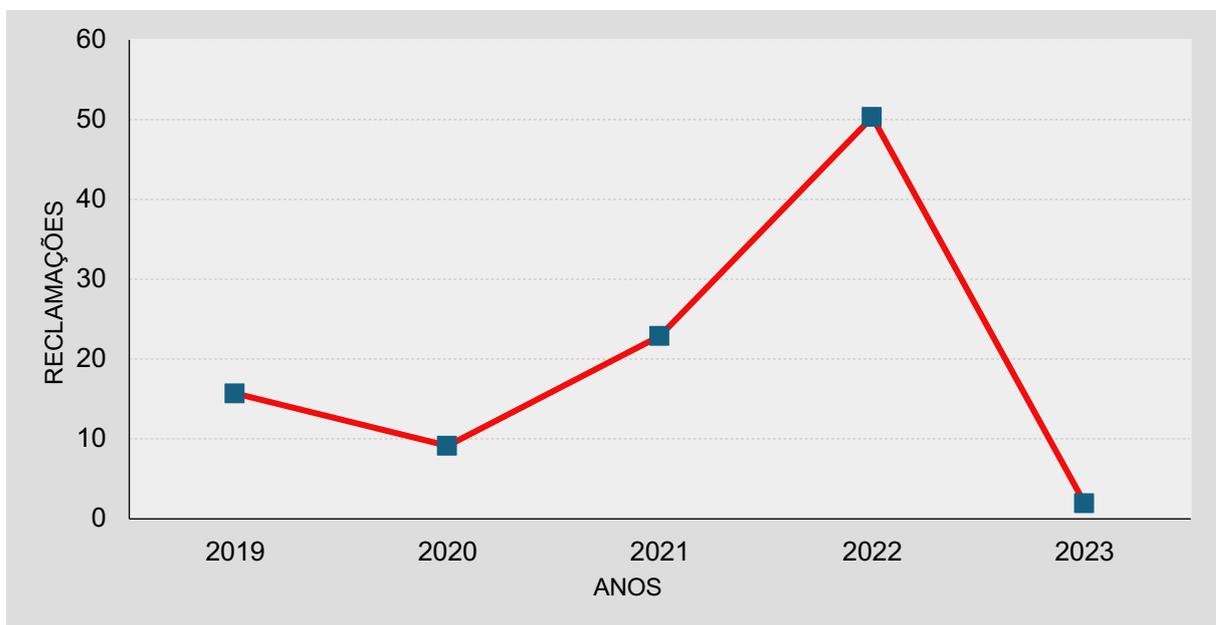
hospital estar disponível, prestando atendimento resolvendo da melhor forma as situações emergentes.

Com base na pesquisa bibliográfica e estudo realizado, foi observado que algumas atividades exercidas no Hospital Regional João Paulino não são colocadas em prática de acordo as normas integrais de compliance, gerando inúmeras ocorrências, acarretando riscos para a empresa.

Em 2022, um exemplo notável, nas categorias de cirurgia eletiva e atendimento médico, com maior índice de reclamações, havendo falha na prestação de serviço pela existência de inassiduidade, impontualidade e a falta de humanização.

Conforme apresentado na figura 04, destacou-se que em 2021 e 2022 houve maior número de reclamações. Naquele momento, a pandemia ainda estava ativa, o número de casos do coronavírus COVID-19 era significativo, o hospital estava sempre lotado e os profissionais de saúde estavam sobrecarregados, já que muitos tiveram que se afastar devido ao vírus. Desta forma, houve um excesso de reclamações pela falta de assistência adequada.

Figura 04 – Comparativo das reclamações no período da pandemia COVID-19.



Fonte: Dados da pesquisa.

Neste contexto, é fundamental que a empresa adote algumas práticas de compliance para promover uma cultura mais unificada, transparente e responsável, onde os profissionais de saúde atuem conforme as diretrizes de trabalho.

Para melhorar o processo de agendamento de cirurgias eletivas, urge criar um sistema eficiente que maximize o aproveitamento dos recursos disponíveis, como salas de cirurgia, equipes médicas e equipamentos. É essencial dar prioridade às cirurgias consoante a gravidade do caso, minimizar o tempo de espera e disponibilidade dos recursos.

É fundamental aprimorar o atendimento médico, realizando reuniões frequentes com o corpo clínico para tratar das questões rotineiras, ressaltando a relevância da comunicação clara e empática entre os pacientes ao fornecer informações sobre sua condição de saúde. Certamente, os horários de atendimento médico devem ser monitorados e geridos para evitar atrasos e sobrecarga, o que reduz o número de reclamações e danos aos pacientes.

Para evitar a escassez de medicação, faz-se imprescindível manter o funcionamento de um sistema de monitoramento de estoque para acompanhar os níveis de medicamentos a todo momento, bem como provisionar a demanda utilizando dados e informações sobre padrões de uso de medicamentos para prever a demanda futura.

A comunicação deve ser aberta e eficaz com fornecedores, distribuidores, fabricantes de medicamentos para garantir um fluxo constante de suprimentos. Sugere-se ainda, avaliar a carga de trabalho, entender o que está causando a sobrecarga, identificar as tarefas demoradas, classificando-as por importância e urgência.

Sabe-se que resolver problemas de superlotação não é uma tarefa fácil, mas também pode ser um verdadeiro desafio. Devido à escassez de leitos, é necessário priorizar os casos, estabelecendo critérios claros para a alocação de leitos, dando prioridade aos pacientes com maiores e mais urgentes necessidades clínicas.

O monitoramento da ocupação dos leitos deve ser constante, utilizando um sistema de gerenciamento para supervisionar a disponibilidade em tempo real e identificar rapidamente os leitos vazios e os leitos que se aproximam da capacidade máxima.

Para aperfeiçoar a entrega da alimentação dos pacientes das enfermarias, é viável organizar as escalas dos responsáveis pela distribuição, de forma que permita pausas adequadas e rotação de tarefas, garantir que haja pessoal o suficiente para cobrir todos os turnos, levando em conta das necessidades de cada enfermaria e o número de paciente.

Deve haver comunicação aberta com os pacientes, informando-os sobre os horários das refeições, e explicar claramente por que não receberam determinada refeição.

Os documentos como prontuário, laudo e relatório médico são direitos do paciente, é relevante serem entregues com prontidão, até mesmo no dia da alta. Evitar o descumprimento de prazo requer algumas estratégias, a implementação de sistemas de gestão de documentos, para que seja realizada a digitalização dos registros diariamente e poder agilizar o acesso aos documentos, permitindo que sejam compartilhados eletronicamente de forma rápida e segura.

No atendimento ao pronto-socorro, a equipe de enfermagem precisa passar por treinamento e educação continuada, como também serem incentivados sobre a importância da triagem, pois é um serviço destinado a avaliar o indivíduo, determinar sua classificação de risco e a necessidade de atendimento médico imediato.

O gerenciamento de fluxo de pacientes também é importante, pois ajuda a melhorar processos, a qualidade do atendimento e a segurança do paciente, reduzindo também, riscos e custos.

A informação sobre o falecimento de um ente querido não deve ser adiada. É de extrema importância capacitar os profissionais de assistência social, incentivar a comunicação clara ao informar a família sobre a perda, realizar o acolhimento com sensibilidade, empatia e fornecer o apoio necessário.

5674

Os profissionais de saúde devem ser motivados a cumprirem as normas de compliance, assim como certificar que tenham acesso aos recursos e ao suporte necessários, é imprescindível para criar um ambiente onde a conformidade seja valorizada e incentivada.

As ações da empresa devem ser respeitadas para evitar problemas futuros com outros tipos de reclamações, até mesmo judiciais. O incumprimento das normas integrais de compliance pode ter consequências graves para a empresa, afetando não só a sua reputação, mas também as suas operações e viabilidade financeira.

Os pacientes e suas famílias confiam nos profissionais de saúde e na empresa para fornecer cuidados seguros e de alta qualidade. Qualquer desvio dos padrões de conformidade pode minar a sua confiança.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo foi possível analisar o sistema de compliance da empresa e perceber o quanto ele ajuda a identificar o não cumprimento das boas práticas dos

profissionais de saúde nas diversas situações que ocorrem no hospital, além da relevância do programa de compliance para mitigar os riscos corporativos.

A investigação revelou que há diversas reclamações dos familiares e/ou pacientes, sendo que a maioria delas está relacionada à insatisfação dos usuários com a longa espera para receber atendimento médico. Também foi observado que diversas reclamações são relatadas, mas não chegam muitas vezes a ser formalizadas.

Situações comuns exigem reuniões, treinamentos regulares com todos os profissionais, principalmente o corpo clínico, enfatizando a importância da humanização e da comunicação aberta com os pacientes, instruindo-os como podem ser resolvidas as situações sem que haja danos ao doente.

Nesse sentido, pode-se dizer que os propósitos deste trabalho foram alcançados, uma vez que, além de analisar o funcionamento do sistema de compliance e a mitigação de risco corporativo, foi possível compreender e descrever o sistema das normas internas da empresa que incluem o regimento interno do corpo clínico e os procedimentos operacionais padrão.

Com efeito, a avaliação da efetividade das normas práticas foi realizada, mas infelizmente percebeu-se, que uma grande parte das normas da empresa não são respeitadas, com isso a empresa pode enfrentar riscos legais e regulatórios, incluindo multas e processos judiciais, pode haver uma diminuição da eficiência operacional e do desempenho geral, afetar negativamente o ambiente de trabalho, além de comprometer a segurança e a qualidade do atendimento ao paciente.

Com base nas informações obtidas, foram elaboradas algumas práticas de compliance para prevenção de inconformidades e mitigação de riscos corporativos, as quais envolvem promover treinamentos frequentes com todos os profissionais, essenciais para assegurar que estejam devidamente capacitados e possam oferecer um atendimento de saúde de excelência aos pacientes, inclusive o incentivo constante da importância da triagem e da humanização.

Em vista das situações que ocorreram devido a sobrecarga, é necessário analisar o quadro atual dos profissionais, levando em consideração a quantidade de colaboradores disponíveis, suas aptidões e capacidades, e a estrutura física disponível para os cuidados prestados.

Por sua vez, o monitoramento e o controle eficazes podem ajudar a empresa a operar com mais eficiência, tomar decisões mais inteligentes, mitigar riscos e melhorar a satisfação do paciente.

Ressalta-se, ainda, que incentivar a participação ativa dos profissionais de saúde na identificação de áreas que necessitam de melhorias e na elaboração de estratégias de compliance, pode torná-los mais envolvidos no processo e aumenta o senso de responsabilidade, contribuindo, dessa forma para o sucesso geral do negócio.

Por fim, percebeu-se a relevância das práticas de compliance para evitar não conformidade, fraudes, discriminação e outras práticas que interrompem as operações e colocam a empresa em risco. Servirá como instrumento de estudo para quem deseja enriquecer seus conhecimentos, além de ser útil para as empresas tanto de grande quanto de pequeno porte, para que estas tenham uma visão sobre os benefícios de compliance e a sua utilidade na mitigação de riscos corporativos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. F. **Gestão de compliance**. 1. ed. São Paulo: Contentos, 2020

ASSI, M. **Compliance: como implementar**. São Paulo, SP: Trevisan, 2018

BLOK, M. **Compliance e governança corporativa**. 4. ed. [S.l.]: Freitas Bastos, 2023

FURTADO, L. L. **Gestão de riscos**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020

GONZALEZ, R. S. **Governança corporativa: o poder de transformação das empresas**. São Paulo, SP: Trevisan, 2012

LANZINI, L. E. **Governança corporativa e compliance: global trading**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020

NEVES, E. C. **Fundamentos de governança corporativa: riscos, direito e compliance**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2021

PINHEIRO, C. R. et al. **Compliance: entre a teoria e a prática**. 1. ed. Indaiatuba, SP: Foco, 2022

PONTIN, André Luiz et al. **Compliance na área da saúde**. 1. ed. Indaiatuba: Foco, 2020

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO. **Hospital Regional João Paulino**. Consultado em: 09 abr. 2024

REGIMENTO INTERNO DO CORPO CLÍNICO. Hospital Regional João Paulino.
Consultado em: 09 abr. 2024

SANTOS, F. A. O. Gestão de riscos e estratégias antifraudes. 1. ed. São Paulo:Contentus,
2021

TAQUETTE, S. R.; BORGES, L. Pesquisa qualitativa para todos. 1. ed. São Paulo:Vozes,
2020

**WOTKOSKI, Daiane Medino; RIBAS, Felipe Santos. Implantação de modelos de
compliance em organizações hospitalares.** 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020