Siglas e Definições

HNSD – Hospital Nossa Senhora das Dores

Objetivo

A Política de Gerenciamento de Crises do Hospital Nossa Senhora das Dores de Itabira tem como objetivo estabelecer diretrizes, procedimentos e planos de ação que devem ser adotados em situações de crise ou potenciais ameaças que possam comprometer a continuidade operacional, a segurança assistencial, a imagem institucional ou a confiança da sociedade.

Por meio de um gerenciamento estruturado, rápido e assertivo, busca-se minimizar impactos negativos, preservar a reputação da instituição, proteger seus ativos tangíveis e intangíveis e assegurar a retomada segura e coordenada dos serviços essenciais, contribuindo para a resiliência organizacional e a sustentação da missão filantrópica do hospital.

Diretrizes

1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A Política de Gerenciamento de Crises do HNSD está fundamentada nos seguintes pilares estratégicos:

- **Governança Corporativa**
  Assegurar transparência, equidade, responsabilidade e prestação de contas em todas as decisões relacionadas à crise, tanto no âmbito interno quanto externo.
- **Prevenção e Resposta Imediata**
  Atuar de forma proativa diante de indícios ou sinais de crise, garantindo comunicação clara, tempestiva e transparente à Alta Direção e ao Conselho de Administração.
- **Aprendizado e Melhoria Contínua**
  Transformar situações de crise em oportunidades de aprendizado institucional, promovendo melhorias em processos, controles internos, práticas de governança e estratégias organizacionais.

2. DEFINIÇÃO DE CRISE

Considera-se crise qualquer evento, interno ou externo, que provoque exposição pública negativa ou represente ameaça significativa à reputação institucional, continuidade operacional, sustentabilidade financeira, ou à segurança assistencial e organizacional do Hospital Nossa Senhora das Dores.

3. COMITÊ DE GERENCIAMENTO DE CRISES

O Comitê de Crise é o órgão responsável por conduzir, coordenar e deliberar sobre as ações estratégicas de resposta e contenção em situações de crise. É composto por membros permanentes da estrutura diretiva, com apoio do Conselho de Administração nas decisões que envolvam riscos institucionais relevantes.

Composição fixa do Comitê de Crise:

- **Diretor Executivo:** Alexandre José Coelho
- **Diretor Administrativo Financeiro:** Arlen Marcos Ferreira
- **Diretora Hospitalar:** Ana Paula Duarte
- **Diretor de Operações:** Welisson Geraldo dos Reis
- **Assessora de Comunicação:** Pauline Sthepania Campos

Atribuição do Conselho Administrativo:
Acompanhar, aprovar e validar diretrizes e decisões estratégicas durante o enfrentamento da crise, sempre que houver impactos relevantes à imagem, estrutura organizacional ou sustentabilidade institucional.

4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- **Diretor Executivo**

⇒ Responsável por liderar institucionalmente a gestão da crise, tomar decisões estratégicas e declarar oficialmente o estado de crise quando necessário.

⇒ Atua como principal porta-voz da instituição junto ao Conselho Curador, órgãos reguladores, imprensa e comunidade, quando for o caso.

⇒ Garante o alinhamento das ações do comitê à missão, visão e valores institucionais e supervisiona a retomada operacional pós-crise.

- **Diretor Administrativo Financeiro:**

⇒ Coordena a gestão de recursos financeiros, contratuais e orçamentários durante o período de crise.

⇒ Avalia os impactos econômicos e operacionais do evento crítico e propõe medidas emergenciais para contenção de danos e proteção da sustentabilidade financeira da instituição.

⇒ Apoia a identificação de riscos relacionados à cadeia de suprimentos, contratos e fornecedores estratégicos.

- **Diretora Hospitalar:**

⇒ Lidera a coordenação assistencial e operacional interna do hospital durante a crise.

⇒ Responde pela segurança dos pacientes, equipes clínicas e assistenciais, implementando medidas preventivas e corretivas conforme protocolos definidos.

⇒ Participa da definição de fluxos internos de atendimento, triagem e contenção de danos clínicos decorrentes do evento crítico.

- **Diretor de Operações:**

⇒ Garante a conformidade das ações do comitê com as políticas institucionais, o código de conduta, e as normas de integridade e compliance.

⇒ Atua no suporte à gestão de riscos estratégicos e reputacionais, mantendo a documentação das decisões e das diretrizes emitidas durante o período de crise.

⇒ Coordena a padronização de registros, atas e planos de resposta, além de monitorar a eficácia das ações implementadas.

- **Assessora de Comunicação:**
  - ⇒ Responsável por estruturar e coordenar a comunicação institucional interna e externa durante todo o processo de crise.
  - ⇒ Garante a transparência, clareza e alinhamento das informações transmitidas aos públicos estratégicos: colaboradores, imprensa, pacientes, familiares, parceiros e sociedade.
  - ⇒ Atua na prevenção de boatos, gerenciamento de imagem e proteção da reputação institucional, mediante o uso de canais oficiais e respostas públicas planejadas.

Além dos membros efetivos, o Comitê de Gerenciamento de Crise poderá contar, sempre que necessário, com a participação de membros não efetivos, a serem designados de acordo com a natureza e a gravidade da crise enfrentada. Esses participantes serão convocados conforme a expertise técnica e a área de atuação relacionada ao evento crítico, colaborando de forma pontual para o diagnóstico da situação, proposição de soluções e execução das ações estratégicas. A inclusão de membros não efetivos será deliberada pelo Comitê, conforme critérios de necessidade e relevância.

5. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CRISES

O gerenciamento de crises compreende três fases: **prevenção, resposta e aprendizado pós-crise**, e deve ser conduzido de forma estruturada, com base nos seguintes pilares:

a) **Política de Gerenciamento de Crises** – documento norteador das ações institucionais.
b) **Gestão de Riscos** – identificação, análise e monitoramento contínuo de riscos críticos.
c) **Gestão de Recursos** – planejamento e mobilização de recursos humanos, materiais e financeiros.
d) **Gestão Estratégica** – alinhamento com os objetivos organizacionais e coordenação de ações de alto impacto.
e) **Respostas a Catástrofes** – definição de protocolos específicos para desastres naturais, pandemias, colapsos operacionais ou crises assistenciais severas.

Descrição

A Política de Gerenciamento de Crises do Hospital Nossa Senhora das Dores de Itabira estabelece diretrizes e responsabilidades para a atuação diante de eventos críticos que comprometam a segurança, a reputação ou a operação institucional. Aplica-se a situações de risco assistencial, financeiro, operacional ou reputacional, definindo a composição e o papel do Comitê de Crise. Permite a convocação de membros não efetivos conforme a natureza da crise. A política fortalece a governança, a transparência e a resiliência do hospital, promovendo respostas ágeis, éticas e coordenadas.

Referências

N/A

Indicadores de Efetividade

N/A

Controle Histórico				
Revisão	**Data**	**Elaboração**	**Verificação**	**Aprovação**
0	31/03/2025	Welisson Reis- Diretor de Operações	Ana Paula Oliveira Duarte - Diretora Hospitalar Arlen Marcos Ferreira - Diretor Adm./Financeiro Alexandre José da Silva- Diretor Executivo	Welisson Reis- Diretor de Operações
1				

Controle De Revisão			
Revisão	Data	Item	Natureza das Alterações
1			