

PROCESSO	CONTROLE	REVISÃO
GERENCIAMENTO DE CRISES	PI-INSGQ-012	001
SETOR	VIGÊNCIA	
SUPERINTENDÊNCIA	2024	

1. ABRANGÊNCIA

Abrangência para conselho administrativo e alta gestão do COMPLEXO HOSPITALAR HIFA - HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS.

2. OBJETIVO GERAL

O objetivo da Política de Gerenciamento de Crises do COMPLEXO HOSPITALAR HIFA - HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS é estabelecer os procedimentos e planos de ações a serem adotados em situações ou ameaças de crise. O gerenciamento da crise de forma adequada, rápida e assertiva nos ajuda a diminuir o desgaste de reputação, minimizar seus impactos e evitar perda de valor da organização.

3. DIRETRIZES

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Busca a transparência, equidade, responsabilidade e prestação de contas tanto em nível externo quanto interno.

PREVENÇÃO

Agir imediatamente e tornar transparente ao conselho administrativo, à alta direção as situações de crises e demais públicos envolvidos.

APRENDIZADO

O gerenciamento estratégico da crise e do pós-crise garante que a organização busque sempre alternativas e grandes aprendizados, além de melhorias em processos, controles, governança e mudanças estratégicas.

3.2. DEFINIÇÃO DE CRISE

É considerado crise qualquer evento que resulte na exposição pública negativa que podem causar danos a reputação ou a viabilidade operacional e financeira.

3.3. COMITÊ DE CRISE

O Comitê de crise é o órgão responsável pelas ações e o gerenciamento em casos de crise. É composto por 5 membros permanentes e Conselheiros Administrativos, sendo eles:

- Superintendente: Jailton Alves Pedroso;
- Gerência Geral Estratégica e Desenvolvimento Corporativo: Verônica Maria da Silva Moten;
- Gerência Geral Resultados Econômico Financeiro: Lidiana Maria Pirovani Esteves;
- Gerência de Projetos: Andreia Cellin;
- Analista de Compliance: Ana Cecília Backer Sossai Cypriano;
- Assessora de Comunicação e de Marketing: Karina Peixoto e Tayla Oliveira.

O Comitê de Crise conta com a participação de todos membros do Conselho Administrativo para aprovação de ações e diretrizes que impactam a Instituição.

3.4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

PROCESSO	CONTROLE	REVISÃO
GERENCIAMENTO DE CRISES	PI-INSGQ-012	001
SETOR	VIGÊNCIA	
SUPERINTENDÊNCIA	2024	

Superintendente: Liderar as atividades preparatórias pré-crise. Declarar uma potencial situação de crise e coordenar as ações destinadas pelo comitê.

Gerência Geral de Estratégica e Desenvolvimento Corporativo: Analisar e gerenciar indicadores de riscos institucionais, tanto a nível operacional, como corporativo e assistencial junto a sua equipe. Fornecer relatórios e atas de reuniões gerenciais para a Superintendência com visão de riscos e situações de impacto institucional.

Gerência Geral de Resultados Econômico Financeiro: Analisar e gerenciar a gestão de recursos junto a sua equipe, indicando e pontuando situações de riscos financeiros da Instituição.

Gerência de Projetos: Analisar e gerenciar riscos de recursos Estaduais, visando a instabilidade política e prestações de contas.

Analista de Compliance: Fornecer parecer de riscos de imagem diante das decisões e denúncias já tratadas pelo compliance.

Assessoria de marketing e comunicação: dimensionar as potenciais consequências e propor medidas para diminuir o impacto da crise na reputação da instituição.

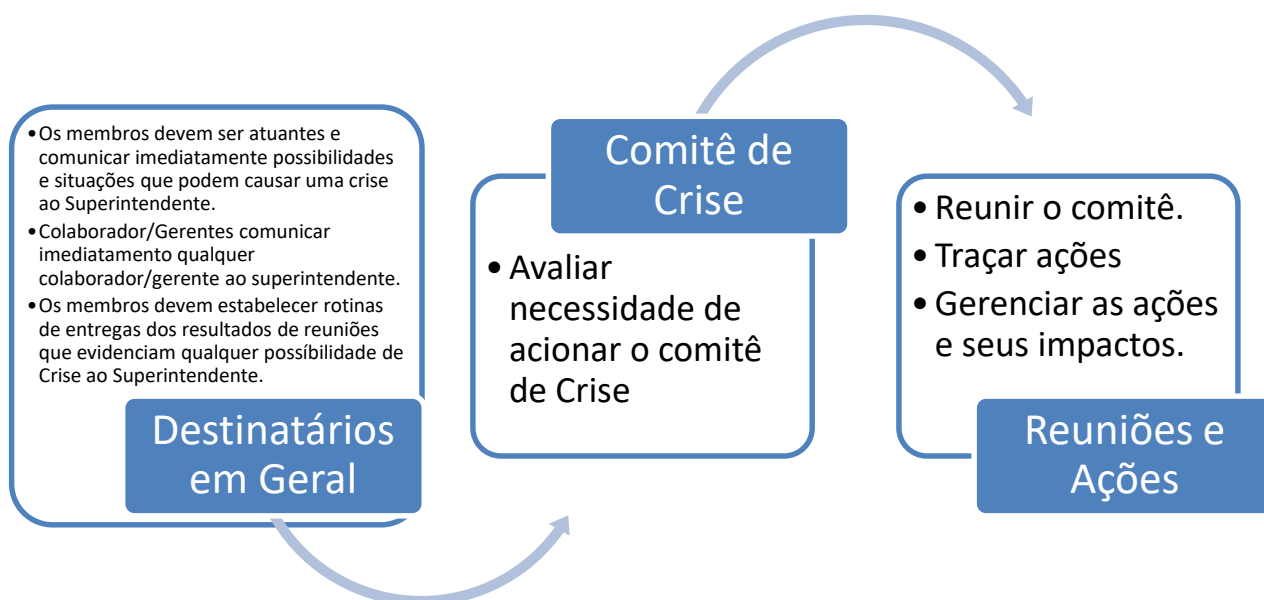
3.5. PROCESSO E GERENCIAMENTO DE CRISES

O processo preparatório de gerenciamento de crises deve ser conduzidos antes da ocorrência de situações de crise e inclui:

- a) Política;
- b) Gestão de Riscos;
- c) Gestão de Recursos;
- d) Gestão Estratégica;
- e) Catastrofes.

FLUXO DO PROCESSO:

PROCESSO	CONTROLE	REVISÃO
GERENCIAMENTO DE CRISES	PI-INSGQ-012	001
SETOR		VIGÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA		2024



3.6. COMUNICAÇÃO

A eficiência do gerenciamento de crise depende de uma comunicação completa, frequente e transparente, bem como alinhamento e coerência das mensagens para todos os públicos.

Cabe ao Comitê definir o que pode ou não ser divulgado juntamente com o setor de Comunicação e Marketing. O Comitê poderá acionar qualquer outro profissional técnico como apoio, dependendo das ações que precisam desenvolver.

O Comitê pode solicitar assessoria de profissionais de comunicação, em vista da complexidade ou gravidade da crise.

Há um Plano de Comunicação em situação de crise (MP-SAMKT-002) que estabelece ações que garanta a comunicação estratégica com todos os públicos envolvidos em caso situações atípicas de modo geral, tendo como objetivo central preservar a imagem da instituição. Portanto, o objetivo deste documento é prevenir, controlar e eliminar situações de emergência para preservar a imagem do Complexo Hospitalar HIFA. Este deve ser consultado sempre que necessário e versa também sobre identificação das potenciais crises, como se preparar para a crise, escolha de porta-vozes, classificação de grau de risco, relacionamento com os diversos públicos, gerenciamento de crises na rede social, além de ações necessárias no pós-crise.

4. PROCEDIMENTO

- N/A

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

N/A

POLÍTICA INSTITUCIONAL



PROCESSO	CONTROLE	REVISÃO
GERENCIAMENTO DE CRISES	PI-INSGQ-012	001
SETOR		VIGÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA		2024

ELABORAÇÃO		
DATA: 03/2024	CARGO: Superintendente	RESPONSÁVEL: Jailton Alves Pedroso

APROVAÇÃO		
DATA: 03/2024	CARGO: Presidente	AUTORIZADOR: Winston Roberto S. Vieira Machado
DATA:	CARGO:	AUTORIZADOR:

HISTÓRICO DE REVISÕES		
DATA: 08/2023	REVISÃO: 000	DESCRIÇÃO: Implantação
03/2024	001	Revisão