

REUNIÃO DO COMITÊ DE INTEGRIDADE E ÉTICA

Aos dez dias do mês de janeiro do ano de 2022, às 17 horas, na sede do Centro de Excelência em Políticas Públicas, reuniram-se para Reunião Ordinária da Comissão de Integridade e Ética do CEPP, instituída em janeiro de 2021, o Compliance Officer do CEPP e os membros titulares da comissão: Marcos Soares Pereira, Fabíola Rebouças e João Paulo Castello Branco Diniz.

O Compliance Officer do CEPP deu por aberta a reunião convidando Cláudia Gomes da Comunicação para atuar como secretária e iniciou a leitura da pauta com os seguintes itens propostos:

- Atualização do Regimento Interno do HMDECG
- Novas medidas de segurança de dados adotadas nos servidores
- Pesquisa de Satisfação do Usuário
- Ajustes de métricas dos relatórios de ouvidoria do HMDECG
- Ajustes de fluxo da qualidade nas unidades
- Uso de e-mail não corporativo em setor do HMDECG
- Uso de formulário online Google Forms no HMMR
- Data Mapping

O Compliance Officer do CEPP, Mauro Mallet, deu por aberta a reunião convidando Cláudia Gomes para atuar como secretária, e informou sobre os andamentos da adequação do regulamento interno do HMDECG à Lei Geral de Proteção de Dados, que já está em vigor no país.

Mauro Mallet explicou que além das cláusulas exigidas pela LGPD, está apurando juntamente com o coordenador de TI do CEPP quais protocolos deverão ser ajustados nos setores, em busca do aperfeiçoamento constante da segurança na coleta, tratamento e armazenamento de dados, no sistema de controle e acesso ao DATACENTER, no posicionamento de câmeras e nos ajustes necessários no sistema CFTV.

Em seguida fez uma descrição das alterações que está promovendo no servidor dos domínios CEPP, em virtude dos novos tipos de malware, chamados de webshell, que estão atacando instituições públicas e privadas em todo o país.

A fim de impedir a injeção de códigos maliciosos oportunistas em portas públicas do servidor, o compliance officer está migrando os conteúdos de instalações de sites e dos serviços de nuvem CEPP de dentro das subpastas em public.html, para subdomínios criados no diretório raiz (Home) do servidor dedicado, e fora da pasta pública.

Sendo assim, os sites e nuvens estão invertendo sufixos, da seguinte forma:

novocepp.org.br/transparencia muda para transparência.novocepp.org.br

novocepp.org.br/treinamento muda para treinamento.novocepp.org.br

novocepp.org.br/extranet muda para extranet.novocepp.org.br

novocepp.org.br/cloud muda para cloud.novocepp.org.br

e assim sucessivamente, em todas as contas de nuvem e nos ERPs.

Os usuários serão encaminhados automaticamente para os novos endereços, e nesse período de transição alguns links ainda estão sendo transferidos, podendo apresentar eventuais links quebrados, mas que ainda esse mês todo o servidor estará totalmente modificado, com as novas diretrizes de segurança em vigor.

Mauro Mallet em seguida fez uma apresentação do aplicativo de Pesquisa de Satisfação do Usuário, que foi desenvolvida pelo setor de Compliance, em comum acordo com a superintendência de Qualidade, de Comunicação e Transparência, e a Coordenação de TI.

A pesquisa segue os parâmetros do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde, PNASS, e está sendo implementada em todas as unidades de saúde geridas pelo CEPP e no Programa Cegonha Carioca.

A pesquisa será divulgada em cartazes nas unidades, e os participantes são convidados a responder as perguntas através de busca ativa por telefone feita pelo Canal de Atendimento CEPP e por e-mail. Para isso os funcionários de TI do CEPP já incluíram o campo de e-mail no sistema de cadastro de pacientes, visitantes e acompanhantes do HMMR e do HMDECG. A diretora Fabíola Rebouças, membro da comissão, tomou a palavra e se prontificou a informar às direções sobre a necessidade de as recepções realizarem a coleta dos e-mails no momento de cadastro da população.

O Compliance e o advogado Bruno lembraram que na qualidade de hospital público, nós evocamos a tutela da saúde para legitimar o tratamento de dados dos pacientes, pois no artigo 7º (VIII) da lei, essa prerrogativa nos é garantida.

Acontece que o artigo da lei menciona apenas "em procedimento realizado por profissional de saúde", e no caso em questão, se trata de uma pesquisa voluntária, extensiva inclusive aos visitantes, e acompanhantes, que não são submetidos a procedimentos, e consequentemente, não são tutelados.

Diante do exposto e em virtude da necessidade do CEPP se resguardar juridicamente, ficou determinado, de acordo com o departamento jurídico e a Comissão de Integridade e Ética, que o preenchimento da pesquisa por clientes, visitantes e acompanhantes, será sempre através do aplicativo, que além de garantir ao preenchedor todas as informações e aceites legais, com assinatura, criptografia, certificados SSL e HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), também gera os indicadores necessários de forma padronizada, que servirão para os setores de qualidade nas unidades produzirem relatórios, diagnósticos de qualidade e definir ações de melhoria, junto à equipe.

A pesquisa também não deverá ser provocada presencialmente, principalmente enquanto os clientes estiverem sob tutela do hospital, e na dificuldade de algum entrevistado preencher a pesquisa em dispositivo celular, isso será feito necessariamente por um parente ou acompanhante, e jamais por funcionários da unidade.

Mauro Mallet lembrou ainda, que em dez anos atuando junto ao público do hospital, em comunicação e TI, no uso de apps e programas de tecnologia de informação, como o "bebê carioca", promovendo ouvidorias, entrevistando, realizando documentários em conjunto com os setores assistenciais, pode afirmar com certeza que a grande maioria das mães, pais, e/ou acompanhantes e visitantes possui celular, muitas vezes youtubers e outras famosas, e até mesmo mulheres simples com aparelhos caros, como IPHONES, e em desacordo com sua real situação socioeconômica.

Segundo ele, essa afirmação também se verifica nos cadastros, nos canais de atendimento e ouvidorias que dirige, onde são realizadas por telefone centenas de manifestações, reagendamentos, informações, sempre através do telefone pessoal da usuária.

Encerrou o informe destacando que Bangu é um bairro de contrastes, com favelas, shoppings e condomínios, mas essa é a realidade de quase todo o município, e o acesso aos Smartphones por todas as camadas sociais se verifica facilmente, nas redes sociais e nos canais de vídeos como Youtube e TIKTOK. Afirmar que o público do hospital não tem celular é uma visão elitista e simplista, de quem não conhece a realidade do bairro, da população local e da unidade.

Na qualidade de hospital público, nós evocamos a tutela da saúde para legitimar o tratamento de dados dos pacientes, pois no artigo 7º (VIII) da lei, essa prerrogativa nos é garantida.

Acontece que o artigo da lei menciona apenas "em procedimento realizado por profissional de saúde", e no caso em questão, se trata de uma pesquisa voluntária, extensiva inclusive aos visitantes, e acompanhantes, que não são submetidos a procedimentos, e conseqüentemente, não são tutelados.

Em virtude dessas questões, e visando minimizar riscos ao CEPP, seria mais prudente aplicarmos nas pesquisas os termos de privacidade e tratamento de dados, para os pesquisados poderem ler e declarar que aceitam, em conformidade com a lei, pois fica claro que a tutela da saúde deve ser usada como base legal exclusivamente nas situações descritas no texto da lei. Sendo assim, não comporta interpretação extensiva.

De acordo com o comitê e o departamento jurídico, também continua terminantemente proibido nas unidades o uso de urnas de acrílico, madeira ou outros materiais, para coleta de pesquisas ou outras manifestações em papel, como sugestões e reclamações.

Em seguida Mauro Mallet informou que os relatórios de ouvidoria do HMDECG ganharam novos indicadores, por solicitação da prefeitura de Maricá, e após os ajustes de metodologia necessários, o relatório de dezembro já foi emitido dentro das novas conformidades.

Entrando no item seguinte da pauta, foram abordados acontecimentos recentes em que a Superintendência de Qualidade, de Comunicação e Transparência, Coordenação de TI e Compliance não foram envolvidos e sequer comunicados em ações de qualidade que

envolviam público, e que acabaram precipitando a demissão da gerente de qualidade do HMDECG.

Foi lembrado por todos que a qualidade, assim como a Comunicação, Transparência e as ouvidorias, são setores institucionais do CEPP que estão diretamente ligados à imagem corporativa da instituição e necessariamente harmônicas e sintonizadas com as políticas de saúde das prefeituras; e em virtude da necessidade do cumprimento do nosso Programa de Integridade e Governança Corporativa, e do cumprimento dos contratos de gestão, todas as ações promovidas pela qualidade que envolvam direta ou indiretamente o público devem ser desenvolvidas e promovidas, desde a concepção de ideias pela superintendência de qualidade, com a participação, da direção-geral da respectiva unidade, da superintendência de Comunicação e Transparência, do Compliance, e quando houver uso de tecnologia de informação, da coordenação de TI do CEPP. A diretora Fabíola Rebouças se encarregou de reforçar a importância deste fluxo de trabalho em todas as unidades.

Em seguida foi informado que o SESMT do HMDECG está compartilhando dados sensíveis através de um e-mail não corporativo, GMAIL, que o setor de TI do hospital e a comissão de segurança digital foram informados, e que o setor será orientado sobre a necessidade de adequação ao Regulamento de Proteção de Dados e uso de redes do CEPP, que proíbe o uso de e-mails não corporativos para troca de mensagens de trabalho entre o núcleo e as unidades.

No próximo item da pauta, foi informado pelo compliance officer que uma funcionária do setor de qualidade do HMMR afirmou ter criado um formulário Google Forms, em desconformidade com o Programa de Integridade e Ética e o Manual de Proteção de Dados e Uso de Redes, e pediu apuração ao setor de TI, para a interrupção do uso, e a devida migração de dados.

Finalmente, encerrou os relatos falando sobre o mapeamento de dados do CEPP, que deve ser finalizado para os devidos encaminhamentos e ajustes nos protocolos, nos servidores, na coleta e no tratamento dos dados. Que já está em alinhamento com a coordenação de TI do CEPP, e as superintendência de Comunicação e Transparência.

Sem nada mais a acrescentar, passou a palavra para os membros da comissão.

O diretor-geral do CEPP, João Paulo Bastos Diniz, observou a necessidade de acompanharmos de perto as novas ferramentas de segurança de acesso ao DATACENTER do HMDECG, no que foi observado pela diretora Fabíola Rebouças que as ações estão em curso, com a coordenação de Alexandre Christo, coordenador de TI.

Fabíola pediu para ser informada assim que o novo modelo do Regimento Interno do HMDECG ficar pronto e reforçou a necessidade de iniciarmos a Pesquisa de Satisfação do Usuário, que servirá de base para os diretores das unidades fazerem ajustes necessários nos setores e nos serviços.

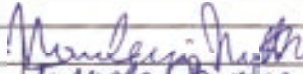
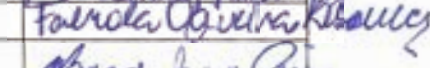
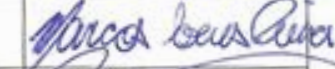
Marcos Soares Pereira pediu a palavra e lembrou da importância da governança corporativa e de reforçarmos sempre o nosso Programa de Integridade e Ética e da proteção de nossos dados, principalmente neste momento em que iniciamos mais uma disputa pela gestão do HMMR.



Centro de Excelência em
POLÍTICAS PÚBLICAS

Ao final, todas as ações e medidas propostas foram aprovadas por aclamação. Sem mais, foi declarada encerrada a reunião.

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2022.

Mauro Luiz Mallet	Compliance Officer	
Fabiola Rebouças	Diretora de Projetos	
Marcos Soares Pereira	Superintendente de Comunicação e Transparência	
João Paulo Bastos Diniz	Diretor-Geral	