



**SANTA CASA  
DE FORTALEZA**



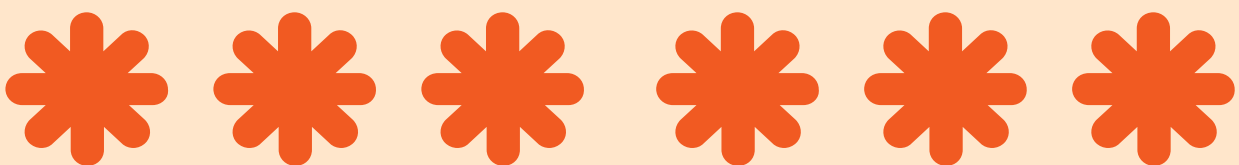
**FORTALEZA**  
PREFEITURA

SAÚDE



# **CARTILHA DE CONTROLE INTERNO E COMPLIANCE**

Ética e Transparência no  
Cuidado com a Vida



**1ª EDIÇÃO – 2026**

# Índice

- 03** Noções Gerais sobre o Controle Interno
- 06** Integridade e Compliance
- 07** **Auditoria do Controle Interno:** Nosso Check-up Preventivo
- 08** Transparência e LGPD
- 11** **Ouvidoria:** Sua Voz no Hospital
- 12** **Conclusão:** Você faz parte desse time

# O QUE É CONTROLE INTERNO?

Controlar, no ambiente de saúde, é como garantir que o hospital está realizando o seu trabalho da forma mais correta, segura e eficiente possível. Na prática, isso significa conferir se todas as ações do dia a dia estão seguindo as regras estabelecidas e o que foi planejado para o cuidado dos nossos pacientes. Por exemplo: é fundamental assegurar que os recursos e o dinheiro público sejam aplicados exatamente onde são necessários, garantindo que os serviços de saúde atendam plenamente às necessidades da população.

Pense no Controle Interno como um "guardião silencioso" que trabalha nos bastidores de todos os setores do hospital. A sua principal missão é evitar que falhas aconteçam ou que problemas surjam antes mesmo de o atendimento começar. É como um jogo com várias etapas, onde o controle interno funciona como a fase que verifica se todos conhecem e seguem as regras, para que o "jogo" da saúde seja justo, sem desvios, truques ou desperdício de tempo e materiais.

Em vez de apenas corrigir erros depois de eles acontecerem, o Controle Interno entra em ação antecipadamente, emitindo alertas e orientando sobre o caminho mais seguro a seguir. Funciona como um escudo invisível que protege a Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza contra fraudes e qualquer obstáculo que possa atrapalhar o crescimento e a aprendizagem dos nossos profissionais.

**Em resumo: o Controle Interno é o compromisso do hospital em "jogar limpo", protegendo o patrimônio que é de todos e garantindo que a nossa missão de salvar vidas seja cumprida com ética, transparência e excelência.**



# O CONTROLE INTERNO DA SANTA CASA DE FORTALEZA

O Controle Interno da Santa Casa trabalha para prevenir riscos e garantir que o hospital siga todas as normas de saúde. Nossa missão é assegurar que cada recurso seja usado com ética e transparência para oferecer o melhor atendimento, agindo sempre de acordo com os valores da nossa instituição.

## Para isso, o setor atua principalmente em:

- Assegurar o cumprimento das legislações aplicáveis do SUS, ANVISA, LGPD, normas trabalhistas e fiscais, dentre outras;
- Mapear, classificar e monitorar riscos estratégicos, assistenciais, financeiros e operacionais e apoiar os gestores na elaboração de planos de mitigação;  
Prevenir e identificar riscos de fraudes, desvios e inconformidades;
- Revisar e monitorar processos de compras, estoques, contratos e de faturamento, garantindo a rastreabilidade dos recursos financeiros, materiais e patrimoniais e a transparência em contratos, convênios, licitações e parcerias;
- Realizar auditorias internas em processos críticos (assistenciais, administrativos e financeiros);
- Acompanhar planos de ação corretivos decorrentes de auditorias externas (TCU, CGU, Tribunais de Contas Estaduais, Ministério Público e acreditadoras);
- Validar confiabilidade dos sistemas de informação hospitalar e relatórios de gestão;
- Garantir que informações estratégicas sejam íntegras, confiáveis e tempestivas;
- Identificar gargalos, desperdícios e inconformidades em fluxos assistenciais e administrativos e recomendar melhorias para garantir eficiência operacional e uso racional dos recursos;
- Promover políticas de integridade, ética e governança hospitalar e disseminar a cultura de prevenção e responsabilidade institucional;
- Apoiar a Ouvidoria no desenvolvimento e Implementação de mecanismos de denúncia e proteção ao denunciante;
- Subsidiar a alta administração com relatórios de conformidade, riscos e controles internos.

# AS MACROFUNÇÕES DO CONTROLE INTERNO

No *Hospital Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza*, o Controle Interno atua através de pilares fundamentais que garantem a segurança e a ética de nossa instituição:



**INTEGRIDADE:** Envolve promover uma cultura de honestidade e ética dentro do hospital, incentivando boas práticas e comportamentos corretos entre todos os colaboradores.



**AUDITORIA DO CONTROLE INTERNO:** Funciona como uma inspeção detalhada realizada para garantir que todos os processos estejam funcionando corretamente e de acordo com as regras estabelecidas.



**TRANSPARÊNCIA:** É o compromisso de garantir que as informações sobre as atividades e o uso dos recursos sejam acessíveis ao público, permitindo que todos acompanhem como o hospital é gerido.



**COMPLIANCE:** Conjunto de práticas éticas e legais para garantir a conformidade com normas e regulamentos. Do inglês *to comply* (agir de acordo), visa prevenir e remediar irregularidades, protegendo a instituição.



**LGPD (Proteção de Dados):** Baseada na Lei nº 13.709/2018, regula o tratamento de dados pessoais (físicos ou digitais). Seu objetivo é proteger a privacidade e a segurança das informações de pacientes e funcionários.



**OUVIDORIA:** É o nosso canal oficial de diálogo. Permite que usuários registrem denúncias, reclamações, sugestões ou elogios, funcionando como uma ferramenta essencial de controle social e melhoria contínua dos serviços.

**AGORA, VAMOS CONHECER  
UM POUCO MAIS SOBRE AS  
MACROFUNÇÕES DA  
CONTROLADORIA?**



## O QUE É INTEGRIDADE?

Integridade é um valor fundamental que significa fazer o que é certo, mesmo quando ninguém está olhando. No contexto do nosso hospital, isso quer dizer **agir com responsabilidade, ética e honestidade** ao cuidar de tudo o que pertence à instituição: desde os medicamentos e equipamentos até o tempo e o esforço dedicado aos nossos pacientes.

**Pensa assim:** *Se a Santa Casa recebe uma doação de materiais hospitalares, agir com integridade é garantir que cada item seja utilizado exclusivamente para o tratamento dos pacientes, sem qualquer tipo de desvio ou uso indevido. É necessário registrar corretamente cada entrada e saída, para que a administração saiba exatamente como esse recurso ajudou a salvar vidas. Assim, todos (funcionários, doadores e a sociedade) podem confiar no nosso trabalho.*

**E aí entra um termo muito importante: Eficiência.** Ser eficiente é saber fazer "mais com menos", ou seja, utilizar da melhor forma possível os recursos disponíveis (sejam eles financeiros, materiais ou humanos) para entregar um serviço de saúde de alta qualidade para quem nos procura.

No dia a dia do hospital, ser **eficiente é realizar um atendimento ágil e seguro**, evitando o desperdício de materiais em um curativo ou garantindo que um equipamento caro seja bem conservado para durar mais tempo. Quando o hospital é eficiente e íntegro, sobram mais recursos para investirmos em novas tecnologias, melhoria das alas e, principalmente, no cuidado humano de quem mais precisa.



## O QUE É AUDITORIA DO CONTROLE INTERNO?

A auditoria do controle interno funciona como um "check-up" preventivo constante em todos os setores do hospital. Assim como um médico examina um paciente para garantir que a saúde está em dia, o auditor examina os processos da Santa Casa para garantir que tudo esteja funcionando conforme o planejado e dentro das normas de segurança.

**Pensa assim:** Se o hospital compra materiais para a farmácia ou para o centro cirúrgico, a auditoria confere se a quantidade que chegou é a mesma que foi paga e se a qualidade é a ideal para o cuidado com o paciente. É uma conferência detalhada, que observa desde o preenchimento de documentos até o estoque de medicamentos, para garantir que nada passe batido.

**E aí entra um termo muito importante: Melhoria Contínua.** O objetivo da auditoria do controle interno não é apenas "apontar erros", mas sim mostrar onde podemos melhorar. Ao identificar um gargalo no atendimento ou um desperdício de material, o controle interno ajuda os gestores a corrigirem o caminho.

Isso torna o hospital mais eficiente, garantindo que os recursos cheguem onde realmente importam: **na ponta, para salvar a vida de quem está em tratamento.** Quando somos auditados, ganhamos a chance de evoluir e oferecer um serviço cada vez mais seguro e de qualidade para todos.



## O QUE É TRANSPARÊNCIA?

Transparência é o compromisso de "cartas na mesa". Significa garantir que as informações sobre o que o hospital faz e como utiliza os seus recursos sejam acessíveis, claras e fáceis de entender por qualquer pessoa, seja um funcionário, um paciente ou um cidadão de Fortaleza.

**Pensa assim:** Se a Santa Casa recebe um recurso para a reforma de uma ala ou para a compra de novos equipamentos de oxigênio, ser transparente é mostrar claramente onde esse valor foi aplicado e como essa melhoria beneficia o atendimento. É permitir que a sociedade acompanhe a gestão de perto, como se o hospital tivesse "paredes de vidro", onde todos podem ver a seriedade do trabalho realizado.

**E aí entra um termo muito importante:**

**Controle Social.** A transparência é a ferramenta que permite o controle social, ou seja, o direito de a população fiscalizar e participar da gestão da saúde. Quando o hospital é transparente, ele fortalece a confiança de todos.



Ao divulgar dados sobre contratos, convênios e licitações de forma aberta, garantimos que o interesse público, que é a saúde e o bem-estar dos nossos pacientes, seja sempre a prioridade máxima. Ser transparente é prestar contas com honestidade, mostrando que cada centavo investido na Santa Casa é transformado em cuidado e respeito pela vida.



## O QUE É COMPLIANCE?

A palavra *Compliance* vem do inglês *to comply*, que significa “**estar de conformidade**” ou “agir de acordo com as regras”. No nosso hospital, isso quer dizer que todos os processos, desde o atendimento na recepção até uma cirurgia complexa, devem seguir rigorosamente as leis, as normas de saúde (como as da ANVISA) e os regulamentos internos da Santa Casa.

**Pensa assim:** Imagine que, para garantir a segurança dos pacientes, existam manuais detalhados sobre como descartar resíduos hospitalares ou como proteger os dados de saúde das pessoas. Agir em Compliance é seguir esses manuais à risca, sem “atalhos”. É garantir que nenhum passo importante seja pulado, assegurando que o hospital funcione como uma engrenagem perfeita, onde todos sabem e respeitam as normas.

### E aí entra um termo muito importante: **Prevenção de Riscos.**

O objetivo do Compliance é proteger. Quando seguimos as regras, prevenimos riscos de multas, erros judiciais ou danos à imagem da nossa centenária instituição. Mais do que isso: o Compliance garante que a Santa Casa seja um ambiente seguro para todos os trabalhadores e, principalmente, um local de total confiança para o paciente ser cuidado. Estar em conformidade é a prova do nosso respeito às leis e às pessoas.

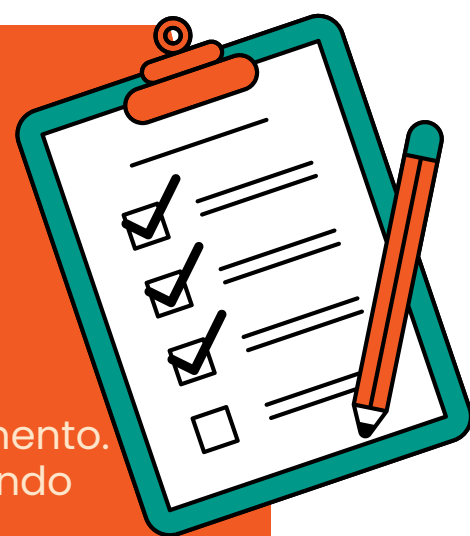


## O QUE É LGPD?

A LGPD é a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Ela serve para cuidar da sua privacidade com o mesmo zelo que cuidamos da sua saúde. Esta lei define regras rígidas sobre como as informações das pessoas, como nome, CPF, endereço e, principalmente, o histórico de saúde, devem ser coletadas, guardadas e utilizadas pelo hospital.

**Pensa assim:** O seu prontuário é como um cofre precioso dentro de um banco digital. A Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD) funciona como o sistema de segurança desse banco: com chaves exclusivas, portas reforçadas e vigilância constante.

Só quem tem autorização pode abrir esse cofre, e o que está lá dentro permanece protegido, respeitado e nunca é usado sem o seu consentimento. É a garantia de que sua vida pessoal continua sendo sua e guardada com o máximo cuidado.



**E aí entra um termo muito importante: Segurança da Informação.**

Em um mundo cada vez mais digital, proteger dados é proteger pessoas. Quando a Santa Casa investe em segurança da informação, ela evita que dados sejam perdidos ou acessados por pessoas mal intencionadas. Isso garante que, quando você precisar de atendimento, suas informações estejam disponíveis de forma rápida para a equipe de saúde, mas totalmente protegidas contra qualquer invasão ou vazamento.



## APOIO A OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal direto de comunicação entre você e o Hospital Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza. É o espaço onde a sua voz ganha força, permitindo que você participe ativamente da gestão do hospital, seja para tirar dúvidas, dar sugestões, fazer elogios ou registrar uma reclamação sobre algo que não correu como esperado.

**Pensa assim:** Imagina que percebeste uma forma de tornar a espera por um exame mais confortável ou que foste atendido por um profissional incrível e queres que o hospital saiba disso. A Ouvidoria é o lugar certo para partilhares estas experiências. Ela funciona como um "termómetro" que ajuda a administração a entender o que está a funcionar bem e o que precisa de ser ajustado para que o cuidado com a saúde seja cada vez melhor.

**E aí entra um termo muito importante: Diálogo e Controle Social.** Ouvir você é essencial para a nossa evolução. O objetivo da Ouvidoria não é apenas receber mensagens, mas transformar cada contacto numa oportunidade de melhoria. Através do diálogo, garantimos que as necessidades dos pacientes e dos profissionais sejam ouvidas pelos gestores. Isso é o controle social na prática: a comunidade ajudando a construir uma Santa Casa mais humana, justa, ética e transparente para todos.



[ouvidoria@santacasace.org.br](mailto:ouvidoria@santacasace.org.br)

 (85) 3455-9188



## CONCLUSÃO

Agora que você já sabe o que é Controle Interno e por que a Integridade, a Transparência, a Auditoria do Controle Interno, o Compliance e a LGPD são tão importantes, você está mais do que pronto (a) para fazer parte de um hospital mais justo, ético e eficiente.

**Lembre-se:** o controle não é apenas de quem trabalha no setor de Controle Interno. Você também é parte disso! Ao participar, observar, questionar e propor melhorias, você ajuda a transformar o hospital e a garantir a segurança de todos.

Cada atitude conta. Seja perguntando, compartilhando o que aprendeu ou participando dos nossos canais de diálogo, você se torna protagonista na construção de uma Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza mais responsável, humana e transparente. Juntos, mostramos que estamos informados e prontos para fazer a diferença.

**Controle Interno: PORQUE TRANSFORMAR O HOSPITAL COMEÇA AGORA.**



# NOS ACOMPANHE:



## COMISSÃO ORGANIZADORA DO PROJETO

Margareth Sousa Milhome  
Ivonisio Mosca de C. Filho

## DIAGRAMAÇÃO E REVISÃO GRÁFICA:

**Design gráfico:** Náyla Andrade  
**Revisão ortográfica:** Milena Franco



**SANTA CASA  
DE FORTALEZA**



**FORTALEZA**  
PREFEITURA

SAÚDE