

Gestão De Operações E Sustentabilidade: Um Panorama Na Gestão Hospitalar

ERIKA NOVAES SOUZA

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS

erikanovaso@gmail.com

FABIO PASSARELLA

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS

fabiopassare2011@gmail.com

MARCOS RICARDO ROSA GEORGES

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

marcos.georges@puc-campinas.edu.br

Título: GESTÃO DE OPERAÇÕES E SUSTENTABILIDADE: UM PANORAMA NA GESTÃO HOSPITALAR

Resumo: Este trabalho foi elaborado a partir dos conceitos de sustentabilidade, gestão de operações, práticas de sustentabilidade dentro do segmento hospitalar, e teve como objetivo principal explorar práticas sustentáveis desenvolvidas pelos Hospitais Acreditados do Estado de SP, além de objetivos específicos listados no item 3.1, buscando compreender melhor os conceitos de gestão de operações e sustentabilidade, neste segmento. O método delineado foi pesquisa bibliográfica e pesquisa documental exploratória nos sites Institucionais dos Hospitais Acreditados listados no site da ONA. Através das informações levantadas nos sites, procedeu-se a análise de seu conteúdo e diante disso, pode-se concluir que mais de 60% dos hospitais acreditados possuem uma política de sustentabilidade formal, mas somente 6% divulgam relatórios de sustentabilidade. Também não se observou uma diferença significativa nos itens pesquisados em relação os diferentes níveis de acreditação. Embora deve-se ressaltar que em virtude de a pesquisa ser exploratória usando como base os sites desses hospitais, novos conhecimentos mereçam estudos em outras fontes futuramente.

Então poderia ressaltar que pela pesquisa ser exploratória, apenas sobre os sites, não sabemos se os hospitais que não divulgam suas práticas não as adotam ou o que acontece.. talvez a sustentabilidade, adoção de políticas e produção de relatórios ainda seja iniciante

Palavras-chave: Sustentabilidade, Gestão de Operações; Gestão Hospitalar; Acreditação Hospitalar; ONA;

Title: MANAGEMENT OF OPERATIONS AND SUSTAINABILITY: A PANORAMA IN HOSPITAL MANAGEMENT

This work was based on the concepts of sustainability, operations management, sustainability practices within the hospital segment, and its main objective was to explore sustainable practices developed by Accredited Hospitals of the State of São Paulo, in addition to the specific objectives listed in item 3.1. better understand the concepts of operations management and sustainability in this segment. The method outlined was bibliographic research and exploratory documentary research on the Institutional sites of Accredited Hospitals listed on the ONA website. Through the information gathered on the sites, the content was analyzed and, based on this, it can be concluded that more than 60% of accredited hospitals have a formal sustainability policy, but only 6% disclose sustainability reports. There was also no significant difference in the items surveyed in relation to the different levels of accreditation. Although it should be emphasized that because the research is exploratory based on the sites of these hospitals, new knowledge deserves studies in other sources in the future.

Keywords: Sustainability, Operations Management; Hospital management; Hospital Accreditation; ONA;

1. Introdução

O conceito de Gestão de Operação parte do pressuposto de que tudo o que é produzido foi planejado por algo ou alguém e engloba as atividades que transformam insumos (recursos) em bens e serviços de consumo (produtos), de acordo com as necessidades do consumidor.

A gestão de operações ocupa-se da atividade de gerenciamento estratégico dos recursos escassos (humanos, tecnológicos, informacionais e outros), de sua interação e dos processos que produzem e entregam bens e serviços visando atender necessidades e/ou desejos de qualidade, tempo e custo de seus clientes. Além disso, deve também compatibilizar este objetivo com as necessidades de eficiência no uso dos recursos que os objetivos estratégicos da organização requerem (CORRÊA e CORRÊA, 2012, p. 4).

A gestão de operações está presente em todos os tipos de organizações, mas há algumas em que as operações se tornam demasiadamente complexas, e os hospitais são um exemplo.

Vianna (2002) afirma que os hospitais fazem parte do complexo médico-industrial e que este sistema é alta complexidade.

Compreender bem a natureza dos hospitais e do complexo médico-industrial para prover metodologias de gestão que aprimorem sua eficiência operacional é um dos interesses mais nobres que a gestão de operações poderia ter.

No Brasil há 6.312 hospitais, dos quais 3.979 são privados, e muitos deles buscam aperfeiçoar sua gestão através da implantação de sistemas de gestão com base em normas, sendo as mais conhecidas a norma ISO 9001 e a ONA (Organismo Nacional de Acreditação).

A adoção de sistemas de gestão com base em normas técnicas tem se mostrado um caminho válido e recompensador. A pesquisa ISO Survey mostra que já são mais de um milhão de organizações certificadas com ISO9001 no mundo, das quais, cerca de 26 mil são do setor da Saúde (ISO, 2016). No Brasil, existem 509 organizações da saúde acreditada, das quais 249 são hospitais (ONA, 2016).

2. Referencial teórico

2.1 Acreditação

Segundo Vilaça e Oliveira (2017) a acreditação é um exemplo de certificação que busca a qualidade nos serviços da área de saúde, com adesão voluntária das instituições. Patrocinada pela Organização Nacional de Acreditação – ONA – seu objetivo é verificar a capacidade ou desempenho da instituição em três níveis, sendo que para cada um deles são estabelecidos diferentes itens de identificação.

Nível 1: a exigência é a de cumprir os requisitos básicos de qualidade assistencial prestada ao cliente, dentro das cinco áreas consideradas: organização de assistência médica, diagnóstico e terapia, apoio técnico, processamento e abastecimento e apoio administrativo.

Nível 2: a exigência é identificar a adoção do planejamento na organização da assistência hospitalar. Refere-se à documentação, corpo funcional, treinamento, controle, estatísticas para a tomada de decisão clínica e gerencial, e práticas de auditoria interna.

Nível 3: a exigência é a maior dos três níveis com padrões focados na excelência. Ênfase nas políticas de melhoria contínua, orientadas para a estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos médicos. A tecnologia da informação é destacada e espera-se que a organização tenha normas, rotinas e procedimentos em um estágio de desenvolvimento de vários anos. São exigências para esse nível: - vários ciclos de melhoria em todas as áreas; - sistema de informação institucional consistente, baseado em taxas e indicadores, que permitam análises comparativas com referenciais

adequados e a obtenção de informação estatística que mostrem tendências positivas e sustentação de resultados; - sistema de aferição do grau de satisfação dos clientes (internos e externos); - programa institucional da qualidade e produtividade implantado, com evidências de impacto sistêmico (SAMPAIO, 2005, p. 225).

De acordo com Ichinose e Almeida (2001, p. 4), a proposta de acreditação “parece mais adequada à realidade brasileira, uma vez que permite a evolução gradativa das unidades hospitalares, passando pela estrutura até chegar nos processos”. Segundo esses autores, as normas NBR ISO 9000 têm “um forte viés da área industrial”, o que pode implicar em uma definição muito simplificada de qualidade para a área específica da saúde.

2.2 A Organização Nacional de Acreditação - ONA

A Organização Nacional de Acreditação - ONA é uma entidade não governamental e sem fins lucrativos que certifica a qualidade de serviços de saúde no Brasil, com foco na segurança do paciente

A metodologia é reconhecida pela ISQua (*International Society for Quality in Health Care*), associação parceira da OMS e que conta com representantes de instituições acadêmicas e organizações de saúde de mais de 100 países.

O objetivo de nossa ação é promover um processo constante de avaliação e aprimoramento nos serviços de saúde e, dessa forma, melhorar a qualidade da assistência no País.

2.3 Sistemas de Gestão da Qualidade

Vilaça e Oliveira (2017) apresentam que as normas ISO 9000 tratam dos requisitos dos sistemas de qualidade estabelecidos através de procedimentos que buscam avaliar: a qualidade na especificação, desenvolvimento, produção, instalação e serviço pós-venda, qualidade da inspeção e ensaios finais.

Essas normas especificam os requisitos necessários para a implantação, acompanhamento de processo de produção e de satisfação do cliente em termos de prevenção quanto a não conformidades em todas as etapas de elaboração do produto, incluindo serviços de pós-venda. A norma ISO 9001 estabelece os requisitos para assegurar a qualidade dos processos de produção, ou seja, estabelece critérios que possibilitem: a) agregar fator de confiabilidade ao produto; b) atender a demanda de cliente; c) atentar para a conformidade na produção; d) orientar o acompanhamento por processo relevante para a qualidade; e) ser aplicável a processo ou a parte da organização.

Ainda conforme Vilaça e Oliveira (2017), a norma NBR ISO 14001, relacionada ao Sistema de Gestão Ambiental, atesta a responsabilidade ambiental no desenvolvimento das atividades de uma organização.

De acordo com Naime, Ramalho e Naime (2007), no Brasil, as normatizações da série ISO 9000 e da série ISO 14000 atingem pouco o sistema de gestão dos resíduos sólidos dos serviços de saúde, portanto, [...] para auxiliar no cumprimento da legislação ambiental existem muitas resoluções, portarias e outros documentos legais, do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA), Instituto Brasileiro dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), Fundação Estadual de Proteção Ambiental (FEPAM) e outros (NAIME, RAMALHO e NAIME, 2007, p. 3).

2.4 Sustentabilidade. Breve Histórico.

Em 1987, o termo “Sustentabilidade”, foi apresentado oficialmente na Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), da Organização das Nações Unidas

(ONU), sendo presidida pela ex-primeira-ministra da Noruega, Gro Harlem Brundtland. Definido como “[...] a capacidade de satisfazer as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem suas próprias necessidades” (NATIONS, 1987) (OLIVEIRA, MEDEIROS, et al., 2012).. Ou seja, a sustentabilidade está diretamente relacionada ao desenvolvimento econômico e material sem agredir o meio ambiente, usando os recursos naturais de forma inteligente para que eles se mantenham no futuro.

Com relação aos três âmbitos da sustentabilidade, social, econômico e ambiental, em 1994, surge o conceito do Triple Bottom Line, elaborado por John Elkington, é conhecido por 3P (People, Planet e Profit); e traduzido seria PPL (Pessoas, Planeta e Lucro). Cujo significado é: People, refere-se ao tratamento do capital humano de uma empresa ou sociedade, no que tange a salários justos, igualdade, atendimento a legislação trabalhista, ambiente de trabalho agradável, respeito, valorização; Planet, refere-se ao capital natural de uma empresa ou sociedade, sendo a parcela ambientado do tripé, onde a empresa tem que pensar em formas de amenizar, compensar ou não causar impactos ambientais, e por fim, o Profit, cujo significado, é o resultado econômico positivo de uma empresa, sem o qual a empresa não sobrevive, e não a torna viável ou sustentável. Juntos esses três pilares resultariam em um ambiente sustentável da sociedade como um todo (ELKINGTON, 2017).

Baseado nesse conceito, as empresas têm adotado práticas chamadas de sustentáveis, com o mesmo propósito, que é manter suas atividades perpetuamente.

Para manter sua competitividade, as empresas buscam na inovação dos produtos e processos produtivos, dentro de seus processos e na sua cadeia de fornecimento, uma das soluções para manter-se no mercado global competitivo, reduzir custos, usarem com eficiência os recursos naturais, serem sustentáveis e fazerem frente as regulamentações e normas internacionais. A sustentabilidade como estratégia das organizações, ou práticas sustentáveis empresariais, baseia-se na geração de valor sem degradação dos recursos ambientais (SAVITZ, 2013). São práticas empresariais que enxergam no respeito ao meio ambiente e sociedade, não um custo adicional, mas uma oportunidade e tornando-os aliados na vantagem competitiva.

Para Vilaça e Oliveira (2017) entende-se que a sustentabilidade envolveria também uma revisão das práticas organizacionais, pois significa o repensar dos valores e da missão da empresa, levando-a a uma conduta mais crítica e a uma busca de sua legitimidade enquanto organização. Ao balizar suas condutas em prol da sustentabilidade em suas dimensões ecológica (qualidade ambiental), social (equidade) e econômica (rentabilidade), as empresas objetivariam a redução dos riscos e das incertezas.

Conforme Vilaça e Oliveira (2017), a sustentabilidade não tem sido vista como efêmera ou modismo, mas sim, como uma necessidade que as empresas têm que levar em consideração, caso queiram sobreviver neste cenário em que compromissos sociais deixam de ser meros factóides.

Segundo Oliveira, et al. (2017) juntos, no entanto, estes três pilares se relacionam de tal forma que a interseção entre dois pilares resulta em viável, justo e vivível, e dos três, resultaria no alcance da sustentabilidade, conforme mostrado na Figura 1.

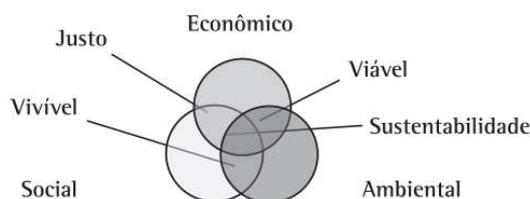


Figura 1. Sustentabilidade e as suas dimensões. Fonte: Adaptado de Alledi Filho et al. (2003, p. 12).

Por fim, Vilaça e Oliveira (2017), concluem que sustentabilidade é hoje mais do que um princípio de gestão, tornou-se um elemento essencial para a reputação das empresas.

2.5 Práticas Sustentáveis

Degradação excessiva do meio ambiente e uso sem reposição dos recursos naturais geram preocupações da sociedade e forçam mudanças no gerenciamento das empresas. Tecnologias geradas a partir de conceitos sustentáveis, como química verde, produção mais limpa, ecoeficiência, contribuíram para práticas sustentáveis e contribuem com isso para que as organizações se tornem sustentáveis. Sustentabilidade passou a ser estratégia empresarial em vários segmentos, inclusive hospitalar (DE BENEDICTO, ZAMBALDE, et al., 2015).

Segundo Porter e Kramer (2006), as práticas sustentáveis enriquecem a reputação e melhoram a imagem de uma organização. Estas passaram a criar relatórios que demonstram seus métodos em relação a sustentabilidade. Porém, muitas vezes as práticas não se destacam além da própria exigência legal do setor de atuação de uma organização como uma prática diferenciadora.

3. Metodologia

Os objetivos deste plano trabalho de iniciação científica estão divididos em objetivo geral e objetivos específicos, são eles:

3.1. Objetivos

O objetivo geral deste trabalho é explorar as práticas sustentáveis adotadas pelos hospitais acreditados no Estado de São Paulo.

São objetivos específicos deste plano de trabalho de iniciação científica:

- Compreender melhor o conceito de Gestão de Operações e Serviços.
- Compreender melhor o conceito de Sustentabilidade.
- Familiarizar-se com o Sistema de Acreditação Hospitalar (ONA) e Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO9001).
- Tomar conhecimento das práticas de gestão em sustentabilidade implantadas na gestão de operações dos hospitais acreditados.

3.2 Metodologia Específica

O presente plano de trabalho de iniciação científica se caracteriza por ser uma pesquisa com objetivos exploratórios, de abordagem qualitativa, executada por meio da pesquisa documental em sites, revistas e artigos, e que exigirá a análise do conteúdo para selecionar e organizar as práticas sustentáveis encontrada na gestão hospitalar. Para maiores detalhes do procedimento a ser adotado veja na seção seguinte.

3.3 Procedimento

Detalhadamente, o plano de iniciação científica fez uso do seguinte procedimento:

1. Levantamento e estudo de uma bibliografia em sustentabilidade, gestão de operações e acreditação hospitalar para fundamentação teórica e compreensão dos assuntos;
2. Acesso ao site ONA (Organização Nacional de Acreditação) para pesquisa e enumeração dos hospitais acreditados do estado de São Paulo;

3. Investigação por meio de consultas ao site institucional dos hospitais acreditados sobre quais são as medidas sustentáveis em sua gestão;
4. Analisar as práticas sustentáveis encontradas na etapa anterior;
5. Após coleta de dados, elaboração de uma planilha relacionando a listagem dos hospitais acreditados a suas práticas adotadas;
6. Por meio da planilha, análise a respeito das informações levantadas;
7. Análise das práticas sustentáveis relacionadas a Gestão de Operações e Serviços.

4. Resultados

Apresentam-se nesta seção os resultados da execução deste plano de trabalho de Iniciação Científica, que são divididos basicamente em três partes, sendo: 1) Classificação dos hospitais quanto a seu nível de Acreditação; 2) Identificação das ações sustentáveis desenvolvidas por esses hospitais; 3) Análise das informações encontradas.

Na pesquisa de caráter exploratório sobre os sites institucionais dos hospitais pesquisou-se sobre:

1. Existência de Relatório de Sustentabilidade;
2. Presença de Certificações (ISO 9001/14001);
3. Existência do campo “Sustentabilidade” no Menu de Opções do site;
4. Existência de conteúdo ao pesquisar sobre “Sustentabilidade” no Campo de Busca do Site;
5. Premiações relacionadas à conduta sustentável;
6. Adoção de Política Sustentável.

Os dados encontrados foram transcritos para uma planilha, sendo os mesmos agrupados por categoria de acreditação dos hospitais. Ou seja: nível Acreditado, nível Acreditado Pleno e nível Acreditado com Excelência.

4.1. Resultados dos Hospitais Acreditados

No Estado de São Paulo existem 31 hospitais que possuem a Acreditação em seu nível mais básico, destes apenas um, o hospital Vera Cruz, apresenta em seu site um relatório de sustentabilidade.

Já em relação a divulgação de certificados de gestão com base na ISO9001 ou na ISO14001 em seus sites, foram encontrados 18 hospitais. Com relação a existência de uma opção ‘sustentabilidade’ no menu do site, apenas em 5 deles possuíam tal opção. A figura 2 a seguir exhibe os resultados em valor absoluto e percentual para cada item pesquisado.

n	Nome Hospital	Cidade	Nível	Validade Acreditação	Relatório Sustentabilidade	Certificados	Menu de Opções	Campo de Busca	Premiações	Política Sustentável		
1	CEMA Hospital Especializado Ltda	São Paulo	Acreditado	21/11/2016								
2	Hospital Beneficência Portuguesa	Campinas	Acreditado	04/11/2016						1		
3	HOSPITAL BOSQUE DA SAÚDE	São Paulo	Acreditado	14/05/2017		1		1		1		
4	HOSPITAL E MATERNIDADE DR. CHRISTÓVÃO DA GAMA	Santo André	Acreditado	17/02/2018								
5	HOSPITAL E MATERNIDADE NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO	São Paulo	Acreditado	12/12/2017		1		1		1		
6	HOSPITAL E MATERNIDADE RENASCENÇA	Osasco	Acreditado	12/12/2017		1		1		1		
7	HOSPITAL ESPECIALIZADO DE RIBEIRÃO PRETO	Ribeirão Preto	Acreditado	24/02/2017								
8	Hospital Estadual Américo Brasiliense	Américo Brasiliense	Acreditado	11/08/2017	SITE NÃO ENCONTRADO							
9	HOSPITAL GERAL DE ITAPEVI	Itapevi	Acreditado	14/07/2017		1		1	1	1		
10	Hospital Geral lamada Presidente Prudente	Presidente Prudente	Acreditado	11/08/2017		1				1		
11	HOSPITAL IFOR	São Bernardo do Campo	Acreditado	15/05/2017		1				1		
12	HOSPITAL MATERNO INFANTIL ANTONINHO DA ROCHA MARMO	São José dos Campos	Acreditado	30/12/2016	SITE NÃO ENCONTRADO							
13	HOSPITAL MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES	Mogi das Cruzes	Acreditado	03/02/2018								
14	HOSPITAL MUNICIPAL DR. JOSÉ DE CARVALHO FLORENCE	São José dos Campos	Acreditado	07/07/2018		1	1	1	1	1		
15	HOSPITAL RENASCENÇA CAMPINAS	Jundiaí	Acreditado	14/07/2017		1		1		1		
16	HOSPITAL RENASCENÇA CAMPINAS	Campinas	Acreditado	11/01/2018		1		1		1		
17	HOSPITAL SACRECOUER	São Paulo	Acreditado	14/07/2017		1		1		1		
18	HOSPITAL SANTA CECÍLIA	São Paulo	Acreditado	11/01/2018		1		1		1		
19	HOSPITAL SANTA ISABEL	São Paulo	Acreditado	15/06/2018		1	1	1	1	1		
20	HOSPITAL SANTANA MOGI DAS CRUZES	Mogi das Cruzes	Acreditado	30/03/2018		1						
21	HOSPITAL SÃO PAULO	Araraquara	Acreditado	12/05/2017						1		
22	HOSPITAL SÃO PAULO	Ribeirão Preto	Acreditado	30/06/2018						1		
23	HOSPITAL SEPACO	São Paulo	Acreditado	30/12/2016								
24	HOSPITAL SINO BRASILEIRO	Osasco	Acreditado	12/11/2017		1				1		
25	HOSPITAL UNIMED DE ARAÇATUBA	Araçatuba	Acreditado	24/02/2017								
26	HOSPITAL VERA CRUZ S/A	Campinas	Acreditado	18/12/2016	1	1	1	1	1	1		
27	INSTITUTO CENTRAL HC	São Paulo	Acreditado	30/12/2016		1		1		1		
28	INSTITUTO DE ORTOPEdia E TRAUMATOLOGIA DO HC FMUSP	São Paulo	Acreditado	08/01/2017		1		1		1		
29	INSTITUTO DO CORAÇÃO HCFMUSP	São Paulo	Acreditado	30/12/2016			1	1		1		
30	NOVA SANTA CASA DE VALINHOS	Valinhos	Acreditado	15/03/2018		1	1			1		
31	Santa Casa de Itu	Itu	Acreditado	11/08/2017								
Total de Observações					1	18	5	14	4	21		
Percentual sobre o total de 31 hospitais					3,2%	58,1%	16,1%	45,2%	12,9%	67,7%		

Figura 2 - Resultados encontrados nos hospitais acreditados (nível básico)

4.2. Resultados dos Hospitais Acreditados Plenos

Na figura 3 está o resultado para os 29 hospitais que possuem acreditação nível pleno. Os resultados possuem semelhança com os hospitais acreditados no nível básico, mas com pequena melhora, especialmente na apresentação de certificados de gestão, na presença do menu 'sustentabilidade' no site e nas premiações.

4.3. Resultados dos Hospitais Acreditados Excelência

Já na figura 4 está o resultado para os 35 hospitais que possuem acreditação em nível de excelência.

n	Nome Hospital	Cidade	Nível	Validade Acreditação	Relatório Sustentabilidade	Certificados	Menu de Opções	Campo de Busca	Premiações	Política Sustentável
1	HOSPITAL NOVO ATIBAIA S/A	Atibaia	Pleno	12/12/2017		1		1		1
2	HOSPITAL CARLOS CHAGAS	Guarulhos	Pleno	11/01/2018		1		1		1
3	HOSPITAL E MATERNIDADE CELSO PIERRO	Campinas	Pleno	16/12/2016		1		1	1	1
4	HOSPITAL ESTADUAL DE SAPOEMBA	São Paulo	Pleno	03/12/2017		1		1	1	1
5	HOSPITAL ESTADUAL MARIO COVAS DE SANTO ANDRÉ	Santo André	Pleno	21/07/2018		1		1	1	1
6	HOSPITAL EURYCLIDES DE JESUS ZERBINI	São Paulo	Pleno	14/07/2017		1		1	1	1
7	HOSPITAL GERAL E MATERNIDADE MADRE MARIA THEODORA	Campinas	Pleno	18/12/2016						
8	HOSPITAL INFANTE DOM HENRIQUE	São José do Rio Preto	Pleno	18/12/2016						
9	HOSPITAL MUNICIPAL PIMENTAS BONSUCESSO	Guarulhos	Pleno	16/12/2016		1		1	1	1
10	HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO PARAÍBA	Taubaté	Pleno	14/07/2017		1				1
11	HOSPITAL SANTA RITA SA	São Paulo	Pleno	05/05/2018		1				
12	HOSPITAL SÃO FRANCISCO	Ribeirão Preto	Pleno	12/01/2017						1
13	Hospital São Luiz Jabaquara	São Paulo	Pleno	04/11/2016		1	1	1	1	1
14	HOSPITAL UNIMED BAURU	Bauru	Pleno	08/01/2017		1	1	1	1	1
15	HOSPITAL UNIMED DE AMERICANA	Americana	Pleno	15/06/2018	1	1	1	1	1	1
16	HOSPITAL UNIMED DE RIO CLARO	Rio Claro	Pleno	11/01/2018			1	1		1
17	HOSPITAL UNIMED PIRACICABA	Piracicaba	Pleno	14/07/2017		1	1	1	1	1
18	HOSPITAL VILLA-LOBOS LTDA	São Paulo	Pleno	09/12/2016		1				
19	IBCC - INSTITUTO BRASILEIRO DE CONTROLE DO CÂNCER	São Paulo	Pleno	05/05/2018		1				
20	INSTITUTO DA CRIANÇA HCFMUSP	São Paulo	Pleno	11/01/2018		1	1	1		1
21	Maternidade de Campinas	Campinas	Pleno	21/11/2016		1				1
22	O.S.S SANTA MARCELINA DE ITAQUA	Itaquaquecetuba	Pleno	15/09/2017						
23	O.S.S.SANTA MARCELINA HOSPITAL CIDADE TIRADENTES	São Paulo	Pleno	12/12/2017						
24	Orthoservice Ltda	São José dos Campos	Pleno	18/11/2016		1				1
25	OSS S. MARCELINA - HOSP. GERAL S. MARCELINA ITAIM PTA	São Paulo	Pleno	17/09/2016						
26	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SAO JOSE DOS CAMPOS	São José dos Campos	Pleno	16/12/2016		1		1		1
27	SANTA HELENA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A	São Bernardo do Campo	Pleno	12/11/2017						
28	SANTOS DUMONT HOSPITAL	São José dos Campos	Pleno	10/04/2017						
29	INSTITUTO DE PSIQUIATRIA	São Paulo	Pleno	30/03/2018		1	1	1	1	1
Total de Observações					1	20	7	15	10	19
Percentual sobre o total de 29 hospitais					3,4%	69,0%	24,1%	51,7%	34,5%	65,5%

Figura 3 - Resultados encontrados nos hospitais acreditados nível pleno

4.4. Práticas Encontradas

As práticas ambientais encontradas nos diversos sites Institucionais dos Hospitais estão listadas a seguir de forma muito sintética, por palavras chave. São elas: Coleta Seletiva de Resíduos; Lixeiras Seletiva; Campanhas Educativas; Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde (PGRSS); Placas Solares; Reutilização de Água de Chuva; Sistemas de Redução de Vazão de Água nos Banheiros; Aumento Uso de LED'S; Reutilização de Água Para Limpeza e Jardinagem; Destinação Correta de Pilhas e Baterias; Coleta de Medicamentos Vencidos; Redução Uso Descartáveis; Uso Racional de Papel; Cartão Ecológico; Projeto Recicla Lâmpada; Ações Socioambientais Junto a Sociedade; Plantio Vida Verde*; Projeto de Utilização de Energia Solar; Controle de Formigas; Manual de Consumo Consciente; Destinação de Resíduo Reciclável a Cooperativas de Catadores; Recolher Pilhas e Óleo de Cozinha; Minimizar a Produção de Lixo; Despertar Conscientização Promovendo Educação Ambiental; Reaproveitamento de Papel de Escritório; Incentivo do Uso de Sacolas Retornáveis na Retirada de Medicamentos; Digitalização de Impressos Para Evitar Nova Impressão; Reciclagem; Reciclagem – Manta SMS; Redução de Consumo de Água; Descarte Adequado de Lâmpadas; Plantio de Árvores Para Compensar Emissão do Próprio Hospital; Revisão Geral do Ar-Condicionado (Criar Norma Com Horários Determinados Para Ligar e Desligar o Ar Condicionado); Implantação de Luz com Sensor de Presença; Palestras de Conscientização, Monitoramento Mensal da Quantidade de Energia; Diminuição Uso de Telefones; Substituição do FAX pelo E-Mail; Treinamento dos profissionais que da Impressora; Cestas de Coleta Seletiva de Resíduos; “Metro Sustentável”; Campanha de Inverno (Agasalhos, Cobertores e Sapatos); Torneiras com Temporizador; Redutor de Pressão Interno nas Torneiras; Preparação de Alimentos a Utilização de Temperos Naturais; Sensores de Presença nos Expurgos e DML's; Raio-X Digital; Campanhas para Evitar Frituras; Acondicionamento de Lâmpadas Fluorescentes em Local Específico; Resíduos Eletroeletrônicos destinados a Cooperativas; Orquídeas Usadas na

Decoração e no Caule das Árvores dos Jardins para reaproveitamento; Água de Reuso; Sacos Plásticos Biodegradáveis; Substituição de Equipamentos por Opções Menos Agressivas; Dispensador para Pilhas e Baterias; Compra e Oferecimento de Alimentos Saudáveis e Cultivados de Forma Sustentável; Compra de Produtos e Materiais Mais Seguros e Sustentáveis.

n	Nome Hospital	Cidade	Nível	Validade Acreditação	Relatório Sustentabilidade	Certificados	Menu de Opções	Campo de Busca	Premiações	Política Sustentável
1	HOSPITAL PROFESSOR EDMUNDO VASCONCELOS	São Paulo/SP	Excelência	26/12/2016		1				1
2	HOSPITAL REGIONAL DE COTIA - SECONCI - SP	Cotia/SP	Excelência	11/01/2019		1	1	1	1	1
3	HOSPITAL SANTA CATARINA - ACSC	São Paulo/SP	Excelência	17/02/2019	1		1	1		1
4	HOSPITAL SANTA HELENA	SANTO ANDRÉ/SP	Excelência	13/12/2016						
5	HOSPITAL SANTA MARIA	São Paulo/SP	Excelência	23/06/2019						
6	HOSPITAL SANTA PAULA	São Paulo/SP	Excelência	15/09/2018		1	1	1		1
7	Hospital São Camilo Ipiranga	São Paulo/SP	Excelência	21/11/2017		1				1
8	HOSPITAL SÃO JOAQUIM	São Paulo/SP	Excelência	12/11/2018		1	1	1		1
9	HOSPITAL PITANGUEIRAS	Jundiaí/SP	Excelência	16/12/2017						
10	HOSPITAL SÃO LUCAS	Ribeirão Preto/SP	Excelência	15/09/2018						
11	MEDICAL	LIMEIRA/SP	Excelência	03/10/2016		1	1			1
12	NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A	Sorocaba/SP	Excelência	13/05/2019		1		1		1
13	SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED FRANCA	Franca/SP	Excelência	11/05/2018		1	1	1		1
14	HOSPITAL UNIMED LIMEIRA	LIMEIRA/SP	Excelência	08/01/2017	1	1	1	1	1	1
15	UNIMED LESTE PAULISTA COOP. DE TRAB. MÉDICO SJBV	São João da Boa Vista/SP	Excelência	21/07/2019		1	1	1	1	1
16	HOSPITAL E MATERNIDADE METROPOLITANO	São Paulo/SP	Excelência	28/12/2016		1	1	1		1
17	HOSPITAL E MATERNIDADE SANTA JOANA S/A	São Paulo/SP	Excelência	09/12/2016		1				1
18	HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO CRISTÓVÃO	São Paulo/SP	Excelência	12/12/2018				1	1	1
19	HOSPITAL ESTADUAL DE DIADEMA	Diadema/SP	Excelência	30/03/2019		1		1	1	1
20	HOSPITAL ESTADUAL SUMARÉ	Sumaré/SP	Excelência	21/10/2018						
21	HOSPITAL ESTADUAL VILA ALPINA SECONCI OSS	São Paulo/SP	Excelência	24/11/2018		1		1		1
22	Hospital Geral de Itapeçerica da Serra	ITAPECERICA DA SERRA	Excelência	11/08/2018		1	1	1	1	1
23	HOSPITAL MUNICIPAL M'BOI MIRIM	São Paulo/SP	Excelência	21/03/2017		1	1	1		1
24	HOSPITAL NIPO-BRASILEIRO	São Paulo/SP	Excelência	07/07/2019						
25	HOSPITAL DR. MIGUEL SOEIRO VILLA NOVA SOEIRO	Sorocaba/SP	Excelência	27/10/2017	1	1	1	1	1	1
26	A.C CAMARGO Câncer Center	São Paulo/SP	Excelência	15/09/2018	1	1	1	1	1	1
27	BOS - HOSPITAL OFTALMO E OTORRINO	Sorocaba/SP	Excelência	05/08/2019						
28	Fundação Centro Médico de Campinas	Campinas/SP	Excelência	09/04/2017				1		1
29	HO - REDENTORA - HOSPITAL DE OLHOS	São José do Rio Preto/SP	Excelência	11/08/2018						
30	HOSPITAL A.C.CAMARGO - TAMANDARÉ	São Paulo/SP	Excelência	18/02/2017		1	1	1	1	1
31	HOSPITAL ABC UNIDADE CIRÚRGICA	SÃO BERNARDO DO CAMPO/SP	Excelência	13/12/2016	SITE NÃO ENCONTRADO					
32	HOSPITAL ASSUNÇÃO	São Bernardo do Campo/SP	Excelência	11/08/2018			1	1		1
33	HOSPITAL DA LUZ	São Paulo/SP	Excelência	08/01/2017		1				
34	HOSPITAL DE CLÍNICAS LUZIA DE PINHO MELO	Mogi das Cruzes/SP	Excelência	15/03/2019		1		1	1	1
35	HOSPITAL DO RIM E HIPERTENSÃO	São Paulo/SP	Excelência	20/05/2017						
Total de Observações					4	21	15	20	10	24
Percentual sobre o total de 35 hospitais					11,4%	60,0%	42,9%	57,1%	28,6%	68,6%

Figura 4 - Resultados encontrados nos hospitais acreditados nível excelência

Com relação ao total de 95 hospitais acreditados, tem se os seguintes valores observados e o percentual geral dos item pesquisados .

	Relatório Sustentabilidade	Certificados	Menu de Opções	Campo de Busca	Premiações	Política Sustentável
Observado	6	59	27	49	24	64
Percentual Geral	6,3%	62,1%	28,4%	51,6%	25,3%	67,4%

5. Conclusões

Do projeto de Pesquisa de Iniciação Científica, conclui-se que atualmente é imprescindível a adoção de práticas sustentáveis nas organizações, principalmente as de natureza complexa como o caso dos Hospitais. Pois, através do Projeto, pode-se observar como tais ações impactam não somente sobre o Meio-Ambiente, mas também sobre a Economia e a Sociedade reiterando assim sua importância nesse tipo de Organização tão importante para todos nós.

Dessa forma, a conduta sustentável pode ser vista também como uma estratégia, pois ao aliar essas três vertentes proporciona ganhos imensuráveis.

6. Referências

- [1] CORRÊA, Henrique L; CORRÊA, Carlos L. Administração de Produção e Operações. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012
- [2] International Standard of Organization (ISO). ISO Survey. Página Institucional. Disponível em <<http://www.iso.org/iso/iso-survey>> Acessado em 18 de fevereiro de 2016
- [3] Organização Nacional de Acreditação (ONA). Organizações Certificadas. Página Institucional. Disponível em <<https://www.ona.org.br/OrganizacoesCertificadas>> Acessado em 10 de junho de 2017.
- [4] VILAÇA, Wilma Pereira Tinoco¹. OLIVEIRA, Mônica de Moraes². “Sustentabilidade e Comunicação no contexto hospitalar: estabelecendo a necessária conscientização”. Disponível em: <http://www.nascecme.com.br/artigos/GT2_10Pereira.pdf>. Acesso em: 05 de agosto de 2017.
- [5] SAMPAIO, Ana Virgínia Carvalhaes de Faria. Arquitetura hospitalar: projetos ambientalmente sustentáveis, conforto e qualidade; proposta de um instrumento de avaliação. São Paulo, Tese (Doutorado-Área de Concentração: Estruturas Ambientais Urbanas)-FAUUSP, 2005. Disponível em: <docudesk.com>. Acesso em: 14 jul. 2008
- [6] ICHINOSE, R. M.; ALMEIDA, R. T. Desmistificando a certificação e a acreditação de Hospitais. In: Congresso Latinoamericano de Ingenieria Biomédica, 2, 2001, La Habana, Cuba. Memórias...Habana: Sociedad Cubana de Bioingeniería, 2001. Disponível em : <<http://www.hab2001.sld.cu/arrpdf/00268.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2008
- [7] Oliveira, L. R. et al. Sustentabilidade: da evolução dos conceitos à implementação como estratégia nas organizações. Produção, v. 22, n. 1, p. 70-82, jan./fev. 2012. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/prod/2011nahead/aop_0007_0245.pdf>. Acesso em: maio de 2017
- [8] NAIME, R.; RAMALHO, A. H. P.; NAIME, I. S. Avaliação do sistema de gestão dos resíduos sólidos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Revista Espaço para saúde, Londrina, v. 9, n.1, p. 1-17, dez. 2007. Disponível em: <www.ccs.uel.br/espacoparasaude>. Acesso em: 10 jul. 2008.
- [9] Site Institucional do Hospital Regional de Cotia. Disponível em: < <http://www.hrc.org.br/>>. Acesso em agosto de 2017.
- [10] Sites Institucionais dos Hospitais Acreditados do Estado de SP.
- [11] Nations, U. Development And International Economic Co-Operation: Environment. United Nations. [S.L.], P. 27. 1987.
- [12] OLIVEIRA, L. R. D. et al. Sustentabilidade: da evolução dos conceitos à implementação como estratégia nas organizações. Associação Brasileira de engenharia de Produção, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 70-72, Março 2012.
- [13] ELKINGTON, J. John Elkington. John Elkington, 2017. Disponível em: <<http://johnelkington.com/publications/articles-blogs/>>. Acesso em: 01 maio 2017
- [14] De Benedicto, S. C. Et Al. Sustentabilidade Estratégica Nas Organizações. Business Management Review, V. 4, N. 8, P. 254-270, Março 2015. Issn 2047 - 0398.
- [15] PORTER, M. E.; KRAMER, M. R. Strategy & Society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. Harvard Business Review, p. 1-15, Dez 2006.