



GESTÃO DE OPERAÇÕES E SUSTENTABILIDADE: UM PANORAMA NA HOSPITAIS ACREDITADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Erika Novaes Souza¹

Marcos Ricardo Rosa Georges²

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Erika Novaes Souza y Marcos Ricardo Rosa Georges (2020): "Gestão de operações e sustentabilidade: um panorama na Hospitais Acreditados do Estado de São Paulo", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, ISSN: 1696-8352, (agosto 2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/08/hospitais-sao-paulo.html>

RESUMO

A sustentabilidade é um desafio que exige esforço de toda a sociedade, incluindo governos, organizações e sociedade. Dentre as organizações, os hospitais estão entre as organizações mais complexas que existem e este trabalho foi elaborado a partir dos conceitos 'gestão de operações' e 'sustentabilidade' e teve como objetivo explorar práticas sustentáveis desenvolvidas pelos Hospitais Acreditados do Estado de São Paulo, Brasil. O método delineado foi a pesquisa documental nos sites Institucionais dos hospitais acreditados listados no site da Organização Nacional de Acreditação (ONA) hospitalar no Brasil. Diante das informações levantadas procedeu-se a análise de seu conteúdo e concluiu-se 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.

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

OPERATIONS AND SUSTAINABILITY MANAGEMENT: A PANORAMA AT THE ACCREDITED HOSPITALS OF THE STATE OF SÃO PAULO

ABSTRACT

Sustainability is a challenge that requires effort from the whole of society, including governments, organizations and society. Among the organizations, hospitals are among the most complex organizations that exist and this work was developed based on the concepts 'operations management' and 'sustainability' and aimed to explore sustainable practices developed by the Accredited Hospitals of the State of São Paulo, Brazil. The method outlined was documentary research on the Institutional websites of accredited hospitals listed on the website of the National Accreditation Organization (ONA) hospital in Brazil. In view of the information collected, the content was analyzed and it was concluded that more than 60% of accredited hospitals have a formal sustainability policy, but only 6% publish sustainability

¹ Aluna do Programa de Pós Graduação em Sustentabilidade da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC-Campinas). Formada em Engenharia de Produção pela PUC-Campinas. E-mail: erikanovaso@gmail.com

² Professor do Programa de Pós Graduação em Sustentabilidade da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC-Campinas). Formada em Matemática Aplicada e Computacional, mestre e doutor em Engenharia Mecânica (Unicamp). E-mail: marcos.georges@puc-campinas.edu.br

reports. There was also no significant difference in the items surveyed in relation to the different levels of accreditation.

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

OPERACIONES Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD: UN PANORAMA EN LOS HOSPITALES ACREDITADOS DEL ESTADO DE SÃO PAULO

RESUMEN

La sostenibilidad es un desafío que requiere un esfuerzo de toda la sociedad, incluidos los gobiernos, las organizaciones y la sociedad. Entre las organizaciones, los hospitales se encuentran entre las organizaciones más complejas que existen y este trabajo se desarrolló en base a los conceptos de 'gestión de operaciones' y 'sostenibilidad' y tuvo como objetivo explorar prácticas sostenibles desarrolladas por los Hospitales Acreditados del Estado de São Paulo, Brasil. El método descrito fue la investigación documental en los sitios web institucionales de los hospitales acreditados que figuran en el sitio web del hospital de la Organización Nacional de Acreditación (ONA) en Brasil. En vista de la información recopilada, se analizó el contenido y se concluyó que más del 60% de los hospitales acreditados tienen una política formal de sostenibilidad, pero solo el 6% publican informes de sostenibilidad. Tampoco hubo diferencias significativas en los ítems encuestados en relación con los diferentes niveles de acreditación.

Palabras clave: sostenibilidad; Gestión de operaciones; Gestión hospitalaria; Acreditación de hospitales; ONA

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 & Corrêa, 2012, p. 4).

A gestão de operações está presente em todos os tipos de organizações, mas há organizações que as operações tornam-se 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).

O objetivo geral deste trabalho foi explorar as práticas sustentáveis adotadas pelos hospitais acreditados no Estado de São Paulo. Os objetivos específicos deste trabalho foram: 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); e tomar conhecimento das práticas de gestão em sustentabilidade implantadas na gestão de operações dos hospitais acreditados.

REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste trabalho aborda os tópicos de acreditação e a Organização Nacional de Acreditação, os sistemas de gestão da qualidade e a sustentabilidade, como se vê na seção seguinte.

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.

Organização Nacional de Acreditação

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.

Sistemas de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é definido segundo a norma ISO9000 (a que define fundamentos e vocabulário para a ISO9001) como um conjunto de elementos inter-

relacionados ou interativos para estabelecer política, objetivos, para atingir estes objetivos e para dirigir e controlar uma organização. Por organização a norma define como grupo de instalações e pessoas com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relações no que diz respeito à qualidade que, por sua vez, a norma define como o grau no qual um conjunto de características inerentes ao produto ou prestação de serviço satisfaz a requisitos, que são necessidades ou expectativas, expressos pelo cliente de forma implícita ou obrigatória (Georges, 2016).

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 & Naime, 2007, p. 3).

Sustentabilidade

Sustentabilidade é um termo usado para definir ações e atividades humanas que visam suprir as necessidades atuais dos seres humanos, sem comprometer o futuro das próximas gerações. 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. Em relação aos três âmbitos da sustentabilidade social, econômico e ambiental.

O social é o cuidado que temos que ter com a formação da sociedade, na importância de convivermos em harmonia não só com colegas de trabalho, vizinhos e família, mas também, em vivermos em harmonia com o nosso corpo e mente. O econômico consiste em sabermos usar nossos recursos financeiros de forma consciente para que no futuro não passemos apertados ou fiquemos no vermelho. Já no ambiental, a regra é consumir conscientemente os nossos recursos naturais e preservar o meio ambiente.

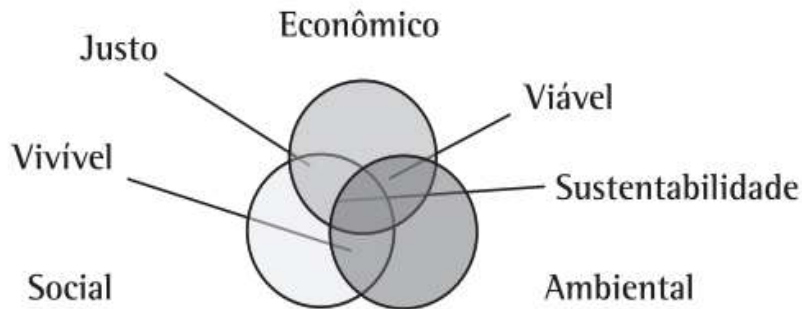
Para Vilaça e Oliveira (2017) entende-se que a sustentabilidade envolveria também uma revisão das práticas organizacionais, pois significa o repensar dos valores e da missão da empresa, levando-a a uma conduta mais crítica e a uma busca de sua legitimidade enquanto organização. Ao balizar suas condutas 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 factoides.

Segundo Oliveira, et al. (2012) 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.

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.

Figura 1: Sustentabilidade e suas dimensões



Fonte: Alledi Filho apud Oliveira et al. (2012, p.73)

METODOLOGIA

O presente trabalho 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. Os procedimentos adotados foram:

Detalhadamente, o trabalho fez uso dos seguintes procedimentos:

- Levantamento e estudo de uma bibliografia em sustentabilidade, gestão de operações e acreditação hospitalar para fundamentação teórica e compreensão dos assuntos;
- Acesso ao site ONA (Organização Nacional de Acreditação) para pesquisa e enumeração dos hospitais acreditados do estado de São Paulo;
- Investigação por meio de consultas ao site institucional dos hospitais acreditados sobre quais são as medidas sustentáveis em sua gestão;
- Analisar as práticas sustentáveis encontradas na etapa anterior;
- Após coleta de dados, elaboração de uma planilha relacionando a listagem dos hospitais acreditados a suas práticas adotadas;
- Por meio da planilha, análise a respeito das informações levantadas;
- Análise das práticas sustentáveis relacionadas a Gestão de Operações e Serviços.

RESULTADOS

Apresentam-se nesta seção os resultados da execução deste trabalho, 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:

- Existência de Relatório de Sustentabilidade;
- Presença das Certificações (ISO 9001/14001);
- Existência do campo “Sustentabilidade” no Menu de Opções do site;

- Existência de conteúdo ao pesquisar sobre “Sustentabilidade” no Campo de Busca do Site;
- Premiações relacionadas à conduta sustentável;
- 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.

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 tabela 1 exhibe os resultados em valor absoluto e percentual para cada item pesquisado.

Tabela 1: Resultados encontrados nos hospitais acreditados nível básico

n	Hospitais Nível Acreditado	Validade Acreditação	Relatório Sustentabilidade	Certificados	Menu de Opções	Campo de Busca	Premiações	Política Sustentável
1	CEMA Hospital Especializado Ltda	21/11/2016						
2	Hospital Beneficência Portuguesa	04/11/2016						1
3	HOSPITAL BOSQUE DA SAÚDE	14/05/2017		1		1		1
4	HOSPITAL E MATERNIDADE DR. CHRISTÓVÃO DA GAMA	17/02/2018						
5	HOSPITAL E MATERNIDADE NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO	12/12/2017		1		1		1
6	HOSPITAL E MATERNIDADE RENASCENÇA	12/12/2017		1		1		1
7	PRETO	24/02/2017						
8	Hospital Estadual Américo Brasiliense	11/08/2017	SITE NÃO ENCONTRADO					
9	HOSPITAL GERAL DE ITAPEVI	14/07/2017		1		1	1	1
10	Hospital Geral lamada Presidente Prudente	11/08/2017		1				1
11	HOSPITAL IFOR	15/05/2017		1				1
12	HOSPITAL MATERNO INFANTIL ANTONINHO DA ROCHA MARMO	30/12/2016	SITE NÃO ENCONTRADO					
13	CRUZES	03/02/2018						
14	HOSPITAL MUNICIPAL DR. JOSÉ DE CARVALHO FLORENCE	07/07/2018		1	1	1	1	1
15	HOSPITAL RENASCENÇA CAMPINAS I	14/07/2017		1		1		1
16	HOSPITAL RENASCENÇA CAMPINAS II	11/01/2018		1		1		1
17	HOSPITAL SACRECOUER	14/07/2017		1		1		1
18	HOSPITAL SANTA CECÍLIA	11/01/2018		1		1		1
19	HOSPITAL SANTA ISABEL	15/06/2018		1	1	1	1	1
20	HOSPITAL SANTANA MOGI DAS CRUZES	30/03/2018		1				
21	HOSPITAL SÃO PAULO I	12/05/2017						1
22	HOSPITAL SÃO PAULO }II	30/06/2018						1
23	HOSPITAL SEPACO	30/12/2016						
24	HOSPITAL SINO BRASILEIRO	12/11/2017		1				1
25	HOSPITAL UNIMED DE ARAÇATUBA	24/02/2017						
26	HOSPITAL VERA CRUZ S/A	18/12/2016	1	1	1	1	1	1
27	INSTITUTO CENTRAL HC	30/12/2016		1		1		1
28	INSTITUTO DE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA DO HC FMUSP	08/01/2017		1		1		1
29	INSTITUTO DO CORAÇÃO HCFMUSP	30/12/2016			1	1		1
30	NOVA SANTA CASA DE VALINHOS	15/03/2018		1	1			1
31	Santa Casa de Itu	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%

Fonte: elaborado pelos autores

Observando os resultados contidos na tabela 1 referente aos hospitais acreditados em nível básico, verifica-se que apenas 3,2% disponibilizam relatórios de sustentabilidade, 58,1% apresentam certificados, 16,1% contém um menu no site para conteúdo específico sobre sustentabilidade, 45,2% retornaram documentos quando pesquisado sobre sustentabilidade, 12,9% citam premiações em sustentabilidade e 67,7% apresentam política de sustentabilidade no site. Dois hospitais não tiveram seus sites encontrados.

Na tabela 2 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.

Tabela 2: Resultados encontrados nos hospitais acreditados nível pleno

n	Hospitais Acreditado Nível Pleno	Validade Acreditação	Relatório Sustentabilidade	Certificados	Menu de Opções	Campo de Busca	Premiações	Política Sustentável
1	HOSPITAL NOVO ATIBAIA S/A	12/12/2017		1		1		1
2	HOSPITAL CARLOS CHAGAS	11/01/2018		1		1		1
3	HOSPITAL E MATERNIDADE CELSO PIERRO	16/12/2016		1		1	1	1
4	HOSPITAL ESTADUAL DE SAPOEMBA	03/12/2017		1		1	1	1
5	HOSPITAL ESTADUAL MARIO COVAS DE SANTO ANDRÉ	21/07/2018		1		1	1	1
6	HOSPITAL EURYCLIDES DE JESUS ZERBINI	14/07/2017		1		1	1	1
7	HOSPITAL GERAL E MATERNIDADE MADRE MARIA THEODORA	18/12/2016						
8	HOSPITAL INFANTE DOMHENRIQUE	18/12/2016						
9	BONSUCESSO	16/12/2016		1		1	1	1
10	HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO PARAÍBA	14/07/2017		1				1
11	HOSPITAL SANTA RITA SA	05/05/2018		1				
12	HOSPITAL SÃO FRANCISCO	12/01/2017						1
13	Hospital São Luiz Jabaquara	04/11/2016		1	1	1	1	1
14	HOSPITAL UNIMED BAURU	08/01/2017		1	1	1	1	1
15	HOSPITAL UNIMED DE AMERICANA	15/06/2018	1	1	1	1	1	1
16	HOSPITAL UNIMED DE RIO CLARO	11/01/2018			1	1		1
17	HOSPITAL UNIMED PIRACICABA	14/07/2017		1	1	1	1	1
18	HOSPITAL VILLA-LOBOS LTDA	09/12/2016		1				
19	IBCC - INSTITUTO BRASILEIRO DE CONTROLE DO CÂNCER	05/05/2018		1				
20	INSTITUTO DA CRIANÇA HCFMUSP	11/01/2018		1	1	1		1
21	Maternidade de Campinas	21/11/2016		1				1
22	O.S.S SANTA MARCELINA DE ITAQUA	15/09/2017						
23	O.S.S.SANTA MARCELINA HOSPITAL CIDADE TIRADENTES	12/12/2017						
24	Orthoservice Ltda	18/11/2016		1				1
25	OSS S. MARCELINA - HOSP. GERAL S. MARCELINA ITAIMPTA	17/09/2016						
26	SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SAO JOSE DOS CAMPOS	16/12/2016		1		1		1
27	SANTA HELENA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A	12/11/2017						
28	SANTOS DUMONT HOSPITAL	10/04/2017						
29	INSTITUTO DE PSIQUIATRIA	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%

Fonte: elaborado pelos autores

Observando os resultados contidos na tabela 2 referente aos 29 hospitais acreditados em nível pleno, verifica-se que apenas 1 hospital (3,4% do total de hospitais acreditados nível pleno) disponibiliza relatório de sustentabilidade. Quando pesquisado sobre a existência de certificações (ISO9001 ou ISO14001), 69% dos hospitais acreditados nível pleno citam possuir certificações. Com relação a existência de um menu específico para 'sustentabilidade', 24,1% dos hospitais acreditados nível pleno apresentam o menu sustentabilidade no site. Quando pesquisado sobre sustentabilidade no campo de busca, 51,7% retornaram documentos internos sobre sustentabilidade. Sobre premiações, 34,5% dos hospitais acreditados plenos

citam ter recebidos prêmios ligados a sustentabilidade e 65,5% destes hospitais apresentam política de sustentabilidade no site.

Já na tabela 3 está o resultado para os 35 hospitais que possuem acreditação em nível de excelência.

Tabela 3: Resultados encontrados nos hospitais acreditados nível excelência

n	Hospitais Acreditado Nível Excelência	Validade Acreditação	Relatório Sustentabilidade	Certificados	Menu de Opções	Campo de Busca	Premiações	Política Sustentável
1	HOSPITAL PROFESSOR EDMUNDO VASCONCELOS	26/12/2016		1				1
2	SP	11/01/2019		1	1	1	1	1
3	HOSPITAL SANTA CATARINA - ACSC	17/02/2019	1		1	1		1
4	HOSPITAL SANTA HELENA	13/12/2016						
5	HOSPITAL SANTA MARIA	23/06/2019						
6	HOSPITAL SANTA PAULA	15/09/2018		1	1	1		1
7	Hospital São Camilo Ipiranga	21/11/2017		1				1
8	HOSPITAL SÃO JOAQUIM	12/11/2018		1	1	1		1
9	HOSPITAL PITANGUEIRAS	16/12/2017						
10	HOSPITAL SÃO LUCAS	15/09/2018						
11	MEDICAL	03/10/2016		1	1			1
12	NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A	13/05/2019		1		1		1
13	SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED FRANCA	11/05/2018		1	1	1		1
14	HOSPITAL UNIMED LIMEIRA	08/01/2017	1	1	1	1	1	1
15	UNIMED LESTE PAULISTA COOP. DE TRAB. MÉDICO SJBV	21/07/2019		1	1	1	1	1
16	METROPOLITANO	28/12/2016		1	1	1		1
17	S/A	09/12/2016		1				1
18	HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO CRISTÓVÃO	12/12/2018				1	1	1
19	HOSPITAL ESTADUAL DE DIADEMA	30/03/2019		1		1	1	1
20	HOSPITAL ESTADUAL SUMARÉ	21/10/2018						
21	OSS	24/11/2018		1		1		1
22	Hospital Geral de Itapeçerica da Serra	11/08/2018		1	1	1	1	1
23	HOSPITAL MUNICIPAL MBOI MIRIM	21/03/2017		1	1	1		1
24	HOSPITAL NIPO-BRASILEIRO	07/07/2019						
25	HOSPITAL DR. MIGUEL SOEIRO VILLA NOVA SOEIRO	27/10/2017	1	1	1	1	1	1
26	A.C CAMARGO CÂNCER CENTER	15/09/2018	1	1	1	1	1	1
27	BOS - HOSPITAL OFTALMO E OTORRINO	05/08/2019						
28	Fundação Centro Médico de Campinas	09/04/2017				1		1
29	HO - REDENTORA - HOSPITAL DE OLHOS	11/08/2018						
30	HOSPITAL A.C.CAMARGO - TAMANDARÉ	18/02/2017		1	1	1	1	1
31	HOSPITAL ABC UNIDADE CIRÚRGICA	13/12/2016	SITE NÃO ENCONTRADO					
32	HOSPITAL ASSUNÇÃO	11/08/2018			1	1		1
33	HOSPITAL DA LUZ	08/01/2017		1				
34	MELO	15/03/2019		1		1	1	1
35	HOSPITAL DO RIME HIPERTENSÃO	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%

Fonte: elaborado pelos autores

Observando os resultados da tabela 3 para os 35 hospitais acreditados em nível excelência, verifica-se que apenas 4 hospitais (11,4% do total) disponibilizam relatório de sustentabilidade. Quando pesquisado sobre a existência de certificações (ISO9001 ou ISO14001), 60% dos hospitais acreditados nível excelência citam possuir certificações. Com relação a existência de um menu específico para 'sustentabilidade', 42,9% dos hospitais acreditados nível excelência apresentam o menu sustentabilidade no site. Quando pesquisado sobre sustentabilidade no campo de busca, 57,1% retornaram documentos internos sobre sustentabilidade. Sobre premiações, 28,6% dos hospitais acreditados nível excelência citam ter recebidos prêmios ligados a sustentabilidade e 68,6% destes hospitais apresentam política de sustentabilidade no site.

A tabela 4, por sua vez, mostra dos dados totalizados e estratificados por nível de certificação. A tabela 4 mostra que há uma pequena diferença entre os itens observados em relação ao nível de certificação.

No item presença do relatório de sustentabilidade que foram encontrados 6 ocorrências nos hospitais acreditados em nível de excelência contra 1 ocorrência nos hospitais nível pleno e nível básico. No item existência de um menu específico para tratar da sustentabilidade no site da organização, os hospitais acreditados em nível de excelência apresentaram 15 ocorrências contra 7 ocorrência dos acreditados nível pleno e 5 ocorrências dos acreditados nível básico.

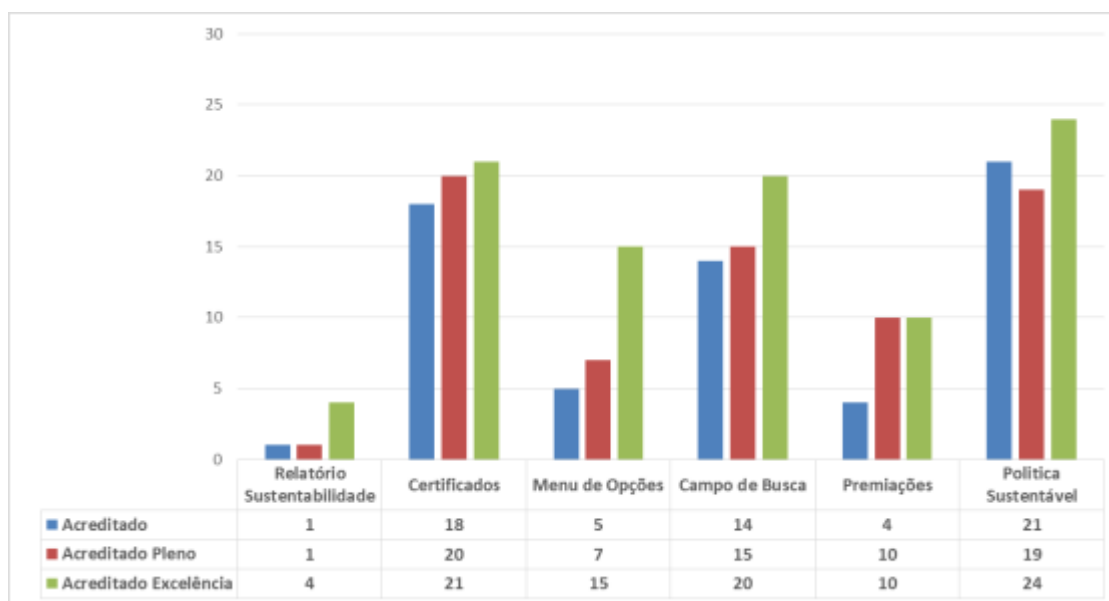
Tabela 4: Resultados encontrados nos hospitais acreditados nível excelência

Hospitais Nível	Relatório Sustentabilidade	Certificados	Menu de Opções	Campo de Busca	Premiações	Política Sustentável
Acreditado	1	18	5	14	4	21
Acreditado Pleno	1	20	7	15	10	19
Acreditado Excelência	4	21	15	20	10	24
Total	6	59	27	49	24	64

Fonte: elaborado pelos autores

A figura 2 ilustra o gráfico com os dados apresentados pela tabela 4, tornando mais evidente as diferenças dos itens observados nos hospitais em função do nível de acreditação.

Figura 2: Gráfico das observações por nível de acreditação



Fonte: elaborado pelos autores

O gráfico exibido pela figura 2 deixa evidente que os hospitais acreditados em nível de excelência possuem muito mais informações sobre sustentabilidade a disposição da população.

Já na seção seguinte, serão detalhadas as práticas sustentáveis relatadas por estes hospitais em seus relatórios de sustentabilidade e também através de seus sites institucionais.

Práticas Encontradas

Todos os hospitais acreditados tiveram seus sites acessados em busca de informações sobre práticas sustentáveis aplicadas. Uma relação gigantesca de práticas foram anotadas em diferentes fontes, como relatórios de sustentabilidade, comunicações internas, notícias no site e todo tipo de informação disponível em seus sites institucionais.

Este conjunto imenso de práticas foi tratada para unificar a nomenclatura e estão apresentadas 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.

Para visualizar melhor este conjunto grande de práticas sustentáveis, uma nuvem de palavras foi elaborada. Usou-se o site Word Cloud Generator de Jason Davis (<https://www.jasondavies.com/wordcloud/>). Os parâmetros para a nuvem de palavras foram: espiral arquimediana, escala log n, fonte impacto, cinco orientações de -60º a +60º e limite de 250 palavras. Os artigos *de*, *da*, *para* e *a* foram retirados para se fazer a nuvem de palavras e o resultado está exibido na figura 3.

Figura 3: Nuvem de palavras para as práticas sustentáveis encontradas



Fonte: elaborado pelos autores

CONCLUSÕES

Os resultados desta pesquisa indicam que em três das cinco dimensões da sustentabilidade pesquisadas há diferenças significativas entre os hospitais com diferentes tipos de acreditação em relação as práticas de sustentabilidade que são adotadas.

Em três dimensões as diferenças em razão do nível de acreditação são maiores: na disponibilização de relatórios de sustentabilidade, na existência de um menu com a opção 'sustentabilidade' no site e nos retornos de documentos internos quando pesquisado por sustentabilidade no campo de busca do site.

Em relação a disponibilização de relatórios de sustentabilidade, os hospitais acreditados em nível pleno apresentaram 4 observações, frete a 1 observação cada nos hospitais acreditados nível pleno e básico. Já em relação a existência de um menu 'sustentabilidade' os hospitais acreditados em nível excelência apresentou 15 observações, frete a 7 e 5 observações dos hospitais acreditados pleno e básico. Em relação ao retorno de documentos internos quando pesquisado por sustentabilidade, novamente os hospitais acreditados em nível de excelência retornam valores maiores (20 ocorrências) em relação aos demais níveis de acreditação (15 ocorrências para acreditado pleno e 14 para acreditado básico)

Nas outras duas dimensões, as diferenças nos valores observados não é significativa entre os diferentes nível de acreditação. A quantidade de hospitais certificados parece ser indiferente ao nível de acreditação, pois os valores são muito próximos. Já para a premiação, os hospitais acreditados em nível básico tem apresenta menos ocorrência que os demais.

Essa diferença sugere que os hospitais acreditados nível excelência sejam mais sustentáveis que os acreditados em nível pleno e básico e que a acreditação é um instrumento de promoção da sustentabilidade.

REFERÊNCIAS

Corrêa, H.L. & Corrêa, C.L. (2012). *Administração de Produção e Operações*. (3a ed). Editora Atlas, São Paulo.

International Standard of Organization. (2016). *ISO Survey*. Recuperado a partir de <http://www.iso.org/iso/iso-survey>

Ichinose, R. M. & Almeida, R. T. (2001). Desmistificando a certificação e a acreditação de Hospitais”. In: *Anais, Congresso Latinoamericano de Ingeniería Biomédica*, Habana, Cuba.

Georges, M. R. R. (2016). BP-Quality – Arquitetura de Referência para Sistemas de Gestão da Qualidade. *Revista de Administração da Unimep*, 14(1), 1-29.

Oliveira, L. R., Medeiros, R.M., Terra, P. de B. & Quelhas, O.L.G. (2012). Sustentabilidade: da evolução dos conceitos à implementação como estratégia nas organizações. *Produção*, 22(1), 70-82.

Organização Nacional de Acreditação. (2017). *Organizações Certificadas*. Recuperado a partir de <https://www.ona.org.br/OrganizacoesCertificadas>

Naime, R., Ramalho, A. H. P. & Naime, I. S. (2007). Avaliação do sistema de gestão dos resíduos sólidos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. *Revista Espaço para Saúde*, 9(1), 1-17.

Sampaio, A. V. C. F. (2005). *Arquitetura hospitalar: projetos ambientalmente sustentáveis, conforto e qualidade. Proposta de um instrumento de avaliação* (Tese de Doutorado). Universidade de São Paulo. Faculdade de Arquitetura e Urbanismo. São Paulo.

Vianna, C. M. M. (2002). Estrutura do Sistema de Saúde: do complexo médico industrial ao complexo médico-financeiro. *Physis: revista de saúde coletiva*. 12 (2), 375-390.

Vilaça, W. P. T. & Oliveira, M. M. (2017). Sustentabilidade e Comunicação no contexto hospitalar: estabelecendo a necessária conscientização. *NasceCME Magazine*. Recuperado a partir de http://www.nascecme.com.br/artigos/GT2_10Pereira.pdf