



# Comunicação de *Progresso*



[www.aacd.org.br](http://www.aacd.org.br)

Inicialmente a AACD ratifica o seu apoio ao Pacto Global das Nações Unidas.

Completamos agora mais um ano de trabalho e, com satisfação, relato a evolução dos compromissos assumidos pela AACD – Associação de Assistência à Criança Deficiente – junto à Comunicação de Progresso (COP), ocorridos nos últimos meses.

Reitero nossa determinação em divulgar, de forma pública e transparente, todas as informações sobre os progressos realizados no ano de 2012.

Continuar participando, de forma ativa, reforça a responsabilidade em contribuir ainda mais para o desenvolvimento sustentável de nossas atividades.

Este é o nosso primeiro relatório e, com ele, amplia junto a entidade a disseminação de forma intensa e coletiva, do maior respeito e da plena adesão ao Pacto Global. O compromisso firmado tem, acima de tudo, se transformado no aprendizado diário que certamente resultará no bem coletivo, beneficiando toda a sociedade.



## Compromissos para os próximos 12 meses

### **Direitos Humanos**

A AACD reafirma o compromisso de respeitar os direitos humanos e evidencia a preocupação, em sua missão, com o dever de favorecer a integração social das pessoas com deficiência física.

Preocupa-se, também, em oferecer assistência de qualidade a todos os pacientes atendidos e em promover um ambiente de trabalho adequado, seguro e harmonioso. Os valores que norteiam as ações institucionais estão baseados em ética, qualidade, eficácia, competência, transparência, responsabilidade social, respeito ao ser humano e às suas diferenças. A AACD compromete-se em denunciar as suspeitas e violações aos direitos humanos em todas as suas relações de trabalho.

### **Direitos do Trabalho**

A AACD respeita as iniciativas sindicais e os valores de outros meios de negociação voluntária de seus funcionários. Não permite, sob qualquer circunstância, a exploração dos colaboradores e não mantém relações de negócio ou contrato de serviços com organizações que adotam qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório.

AACD demonstra, através de sua Política de Desenvolvimento de Pessoas e da Política da Qualidade, a preocupação em garantir um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e harmonioso; valorizando os princípios da justiça, do respeito, da transparência, da imparcialidade e do profissionalismo.

### **Meio Ambiente**

A AACD se compromete com a utilização de recursos naturais e com sua distribuição na cadeia produtiva de forma segura, responsável e sustentável.

Busca sempre, em seus projetos e práticas, a incorporação de novas tecnologias e a revisão de processos internos, alinhando referências e interesses de todas as partes.

A AACD utiliza um modelo de gestão baseado na ética, na transparência e no respeito às pessoas e ao meio ambiente.

### **Combate à Corrupção**

A AACD compromete-se a atuar em todos os seus ramos de atividade dentro dos preceitos legais e éticos, nos âmbitos de suas relações globais e institucionais.

Procura, assim, coibir atitudes inadequadas e contrárias aos seus valores e ao código de conduta divulgado e disseminado a todas as partes interessadas.

Em nome da AACD, de seus colaboradores e do Conselho de administração, reafirmo o compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas e apresento o nosso relatório de Comunicação de Progresso.

Cordialmente,

**Regina Helena Scipilliti Velloso**

Presidente Voluntária  
Conselho de Administração





## História

A AACD (Associação de Assistência à Criança Deficiente) é uma entidade privada, sem fins lucrativos, que trabalha há mais de 60 anos pelo bem-estar de pessoas com deficiência física.

Nasceu nas mãos de um médico que sonhava com um centro de reabilitação de qualidade para tratar crianças e adolescentes "especiais".

Doutor Renato da Costa Bonfim reuniu alguns outros idealistas e fundou a AACD em dois sobrados alugados na Rua Barão de Piracicaba, em São Paulo (SP).

Hoje, a AACD conta com 16 Centros de Reabilitação, seis fábricas de aparelhos ortopédicos, quatro escolas, um hospital (Hospital Abreu Sodré) e 4.032 colaboradores (2.508 funcionários e 1.524 voluntários cadastrados).

Por mais que a Associação tenha crescido, a disposição para fazer o bem e proporcionar um futuro melhor para pessoas com deficiência física continua sendo a mesma.

Para cumprir a missão de promover a prevenção, habilitação e reabilitação de pessoas, a Entidade atende o paciente desde o diagnóstico da patologia até a reabilitação e consequente inclusão social através do Centro de Reabilitação, do Hospital Abreu Sodré (cirurgias), da Oficina Ortopédica (próteses, órteses e acessórios) e das escolas (aulas e grupos de trabalho).

O trabalho, em qualquer uma das quatro áreas, almeja sempre satisfazer o alto padrão de excelência que transformou a AACD em uma referência nacional de qualidade no segmento.

*A cada três cirurgias realizadas no Hospital Abreu Sodré, a AACD garante uma cirurgia totalmente gratuita.*

*A Oficina Ortopédica da AACD é a maior da América Latina. Referência na fabricação de equipamentos ortopédicos em todo o mundo.*

## **NÚMEROS AACD (2012):**

**1.503.427 Atendimentos Realizados;**

**16 Centros de Reabilitação;**

**06 Fábricas de Aparelhos Ortopédicos;**

**76.690 Aparelhos Produzidos;**

**7.747 Cirurgias Realizadas;**

**2.508 Funcionários;**

**1.524 Voluntários.**

**PRINCÍPIO 1:** *Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente.*

**PRINCÍPIO 2:** *Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos*



**COMPROMISSO:** *A AACD reafirma o compromisso de respeitar os direitos humanos e evidencia a preocupação, em sua missão, com o dever de favorecer a integração social das pessoas com deficiência física.*

*Preocupa-se, também, em oferecer assistência de qualidade a todos os pacientes atendidos e em promover um ambiente de trabalho adequado, seguro e harmonioso. Os valores que norteiam as ações institucionais estão baseados em ética, qualidade, eficácia, competência, transparência, responsabilidade social, respeito ao ser humano e às suas diferenças.*

*A AACD compromete-se em denunciar as suspeitas e violações aos direitos humanos em todas as suas relações de trabalho.*



## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### ***Serviço de Orientação à Empregabilidade (SOE)***

### ***Recrutamento e Seleção de Pessoas com Deficiência para Empresas Parceiras***

Visando criar oportunidades de trabalho para as pessoas com deficiência, incluindo os pacientes em reabilitação na AACD, o SOE estabelece parcerias com empresas e realiza o recrutamento, a seleção e o encaminhamento dos candidatos aptos ao trabalho.

De junho a dezembro, foram encaminhados 243 currículos de Pessoas com Deficiência (PCD), o que resultou na contratação de 40% dos candidatos.

### ***Serviço de Orientação à Empregabilidade (SOE)***

### ***Recrutamento e Seleção de Pessoas com Deficiência para AACD***

O SOE, em parceria com Gestão de Pessoas, encaminha candidatos com deficiência (pacientes da AACD ou não) para as vagas da Instituição, e promove a sensibilização do público interno e externo para a ampliação das oportunidades de trabalho, por meio de palestras e participação do Comitê de Inclusão. O SOE oferece conhecimento especializado, permitindo a melhor integração do colaborador com deficiência ao posto, às funções de trabalho e suporte aos gestores.

Em 2012, 58 candidatos foram encaminhados para processo de seleção, houve aproveitamento de 21% dos candidatos.

### ***Serviço de Orientação a Empregabilidade (SOE)***

### ***Orientação, Capacitação e Qualificação Profissional de Pessoas com Deficiência.***

São oferecidos, às pessoas com deficiência, atendimentos e cursos nas seguintes modalidades: Auxiliar Administrativo, Atendimento ao Cliente (Área de Seguros e Área da Saúde), Produção e Logística. Essas ações possibilitam o desenvolvimento comportamental, a capacitação e qualificação técnica de pessoas com deficiência, favorecendo a sua empregabilidade. Cria oportunidades de melhoria do currículo profissional e favorece a colocação efetiva no mercado de trabalho. Responde a uma lacuna no desenvolvimento profissional da população, que atualmente se reflete na dificuldade das empresas em encontrar profissionais qualificados. Promove a melhoria da autoestima, autoconfiança e a dignidade humana.

Em 2012, foram capacitadas 57 pessoas com deficiência.

## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### **Humanização**

Criação de um grupo de trabalho visando ações concretas que valorizem a pessoa humana e criem uma cultura de humanização. Nosso grupo é composto por profissionais de diferentes níveis hierárquicos. Trata-se de um projeto para inserção e disseminação de novas ideias, através da diversidade de olhares e do envolvimento de diversos atores no desenvolvimento das ações.

Em 2012, o grupo concluiu 11 ações de humanização. Elaborou a Política de Humanização e realizou palestra para 430 colaboradores sobre o tema.

### **Programa de Voluntariado da AACD**

Os voluntários dão suporte aos colaboradores para que possam atender aos pacientes dentro dos padrões de qualidade e respeito aos direitos humanos. Atuam no acolhimento, na atenção pessoal aos pacientes e seus acompanhantes e no suporte à logística do atendimento.

Em 2012, foram realizadas 181 admissões. No fechamento dos dados de 2012, totalizamos 1.524 voluntários ativos que doaram cerca de 240 mil horas de trabalho à Associação.

### **Comitê de Inclusão**

Criação do grupo de discussão e de análise de aspectos relacionados à inclusão de pessoas com deficiência. O grupo é multiprofissional e conta com a participação extraordinária de profissionais como fonoaudiólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais entre outros.

Em 2012, foi realizada a primeira reunião de trabalho. Definiu-se o escopo de atuação, o cronograma, os papéis e a responsabilidades do comitê.

### **Manutenção do Código de Conduta Institucional**

Distribuição do código de conduta para todos os novos colaboradores e disponibilização de uma versão digital na intranet. Foi instituído um Comitê de Ética interno para revisão de aspectos relacionados à conduta e à ética dos colaboradores. O comitê é responsável pela revisão do conteúdo do Código de Conduta da AACD, sendo composto ordinariamente pelos Superintendentes, pelo CEO, pela Gerência de Gestão de Pessoas, pela Gerência de Administração de Pessoal e pela Gerência Jurídica.

Em 2012, foram distribuídos 710 códigos de conduta e foram apurados dois casos de desvio de conduta ética na AACD.





## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### *Café com o CEO*

Mensalmente, são realizados encontros de funcionários com o CEO, em grupos de até 10 pessoas, para discutir assuntos diversos da Instituição.

Em 2012, 50 colaboradores participaram do evento Café com o CEO.

### *Pesquisa de Clima Organizacional*

No último semestre de 2011, foi realizada uma pesquisa de clima organizacional em todas as Unidades. Nessa pesquisa, 70% do quadro de colaboradores responderam aos questionamentos realizados. O índice geral de favorabilidade foi de 68%.

Após o agrupamento dos dados obtidos e da análise desse resultado, foram definidas ações em dimensões como "infraestrutura", "práticas gerenciais", "liderança", entre outras.

Em 2012, realizamos 30 planos de ação de melhoria relacionadas ao resultado da pesquisa de clima organizacional. Desse total, quatro foram concluídas, 24 estão em andamento e duas aguardam o início.

### *Entrevista Social dos Pacientes*

Procedimento que tem por finalidade identificar o perfil socioeconômico do paciente e da sua família, fornecendo subsídios para uma compreensão integral desses e da conjuntura social a qual pertence, o que permite uma melhor intervenção e adequação no processo de reabilitação.

Em 2012:

- 7.743 pacientes realizaram entrevista social na AACD.
- 64 casos de suspeita de maus-tratos a crianças, jovens e adultos.
- 81.213 atendimentos sociais realizados na AACD.

### *Curso de Diagnóstico*

Aulas expositivas para grupos específicos de acordo com a doença do paciente. A ação tem como objetivo promover a educação do paciente e do familiar sobre aspectos específicos da patologia, orientando sobre as diversas formas de melhor adaptação da vida diária do paciente frente a sua doença.

Utilizamos o apoio de ferramentas lúdicas como a visita a museus e trabalhos de arte para buscar sempre uma alternativa para transformar a informação técnica num conhecimento acessível a todos. O curso aborda ainda informações sobre os direitos da pessoa com deficiência com foco na inclusão social.

No último ano, foram oferecidos 25 cursos que atenderam a 353 pessoas entre pacientes, familiares e acompanhantes.

### *Palestra de Integração dos pacientes*

Ação desenvolvida pelo assistente social que tem como objetivo realizar o acolhimento de novos pacientes e familiares, e realizar reciclagem sobre dados da Instituição para pacientes reenquadrados para as terapias. Nessa oportunidade, é oferecido um manual do paciente com todas as regras, orientando inclusive sobre os direitos das pessoas com deficiência física.

1.148 pessoas participaram das palestras de integração em 2012.



**PRINCÍPIO 3:** *Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito a negociação coletiva.*

**PRINCÍPIO 4:** *Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.*

**PRINCÍPIO 5:** *Abolição efetiva do trabalho infantil.*

**PRINCÍPIO 6:** *Eliminar a discriminação no emprego.*

**COMPROMISSO:** *A AACD respeita as iniciativas sindicais e os valores de outros meios de negociação voluntária de seus funcionários.*

*Não permite, sob qualquer circunstância, a exploração dos colaboradores e não mantém relações de negócio ou contrato de serviços com organizações que adotam qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório.*

*A AACD demonstra, através da Política de Desenvolvimento de Pessoas e da Política da Qualidade; a preocupação em garantir um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e harmonioso, valorizando os princípios da justiça, do respeito, da transparência, da imparcialidade e do profissionalismo.*





## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### Plano de Cargos e Salários

Procedimentos e regras para aplicação de movimentações internas, promoções, adequações de cargos e de salários.

O plano é baseado em um modelo estruturado de competências, abrangendo competências essenciais, de liderança e técnicas.

Foram realizadas, em 2012:

- 941 movimentações de cargo;
- 208 descrições de cargo validadas e aprovadas.

### Pesquisa de Remuneração

Realização anual de pesquisa de remuneração e indicadores de performance em mercado geral e mercado de saúde para alinhamento das práticas da AACD e adequações à tabela salarial de todas as Unidades. Monitoramento periódico das práticas do mercado que garantem a análise de competitividade remuneratória da AACD frente às práticas de outras empresas.

Em 2012, 25 cargos tiveram reajuste salarial e 189 pessoas foram beneficiadas em função de pesquisa salarial.

### Treinamento e Desenvolvimento

Procedimentos definidos para planejamento do plano de desenvolvimento individual (PDI), a partir do resultado da avaliação de competências.

A ação contempla a aplicação de treinamentos internos das competências essenciais, de liderança e de aspectos comportamentais, desenvolvidos e conduzidos em conjunto com as áreas técnicas, utilizando ferramenta disponível via web.

Desenvolvimento dos gestores da AACD nos aspectos relacionados às competências essenciais e de liderança da Instituição, por meio de treinamentos em sala de aula e sessões individuais de *coaching* para gerentes, para superintendentes e para o CEO.

Orientação com relação à ética e à conduta na AACD, no processo de Integração de Novos Colaboradores e Gestores.

Em 2012, foram realizadas, em média, 26 horas de treinamento por colaborador. 39 gerentes participaram do processo de *coaching* individual, que refletiram cerca de 400 horas de trabalho.

99 gestores e 39 gerentes participaram do programa de desenvolvimento da liderança da AACD.



## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### Sistema de Gestão do Desempenho

Modelo de gestão do desempenho que contempla avaliação de resultados (metas) e de competências. O modelo abrange metas corporativas e setoriais, além das competências individuais. Aplicado anualmente, por meio da web, fica disponível para todos os colaboradores. Os resultados da avaliação de competências impactam em meritocracia. Os resultados da avaliação de metas impactam em pagamento de bônus variável. Ambas as avaliações impactam na elaboração de PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).

Em 2012, 804 colaboradores receberam mérito decorrente da avaliação de desempenho.

### Diálogo de Segurança

Preocupada em oferecer e garantir um ambiente seguro de trabalho, a equipe do SESMT realiza treinamentos de curta duração com temas relacionados a segurança do ambiente de trabalho, prevenção e combate a incêndio, uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) e orienta sobre o fluxo de acidentes de trabalho.

45 diálogos de segurança foram realizados em 2012 e 1.133 colaboradores foram orientados pelo SESMT.

### Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

A AACD possui uma comissão interna de prevenção de acidentes que tem o objetivo de atuar preventivamente nos aspectos relacionados a segurança do ambiente de trabalho e contribuir para discussão e análise dos acidentes ocorridos na Instituição. A comissão também é responsável por organizar a Semana de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)

Em 2012, foram realizadas 12 reuniões ordinárias e 2 extraordinárias de CIPA. Nosso grupo é composto por 30 colaboradores. Foi realizada a SIPAT que apresentou, durante o evento, um total de 8 palestras. O foco era atingir todos os colaboradores da AACD com temas que abordaram segurança do ambiente de trabalho e qualidade de vida. 544 pessoas participaram dos eventos do SIPAT.

### Verificações Internas de Segurança

O Departamento de Medicina Ocupacional, com o apoio dos técnicos de Segurança do Trabalho, realiza verificações mensais em toda a Instituição e observa o cumprimento das normas e rotinas internas de segurança.

Em 2012, foram realizadas 177 vistorias em 18 setores com o apontamento de 786 situações de risco.



## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### **Programa de Qualidade de Vida**

Preocupada em proporcionar um ambiente de trabalho seguro e harmonioso, o Departamento de Medicina Ocupacional desenvolveu um planejamento que contempla a avaliação e a identificação do perfil de saúde do colaborador, as campanhas vacinais e o levantamento estatístico das consultas assistenciais dentro das avaliações obrigatórias e rotineiras.

Em 2012, o departamento realizou 490 consultas clínicas. A campanha de vacinação, que ocorre em caráter contínuo, atingiu, no período, a marca de 1.219 colaboradores.

### **Programa Jovem Aprendiz**

A AACD possui um programa de menor aprendiz, em parceria com o CIEE, para a capacitação de jovens estudantes do Ensino Médio, incluindo atividades profissionais.

46 jovens trabalharam na AACD em 2012.







**PRINCÍPIO 7:** *Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.*

**PRINCÍPIO 8:** *Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.*

**PRINCÍPIO 9:** *Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.*



**COMPROMISSO:** *A AACD se compromete com a utilização de recursos naturais e com sua distribuição na cadeia produtiva de forma segura, responsável e sustentável.*

*Busca sempre, em seus projetos e práticas, a incorporação de novas tecnologias e a revisão de processos internos, alinhando referências e interesses de todas as partes.*

*A AACD utiliza um modelo de gestão baseado na ética, na transparência e no respeito às pessoas e ao meio ambiente.*



## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### Gestão da Sustentabilidade

A AACD, preocupada em direcionar esforços e ações voltadas para a gestão sustentável, determinou incluir, em sua pauta de discussões, o tema e os assuntos referentes à sustentabilidade. Para isso, iniciou um trabalho de incorporação de definições internas e estruturou, em seu escopo de atuação, alguns departamentos ligados a essa estratégia. A área estruturou-se para evoluir assuntos ligados a meio ambiente, a projetos sociais e a *compliance* com forte participação das demais áreas pertinentes.

Criação do Departamento de Projetos Sociais, Criação do Departamento de Sustentabilidade, Criação do Departamento de *Compliance*. Contratação de um Gerente de Sustentabilidade, de um Gerente de Projetos Sociais e a promoção interna para um Gerente de *Compliance*. Aprovou o plano de investimento em meio ambiente e promoveu a elaboração da política de sustentabilidade e a elaboração do projeto de gerenciamento dos resíduos sólidos de saúde.

### Gestão da Sustentabilidade para Fornecedores

Garantir que a sustentabilidade esteja presente não somente na AACD, mas que seja um critério de qualificação e homologação dos fornecedores é um desafio e um compromisso assumido institucionalmente.

O processo se baseia no envio de questionário socioambiental aos fornecedores para análise interna.

O objetivo é inserir uma abordagem investigativa para mitigar riscos socioambientais e aprimorar os requisitos a serem atendidos na contratação de fornecedores, de forma que atendam aos critérios de sustentabilidade consolidados internacionalmente.

Consta, em nossa política de qualidade institucional, o objetivo de construir relações duradouras com fornecedores por meio de parcerias de longo prazo. Esse foi um dos mecanismos instituídos para promover aderência à prática.

Elaboração e validação de um formulário socioambiental para pesquisa dos fornecedores.

Criação da Instrução de Trabalho de Gestão da Sustentabilidade para fornecedores, contendo os critérios de risco e desempenho socioambiental.

No início de 2013, o processo foi iniciado e foi estabelecida meta para incluir, nos contratos firmados a partir desta data, um conjunto de cláusulas que estimulam as empresas contratadas a aderirem aos princípios do pacto global.

### Gestão dos Recursos Naturais

A área de sustentabilidade estruturou, em dezembro, processos para realizar o monitoramento avançado do consumo de recursos naturais (água, energia e gás).

Todo o processo de consumo de energia foi revisado e discutido em 2012. A central de medidores segmentados foi colocada na sede da AACD, possibilitando o monitoramento de cada grupo e área de consumo.

Foi também discutido, pela alta direção, a importância não somente dos controles, mas também dos objetivos e resultados esperados com a ação. Para 2013, foi estabelecida a meta de redução no consumo total de energia, água e gás natural em 5%.



## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### Gestão de Qualidade da Água

O abastecimento de água potável da AACD Ibirapuera é através de poço artesiano. Os processos de garantia a qualidade e mitigar riscos foram revisados e, a partir de janeiro de 2013, aumentaram os parâmetros e a frequência das análises químicas, bem como a gestão dos dados.

Em 2012, foi realizada a revisão do processo e a elaboração de Instrução de Trabalho com novas regras e rotinas para verificação e acompanhamento da qualidade da água. Foram realizadas 48 verificações de ponto de água, com 100% conformidade quanto a qualidade da água.

### Gestão de Resíduos

Em 2012, foi criada a comissão de gestão de resíduos, um órgão analítico, responsável por interpretar indicadores e desempenho geral da atividade, discutir implantação, alteração ou inclusão de novos processos ou melhorias, apontar ações para conscientizar e sensibilizar os profissionais sobre a importância da segregação correta no momento da geração do resíduo, proporcionar controles para reduzir riscos e acidentes, tornar cada vez mais eficiente o processo de manejo de resíduos e planejar investimentos.

Em 2012, realizamos a estruturação de um novo modelo de gestão de resíduos e convocamos uma comissão de gerenciamento de resíduos. Neste exercício também aprovamos o regimento para atuação dessa comissão com o provisionamento de investimentos para modernização e efficientização do manejo de resíduos.

### Ambiente Livre de Mercúrio

Ação com profissionais, colaboradores, Engenharia Clínica e Suprimentos para aderência ao programa de assistência à saúde sem mercúrio no Brasil, sensibilizando-os sobre os perigos relacionados à exposição ao mercúrio e ao metilmercúrio, com objetivo de eliminar essa substância de todos os equipamentos utilizados.

O Hospital Abreu Sodré recebeu a menção honrosa do Ministério do Trabalho e Emprego, através do programa nacional de mercúrio, por eliminar totalmente os aparelhos que contêm mercúrio das operações.

### Redução do Consumo de Papel

A AACD expressa sua preocupação com o meio ambiente estimulando o uso de outras ferramentas de comunicação. Ela privilegia meios que não utilizem papel e projetos internos que se apoiem na tecnologia para contribuir com a preservação do planeta. Nas salas de reunião, por exemplo, as apresentações são eletrônicas. O papel é utilizado apenas para anotação de observações.

As discussões de planejamento estratégico institucional contaram, no ano passado, com a preocupação na economia de papel. As Unidades também contribuíram para que pudéssemos alcançar a diminuição de consumo. Concluímos que a causa do evento são as impressões realizadas nos setores. Para alcançar esse objetivo, foi estabelecido como meta institucional diminuir 30% do volume de impressões realizadas. O resultado é monitorado e acompanhado mensalmente nas reuniões do *check* de metas.





## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### Manejo Integrado de Pragas

A aplicação de produtos químicos para controle de vetores e pragas deve ser sempre analisada previamente, entendendo-se que sua realização deve ser preterida por métodos menos agressivos de controle, como práticas higiênicas. Somente devem ser empregados pesticidas caso não seja possível aplicar, com eficácia, outras medidas de prevenção.

Através do controle de ocorrências, de indicadores mensais e das intervenções na infraestrutura; nosso objetivo é a melhoria contínua para minimizar o uso de produtos químicos, atuando preventivamente e minimizando impactos na saúde das pessoas e no próprio meio ambiente.

Em 2012, foi elaborado o Plano de Ambiente Saudável, através da criação de instrução de trabalho com novas rotinas para o controle de pragas.

Para 2013, foi estabelecida a meta de reduzir em 30% os princípios ativos mais agressivos na atividade de controle de pragas.

### Manutenção Predial

A AACD, devido à característica de suas operações e sua finalidade técnica, busca alinhar a revisão dos processos internos atrás de soluções não somente para mitigar riscos assistenciais, mas também para a resolução de problemas que contribuam com a prevenção de poluição e o desperdício de recursos e ou materiais.

Com o objetivo de prevenir e controlar a infecção hospitalar, iniciamos uma ação gradual e programada para a troca das torneiras de acionamento manual para as de acionamento por sensor com temporizador dentro do hospital.

A ação valida nossa preocupação, pois os aumentos do número de infecções impactam no aumento do uso de medicamentos antimicrobianos, aumento do uso de resíduos e também de recursos utilizados na desinfecção e higiene do ambiente.

Foram realizadas trocas de 90% das torneiras de acionamento manual por torneiras de acionamento por sensor com temporizador. Com isso, nosso baixo índice de infecções hospitalares permaneceu estável em 2012.



Quadros pintados por pacientes em sessão de Arte-Reabilitação



## PROJETO

### **Conscientização e Uso do Antibiótico Profilático e Terapêutico**

## AÇÕES

É de suma importância minimizar o impacto do uso indiscriminado e aleatório dos antibióticos, considerando a importância da indução à resistência bacteriana com a manutenção do antibiótico profilático desnecessário, a redução do uso de antibióticos nos pacientes da AACD e a redução desse resíduo no meio ambiente.

O processo se concretiza pelo acompanhamento diário das prescrições médicas, na forma de orientar e cobrar o cumprimento do protocolo de 48 horas máximo de uso do antibiótico profilático.

O Controle de Antibioticoterapia já tem uma conduta diferenciada. O hospital, por ter um perfil ortopédico, acaba tendo um controle bastante específico e importante na indicação correta do antibiótico, de acordo com perfil de sensibilidade da Instituição com a adequação da dose, via e tempo de uso.

## PERFORMANCE

Foi elaborado um protocolo interno de antibioticoprofilaxia, o documento é baseado em normas internacionais e dados científicos aceitos pela sociedade médica.

Na AACD, esse protocolo é aplicado e disseminado para todo o corpo clínico, sendo esse um desafio, pois atuam, na Associação, vários médicos.

Em 2012, a adesão a prática foi monitorada e o resultado apresentado na Semana Interna de Qualidade. Houve 94% de adesão das práticas ao protocolo definido.

Em 2012, não foram detectados casos de infecção com bactérias multirresistentes na Instituição.

### **Desinfecção do Ambiente Hospitalar**

Com a necessidade de ter um produto com as funções de limpar e desinfetar ao mesmo tempo, optamos pelo Produto INCIDIN-Extra-N, que além de ter essa característica, traz também a opção de diluição em duas concentrações indicadas para áreas críticas e semicríticas, de sistema automático, possibilitando o reenvase dos borrifadores, tendo a rentabilidade de 600 a 1.200 litros por galão.

Com a revisão do processo, evidenciamos que deixamos de dispensar 49.200 frascos no meio ambiente.

Já estamos há 1 ano utilizando esse produto com aprovações dos setores sem nenhuma constatação que seja desfavorável.


Com o método automático de diluição, é possível obter economia de água e de produto em cerca de 20%.

### **Novas Rotinas de Utilização de Produtos Respiratórios Descartáveis**

Os produtos respiratórios descartáveis utilizados no hospital tinham a rotina de descarte diário. Com a revisão do processo e a necessidade de prevenir a poluição do meio ambiente, optamos pela utilização de produtos de uso único, isso é, os materiais permanecem com o paciente durante sua internação e são descartados no momento da sua alta hospitalar e/ou, são entregues aos pacientes para a continuidade do tratamento em casa.

Quando comparamos o consumo de materiais respiratórios do ano passado com 2011, verificamos que houve uma diminuição de 60% no consumo de materiais respiratórios para adulto e diminuição de 50% nos materiais respiratórios para crianças.

Com essa diminuição, é possível afirmar que cerca de 10.000 materiais deixaram de ser jogados no lixo.



**PRINCÍPIO 10:** *As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive a extorsão e a propina.*

**COMPROMISSO:** *A AACD compromete-se a atuar em todos os seus ramos de atividade dentro dos preceitos legais e éticos, nos âmbitos de suas relações globais e institucionais. Procura, assim, coibir atos ou atitudes inadequadas e ou contrárias aos seus valores e ao código de conduta divulgado e disseminado a todas partes interessadas.*





## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### *Oficina Ortopédica*

Tendo em vista a questão da transparência e do combate a todo e qualquer tipo de extorsão ou favorecimento, a AACD implantou novos mecanismos para coibir possíveis tentativas de fraudes com a saída de produtos ortopédicos. Sensores de segurança com códigos de barras foram implantados em todos os produtos expostos na Loja Ortopédica e Expedição. O processo de entrega dos produtos que são fabricados foi alterado.

Em 2012, a AACD reduziu 46% de perdas identificadas no inventário.

### *Doação de Bens e Produtos*

Por ser uma Instituição filantrópica, a AACD, através do Departamento de Captação de Recursos, responsável pelo recebimento das doações, detalhou todo o seu processo a fim de prevenir possíveis extravios, sejam eles internos ou externos.

Em parceria com a área de segurança da AACD, determinou-se um único ponto de recebimento, implantando câmeras de monitoramento desde sua entrada até o seu estoque.

Toda entrada é registrada pela contabilidade, sendo inserida como estoque antes da comercialização no bazar.

Os produtos recebidos na AACD são direcionados para venda no bazar, cuja finalidade é proporcionar, ao paciente, acesso a itens e bens com preço acessível e condizente com o perfil das famílias atendidas na AACD.

Em 2012, 573 doações com nota fiscal (Pessoa Jurídica) foram recebidas na AACD e 199 doações de Pessoa Física que, nesse caso, utilizam processo através de cartas de agradecimento.

### *Estacionamento*

Para coibir fraudes e desvios financeiros, bem como garantir a segurança dos bens móveis e dos usuários, o serviço de estacionamento tem um contrato com equipe de coordenadores e *vallets* terceirizados. O objetivo é possibilitar um melhor controle de entrada e saída de veículos.

A AACD criou um sistema de emissão de tickets para o processo. Os *tickets* emitidos na entrada, bem como o seu pagamento, são realizados em pontos distintos e o seu fechamento financeiro diário é realizado pela tesouraria.

Em 2012, nosso estacionamento atendeu 214.231 clientes.



## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### *Convênios Públicos*

O institucional é a área responsável pela captação e comunicação política. Conforme o parágrafo único do Estatuto Social, a AACD tem como regra ser apartidária e pelo código de conduta, ser totalmente contra acordos ilícitos que possam surgir por parte de terceiros ou internos. Cumprimos a prestação de conta de todos os convênios conforme as leis e portarias em vigor, seguindo todas as recomendações exigidas pelos órgãos municipais, estaduais e federais.

100% dos convênios cumpre as regulamentações internas, as leis e portarias que regem esse tipo de captação.

### *Gestão de Filas*

Com o objetivo de não favorecer o atendimento a pacientes que busquem privilégios quanto ao adiantamento no atendimento na AACD, implantamos o Sistema de Gestão Assistencial (SGA) que organiza automaticamente, por ordem de data e hora, a fila de triagem e consultas iniciais, impossibilitando qualquer inclusão fora do seu recebimento.

Em 2012, foram realizadas 1.581 consultas de triagem pela AACD e 2.424 consultas iniciais pela AACD POA, 187 Triagens e 187 Iniciais agendados pelo SUS. Todas as filas são fiscalizadas pelo poder público e, no ano passado, não tivemos apontamento de não conformidades com relação a gestão do processo.

### *Processo de Pagamento dos Fornecedores da AACD.*

Evitando que uma única área realize os pagamentos, a AACD envolve a Gerência de Contabilidade e a Gerência Financeira, buscando, dessa forma, evitar todo e qualquer processo ilícito. Além dessas áreas, a aprovação final de pagamento tem, como regra, passar pela aprovação de dois superintendentes.

Em 2012, nossa média mensal de pagamentos que utilizaram este fluxo foi de 205 fornecedores.

### *Auditoria Interna*

Em 2011, a Alta Administração da AACD sentiu a necessidade de contar com um serviço interno que atendesse ao levantamento de informações para a verificação da eficácia dos controles internos e auxiliasse outros setores a apurar a veracidade ou não de fatos administrativos, cujo conjunto de procedimentos técnicos e metodologia pudesse detectar, evitar ou minimizar fraudes e erros involuntários. O objetivo era examinar a integridade das informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais da Entidade. Em 2012, criou-se a Auditoria Interna.

Os resultados, em 2012, do novo processo de gestão interna incluem:

- 1) Implantação da Gerência de Auditoria Interna com a estruturação dos métodos de trabalho;
- 2) Contratação de pessoas para desenvolvimento do trabalho;
- 3) Estruturação dessa gerência.
- 4) Realização de 6 (seis) averiguações objetivando apurar a verdade referente a fatos e pessoas;
- 5) Realização de 4 auditorias internas. 2 (duas) auditorias em Unidades fora do Estado de São Paulo, acarretando recomendações e ações corretivas; 1 (uma) auditoria na antiga Gerência de Produtos Promocionais, com conseqüente extinção daquele setor por não ser mais necessário; e iniciada 1 (uma) auditoria na Oficina Ortopédica.



## PROJETO

## AÇÕES

## PERFORMANCE

### *Dados Contábeis*

A estrutura contábil da AACD observa, registra e informa os fatos econômico-financeiros acontecidos dentro do patrimônio, mediante a aplicação do seu conjunto de princípios, normas, técnicas e procedimentos próprios.

A Instituição tem como prática atender as legislações, normas e procedimentos vigentes, além de fazer parte do CPC's (Comitê de Pronunciamento Contábil) que garante o registro. Nossa estrutura realiza auditoria externa, não tendo ressalvas.

Nenhuma não conformidade apontada em auditoria externa e independente.

### *Sindicância Interna*

Desde a criação da AACD, atos praticados por colaboradores e considerados, de algum modo, lesivos aos princípios da ética e dos bons costumes, além de serem lesivos também ao patrimônio e à imagem da Instituição, eram apurados pela administração, que tomava as providências legais cabíveis. Porém, para tais averiguações, não era seguido nenhum procedimento padrão. A partir do ano passado, definiu-se pela realização de sindicâncias para averiguar e investigar esses atos para, então, a partir dos resultados, sugerir à administração, de maneira mais assertiva, as medidas legais que podem ser adotadas. As sindicâncias, quando instauradas, são solicitadas formalmente pelo Superintendente Geral e os membros da comissão são pessoas indicadas pelo mesmo cuja responsabilidade é auxiliar no processo de coleta de dados e na análise dos fatos com o apoio e parceria do Departamento Jurídico Institucional.

Em 2012, foi instaurada uma sindicância interna.

### *Manutenção do Código de Conduta Institucional*

Distribuição do Código de Conduta para todos os novos colaboradores e disponibilização de uma versão digital, na intranet, da Instituição. Foi instituído um Comitê de Ética interno para revisão de aspectos relacionados à conduta e à ética dos colaboradores.

Esse comitê é responsável pela revisão do conteúdo do Código de Conduta da AACD, sendo composto, ordinariamente, pelos Superintendentes, pelo CEO, pela Gerência de Gestão de Pessoas, pela Gerência de Administração de Pessoal e pela Gerência Jurídica.

Em 2012, foram distribuídos 710 códigos de conduta. Foram também apurados 2 casos de má conduta ética na AACD.