

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão Nº: POL-SGQ-003
	Setor: Todos os Setores	Estabelecido em: Novembro/2025
		Versão: 01
		Data da Versão: 25/11/2025
		Página 1 de 8
POLÍTICA DE ESG		

Siglas e Definições

ESG – Environmental, Social and Governance

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ONU)

GEE – Gases de Efeito Estufa

PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

NPS – Net Promoter Score

NIR – Núcleo Interno de Regulação

NSP – Núcleo de Segurança do Paciente

SCIH – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

DP/RH – Departamento Pessoal / Recursos Humanos

Política ESG: Conjunto de diretrizes que orientam práticas ambientais, sociais e de governança.

Governança Clínica: Modelo estruturado de tomada de decisão, protocolos, ética e segurança assistencial.

Impacto Ambiental: Qualquer efeito das atividades do hospital sobre recursos naturais, emissões e resíduos.

Responsabilidade Social: Conjunto de ações voltadas para colaboradores, pacientes e comunidade.

Integridade e Compliance: Conjunto de medidas que asseguram ética, transparência e conformidade legal.

Objetivo

Estabelecer diretrizes que orientem a atuação do Hospital Nossa Senhora das Dores na condução de seus negócios e operações, assegurando o compromisso com o desenvolvimento sustentável, a responsabilidade social inerente à sua missão filantrópica e a excelência na governança corporativa.

Diretrizes

Nossos Pilares Estratégicos:

Para concretizar este objetivo e perpetuar nossa missão de cuidar de vidas, o Hospital Nossa Senhora das Dores estruturou sua estratégia de sustentabilidade baseada na

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão Nº: POL-SGQ-003
	Setor: Todos os Setores	Estabelecido em: Novembro/2025
		Versão: 01
		Data da Versão: 25/11/2025
		Página 1 de 8
POLÍTICA DE ESG		

metodologia ESG (*Environmental, Social and Governance*).

Entendemos que a saúde da nossa instituição está diretamente conectada à saúde do ecossistema onde estamos inseridos. Por isso, definimos três pilares fundamentais que norteiam nossas decisões, processos e relacionamentos. Estes pilares integram a visão de futuro do hospital, garantindo que cada ação realizada hoje gere valor compartilhado para nossos pacientes, colaboradores, parceiros e para a sociedade a longo prazo.

1. Pilar Ambiental: (E – *Environmental*)- Cuidar do Planeta para salvar Vidas

O hospital reconhece que a saúde humana está intrinsecamente ligada à saúde do meio ambiente.

- **Gestão de Resíduos Hospitalares:** Garantir o descarte correto e seguro de resíduos infectantes, químicos e perfurocortantes, em total conformidade com a legislação (RDC ANVISA e PNRS). Buscar a redução da geração de resíduos comuns e ampliar a reciclagem, conforme previsto no PGRSS.
- **Infraestrutura, Obras e Engenharia Sustentável:** Adotar premissas de sustentabilidade em projetos de engenharia, reformas e novas construções. Priorizar o uso de materiais de baixo impacto ambiental, tintas atóxicas, aproveitamento da iluminação natural, ventilação eficiente e tecnologias que garantam a longevidade e a eficiência energética das edificações.
- **Uso Racional e Ações de Redução:** Implementar ações concretas e metas para a redução do consumo de recursos naturais (água e energia) e insumos operacionais (papel, descartáveis, plásticos). Priorizar, sempre que viável, o uso de fontes renováveis de energia e tecnologias de baixo consumo (ex: iluminação LED, sensores de presença). Monitorar indicadores de consumo para identificar desperdícios e oportunidades de melhoria.
- **Cultura e Educação Ambiental:** Promover campanhas internas periódicas de conscientização e engajamento para colaboradores, corpo clínico, pacientes e acompanhantes, incentivando mudanças de comportamento voltadas para a economia de recursos e a preservação ambiental dentro e fora do hospital.
- **Compras Sustentáveis:** Incorporar critérios de sustentabilidade na seleção de fornecedores, priorizando aqueles que demonstrem responsabilidade ambiental e social, e reduzindo a aquisição de materiais descartáveis não

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão Nº: POL-SGQ-003
	Setor: Todos os Setores	Estabelecido em: Novembro/2025
		Versão: 01
		Data da Versão: 25/11/2025
		Página 1 de 8
POLÍTICA DE ESG		

essenciais.

- **Pegada de Carbono:** Iniciar o mapeamento das emissões de gases de efeito estufa (GEE) da instituição para estruturar um futuro plano de mitigação e compensação.

2. Pilar Social (Social) - Cuidar e Respeitar a Vida Humana

Como entidade filantrópica, o pilar social é o coração da nossa missão abrangendo pacientes, colaboradores e a sociedade.

- **Ambiente Ético e Livre de Assédio:** Promover relações de trabalho pautadas na cordialidade, ética e respeito mútuo. Manter uma política de tolerância zero contra quaisquer formas de assédio (moral ou sexual), discriminação, intimidação ou abuso de poder. Assegurar que existam mecanismos seguros de acolhimento e apuração para garantir a integridade de todos.
- **Humanização e Excelência no Atendimento:** Assegurar que todo paciente, seja via SUS, convênio ou particular, receba tratamento digno, humanizado, equitativo e seguro. Manter programas de acolhimento e escuta ativa.
- **Valorização e Desenvolvimento da Equipe:** Investir na capacitação técnica e comportamental dos colaboradores. Garantir um ambiente de trabalho seguro (físico e mental), promovendo saúde ocupacional e bem-estar.
- **Impacto na Comunidade:** Fortalecer o vínculo com a comunidade local através de programas de educação em saúde, prevenção de doenças e campanhas sociais que estendam o cuidado para além dos muros do hospital.
- **Diversidade e Inclusão:** Fomentar um quadro de colaboradores diverso, garantindo oportunidades iguais e combatendo o preconceito em todas as suas formas (raça, gênero, religião, orientação sexual, idade ou deficiência).
- **Voluntariado e ações sociais:** Fomentar programas de voluntariado que engajem a comunidade e colaboradores em ações de apoio ao hospital e aos pacientes em situações de vulnerabilidade.

3. Pilar de Governança (Governance) - Ética e Transparência na Gestão

A confiança é o nosso maior ativo. A governança sólida garante a sustentabilidade da instituição e a segurança do paciente, garantindo o apoio da sociedade e doadores.

- **Gestão Integrada de Riscos:** Implementar uma metodologia contínua de gerenciamento de riscos abrangendo três dimensões críticas:

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão Nº: POL-SGQ-003
	Sector: Todos os Setores	Estabelecido em: Novembro/2025
		Versão: 01
		Data da Versão: 25/11/2025
		Página 1 de 8
POLÍTICA DE ESG		

- Risco Assistencial: Foco na segurança do paciente e qualidade do cuidado.
- Risco Operacional: Falhas de processos, infraestrutura e tecnologia.
- Risco Institucional: Aspectos financeiros, jurídicos, reputacionais e estratégicos.

- **Auditoria e Controle:** Assegurar a realização periódica de auditorias independentes (internas e externas) para validar as demonstrações financeiras, a conformidade legal e a eficácia dos processos internos.
- **Transparência e Prestação de Contas:** Publicar regularmente relatórios de gestão que incluam não apenas dados contábeis, mas também indicadores institucionais de desempenho (assistenciais e sociais), conferindo transparência total ao uso de recursos e aos resultados alcançados.
- **Gestão Normativa e de Processos:** Manter um sistema robusto de padronização, garantindo a atualização constante de Políticas, Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e diretrizes normativas, assegurando que as melhores práticas estejam formalizadas e acessíveis a toda a equipe.
- **Ética e Integridade:** Manter um Código de Conduta vivo e disseminado, apoiado por um Canal de Denúncias independente, sigiloso e de fácil acesso para relato de violações éticas, fraudes ou assédios.
- **Conformidade (Compliance):** Seguir rigorosamente as leis aplicáveis, normas da, Vigilância Sanitária, diretrizes do Ministério da Saúde e ANS. Garantir mecanismos de prevenção à corrupção e fraudes.
- **Proteção de Dados (LGPD):** Assegurar a privacidade e o sigilo das informações médicas e dados pessoais de pacientes, doadores e colaboradores, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.
- **Conselho e Diretoria:** Garantir a atuação diligente do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, assegurando que as decisões estratégicas respeitem a missão filantrópica e a legislação vigente.

RESPONSABILIDADES

Diretoria Executiva

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão Nº: POL-SGQ-003
	Setor: Todos os Setores	Estabelecido em: Novembro/2025
		Versão: 01
		Data da Versão: 25/11/2025
		Página 1 de 8
POLÍTICA DE ESG		

- Aprovar e revisar a Política ESG.
- Garantir recursos para a aplicação das diretrizes.
- Monitorar o desempenho ESG institucional.

Gerências, Coordenações e Lideranças

- Implementar ações ESG no âmbito de cada setor.
- Promover treinamentos e campanhas internas.
- Reportar dados, ocorrências e melhorias.

Colaboradores e Corpo Clínico

- Cumprir as diretrizes da política.
- Atuar com ética, cuidado e respeito.
- Informar riscos ou condutas inadequadas.

Fornecedores e Terceiros

- Seguir requisitos ambientais, sociais e éticos.
- Cumprir termos contratuais e padrões de integridade.

Descrição

Esta política reforça o compromisso institucional com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). Entendemos que as diretrizes aqui estabelecidas contribuem diretamente para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com ênfase prioritária em:

- ODS 3 (Saúde e Bem-estar): Nossa atividade fim e razão de existir.
- ODS 8 (Trabalho Decente): Pelo compromisso com a segurança e valorização dos colaboradores.
- ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis): Pela gestão eficiente de resíduos e recursos.
- ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes): Pela nossa governança ética e combate à corrupção.

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão Nº: POL-SGQ-003
	Setor: Todos os Setores	Estabelecido em: Novembro/2025
		Versão: 01
		Data da Versão: 25/11/2025
		Página 1 de 8
POLÍTICA DE ESG		

- ODS 17 (Parcerias e Meios de Implementação): Pela natureza filantrópica e articulação com a sociedade e poder público.

Esta política deve ser revisada periodicamente para garantir sua atualidade frente aos desafios do setor de saúde. A Diretoria Executiva é responsável por fomentar a cultura ESG, garantindo que estes princípios não sejam apenas regras escritas, mas vivenciados na prática diária da instituição.

Referências

- Constituição Federal de 1988: Artigos referentes à Saúde, Meio Ambiente e Dignidade Humana.
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD): Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção): Responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas.
- Lei nº 12.305/2010: Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).
- Lei nº 14.457/2022: Programa Emprega + Mulheres e combate ao assédio no ambiente de trabalho.
- RDC ANVISA nº 222/2018: Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde.
- IBGC: Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa.
- Manual da ONA(versão 2026): Requisitos de gestão da qualidade e segurança do paciente.
- Agenda 2030 da ONU: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Indicadores de Efetividade

Indicadores Ambientais (Environmental)

Foco: Ecoeficiência e redução de passivos ambientais.

- Valor anual de economia de energia

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão Nº: POL-SGQ-003
	Setor: Todos os Setores	Estabelecido em: Novembro/2025
		Versão: 01
		Data da Versão: 25/11/2025
		Página 1 de 8
POLÍTICA DE ESG		

- Consumo de água
- Quantidade de material reciclável
- Geração de resíduos infectantes
- Fornecedores sustentáveis
- Auditoria de conformidade do PGRSS
- Consumo de descartáveis por setor

Indicadores Sociais (Social)

Foco: Humanização, segurança do colaborador e impacto na comunidade.

- Taxa de absenteísmo
- Turnover (rotatividade)
- Acidentes de trabalho
- Satisfação do Paciente (NPS)
- Índice de treinamento (horas/colaborador)
- Índice de ocorrências de assédio ou discriminação (tratadas e resolvidas)

Indicadores de Governança (Governance)

Foco: Transparência, ética e segurança do paciente.

- Eventos Adversos (Segurança)
- Taxa de Ocupação
- Treinamento em Compliance
- Indicador de conformidade normativa (Qualiex)
- Auditorias Realizadas
- N° de denúncias tratadas com prazo adequado
- Equilíbrio Financeiro (EBITDA)
- Adequação LGPD – incidentes notificados
- % de indicadores atualizados no ciclo mensal
-

Controle Histórico				
Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
1	16/12/2025	Thaís Alves - Gerente Qualidade e Estratégia	Welisson Reis - Diretor de Operações	Alexandre Coelho - Diretor Executivo

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão Nº: POL-SGQ-003
	Sector: Todos os Setores	Estabelecido em: Novembro/2025
		Versão: 01
		Data da Versão: 25/11/2025
		Página 1 de 8
POLÍTICA DE ESG		

Controle De Revisão			
Revisão	Data	Item	Natureza das Alterações
1	16/12/2025	Critérios ambientais, sociais e de governança	A política de ESG foi revisada em conformidade com a atualização do Manual da ONA. A revisão teve como objetivo alinhar os critérios ambientais, sociais e de governança às diretrizes vigentes, garantindo aderência aos requisitos normativos, padronização dos processos e evidência de monitoramento e melhoria contínua.