



Hospital
Nossa Senhora
das Dores

RELATÓRIO **ESG 2026**



Os Hospitais que querem se manter no mercado da saúde estão se esforçando na busca soluções que garantam que suas ações gerem o **menor impacto para as pessoas, ao meio ambiente e para as próprias organizações, gerando valor para a sociedade.** As instituições estão pensando e executando ações que sejam condizentes com o Pacto Global de sustentabilidade.

O resultado é a **valorização de uma nova cultura de gestão integrada, a qual visa a maior eficiência na utilização dos recursos e na redução dos custos, além de focar no cuidado centralizado nos clientes e colaboradores em suas respectivas jornadas.**

Por isso, o **HNSD tem investido em inovação e em soluções que possam ajudar a cumprir a metas estabelecidas em ESG** (Ambiental, Social e Governança), como evidenciado neste relatório abaixo, **ciente da relevância que tem para Itabira e Região** sendo referência para uma população estimada em **500 mil pessoas, prestando um serviço 60 % SUS e 40 % saúde suplementar.**

Atendendo desta forma pacientes que estão em estado de vulnerabilidade social, econômica e ambiental.





GOVERNANÇA
RESPONSABILIDADE QUE
SUSTENTA DECISÕES

Em conformidade com as mais atualizadas diretrizes do mercado, o HNSD investiu em processos que melhoram a governança e que asseguram a transparência e a longevidade da instituição. O hospital tem utilizado melhores ferramentas de gestão focadas no resultado de sustentabilidade financeira e econômica e na segurança, prezando pela rastreabilidade, transparência e melhor administração dos recursos com foco no paciente.

O HNSD possui uma **auditoria independente na governança e encontros do executivo com conselhos para prestação de contas** que acontecem anualmente todo mês de abril por meio de assembleia da Irmandade na presença do



A **missão, visão e valores** são amplamente divulgados nos canais internos e externos e reforçam a **tradição e a inovação no cuidado**, junto à definição



estratégicas, as quais **norteiam todos os trabalhos realizados e as atividades das equipes e setores.**

O HNSD preza por um **ambiente ético e livre de Assédio, desde 2024**, os profissionais recebem informação na Comunidade, **toda sexta-feira sobre prevenção ao Assédio e há uma cartilha em cada setor, que trata sobre o tema.**

Caso algum colaborador seja vítima de assédio, ele pode usar o **canal de denúncias** e o **Comitê de Ética analisa, investiga e dá retorno sobre a denúncia** que pode resultar em consequências administrativas que variam segundo a política da instituição.

A fim de reforçar a busca contínua pela qualidade e o fortalecimento da

o hospital mantém sua **certificação ONA 1 e, em 2026, busca o selo de Acreditação ONA 2**, alinhando cada vez mais suas metas, processos e atendimento a centralidade do cliente.

A instituição também divulga o **relatório de Transparência e Igualdade Salarial de Mulheres e Homens e perfil de colaboradores** anualmente em seu portal, em conformidade com as melhores práticas sociais.

Conheça o Relatório social:
<https://hnsd.org.br/wp-content/uploads/2025/09/Relatorio.pdf>.

Além disso, as Políticas Institucionais estão descritas de forma clara para o público interno e externo no site oficial, **www.hnsd.org.br**, que possui ainda o **fale conosco, o canal de denúncia,**

METAS ESTRATÉGICAS HNSD – 2026

Missão

Promover, com excelência, a assistência integral à saúde, pautada nos princípios da filantropia.

Visão

Tornar-se referência macrorregional em saúde, ampliando a oferta de serviços de alta complexidade, ensino, pesquisa e inovação.

Valores

Espírito Cristão |
Acolhimento e empatia |
Segurança e Qualidade |
Sustentabilidade
Financeira, Ambiental e
Social | Ética e
Integridade
Profissionalismo e
Protagonismo | Inovação

Desenvolvimento
pessoal,
remodelagem da
cultura
organizacional e
valorização da marca

Inovação /
Tecnologia e
Gestão de
Processos

Novos serviços e
modernização
estrutural e de
equipamentos

Sustentabilidade
financeira

Atendimento
humanizado e melhora
na experiência do
paciente

Tradição e inovação no cuidado

GOVERNANÇA | SOCIAL | AMBIENTAL



a visita guiada e benchmarking
aproximando a gestão do hospital à
comunidade e democratizando sua forma
de gestão.

COMPLIANCE

O compliance na saúde está em evolução
acelerada, **apoiado em inovações que
envolvem inteligência artificial na análise
de dados, monitoramento, novos
modelos de treinamento e o
compartilhamento de informações.**

SISTEMAS SEGUROS E OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS

O hospital investe em soluções de
inovação para aprimorar a governança.
Entre as principais estão os **sistemas
integrados de gestão, BI e análise
avançada de dados como SPdata e
plataforma I DOC.**

Atualmente, **a gestão
administrativa/financeira é moderna e
segura**, via plataformas que geram banco
de dados e rastreabilidade **otimizando
processos e garantindo maior
confiabilidade das informações.** Isso
garante mais **segurança para instituição,
para o paciente e para gestão de
contratos e informações restritas a
setores específicos.**

Os sistemas também favorecem a
transparência das informações



financeiras relativas a emendas e outros recursos destinados ao HNSD que ***você confere no link:***
<https://hnsd.org.br/quem-somos/transparencia/>

O HNSD mantém ativo um **Comité específico para análise de recursos e aplicação** segundo as metas estratégicas da instituição e o Pacto Global.

VALORIZAÇÃO, **DESENVOLVIMENTO E** **CUIDADO DAS EQUIPES**

A **gestão de pessoas** realiza o **Treinamento de Integração** dos novos colaboradores alinhado à cultura da

dos novos colaboradores **além de planos de treinamentos direcionados para a liderança, focando no desenvolvimento das equipes.**

Visando a **melhoria da saúde mental do colaborador o HNSD realiza projetos no âmbito de gestão de pessoas promovendo bem-estar e e saúde do colaborador** com parcerias com academias, arenas de esportes, cinema com meia entrada para os colaboradores.

Saúde mental e bem-estar: programas de apoio psicológico para colaboradores, serviços de acolhimento sempre que solicitado.

Projeto Olhar (comunicação e RH) com circulação de livros que abordam o autocuidado, seja através da prosa ou da



poesia, entre as equipes de trabalho com a coleta da percepção dos leitores. Além disso, a instituição faz parcerias para manter o **Clube de benefícios** para colaborador:

https://drive.google.com/file/d/1xpM6Ty_mzINIB_nswkpywRJFAe_gpr3y/view?usp=sharing

O Projeto Saúde com H – Inspiradores (Comunicação e RH) **valoriza colaboradores que foram citados no NPS**, presenteando e divulgando por meio de entrevistas nas redes sociais aqueles que são identificados por nome pelo cliente.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES

As informações do paciente estão protegidas pela Lei de Proteção de Dados (LGPD). **No HNSD possui o setor de Proteção de dados faz a gestão segura das informações de prontuário do paciente** garantindo que dados em geral e dados sensíveis sejam acessados apenas a quem a informação está ligada. Consequindo ter a rastreabilidade de acessos.

Já o setor de **Relacionamento com o Cliente, aproxima a instituição dos pacientes e acompanhantes melhorando a resolução dos problemas tornando a jornada do paciente ainda melhor**, seja atendendo a demandas geradas por ele ou através da aplicação de pesquisas quantitativas que colaboram com a instituição no processo de conhecimento do seu público-alvo e da forma como ele é e pensa sobre o relacionamento.



Algo importante que também faz parte da rotina do HNSD, **é a aplicação da pesquisa NPS, a qual sinaliza a satisfação do cliente com a divulgação de QR Code pra os pacientes e abordagem sistêmica na internação e alta.**

No que diz respeito à **gestão da cadeia de suprimentos**, ela realiza um trabalho que assegura o fornecimento **contínuo, eficiente e qualificado de materiais, medicamentos e serviços, também fortalecendo a segurança do paciente**, garantindo a disponibilidade para o funcionamento adequado da instituição e para a prestação de cuidados de saúde de qualidade aos pacientes, **com a rastreabilidade completa dos medicamentos por meio da identificação individual de cada unidade fracionada.**

Essa prática assegura segurança, controle

e confiabilidade durante o processo de dispensação.

A decisão sobre fornecedores/prestadores passa pela análise se possuem em suas empresas critérios de ESG conforme anexo 1.



SOCIAL

CUIDADO QUE GERA
PERTENCIMENTO



PROMOÇÃO DA SAÚDE E ENGAJAMENTO COM A COMUNIDADE E MEIO ACADÊMICO

Através do **Projeto Conectados com a Vida** profissionais de saúde vão à escola estadual parceira para abordagem de temas de saúde direcionados aos estudantes do ensino médio com foco em prevenção de doenças e perspectivas de mercado de trabalho.

Por meio do Projeto, que **impacta mais de 120 pessoas**, o hospital promove uma visita dos estudantes para que conheçam as unidades de internação e outros setores, tenham uma conversa com o

administrativo financeiro e **conheça um pouco da rotina interna do trabalho de outros profissionais que atuam em setores de apoio.**

Desta forma, além da troca de informações na escola através de rodas de conversas, os alunos também têm a possibilidade de entender mais sobre o mercado de trabalho.

Ao final é realizada uma reportagem sobre o tema com entrevistas dos professores participantes e dos estudantes. **A divulgação é realizada nas mídias oficiais do HNSD e nas mídias externas.**



Para **aproximar mais o HNSD da sociedade**, foi criado um programa chamado de **Saúde com H na Rua** o qual informa e escuta a população criando interação com temas de saúde. A gravação é feita no Centro da cidade. Em **2025 foram postados 40 episódios, mais de 20 entrevistas com 8 temas diferentes de saúde.**

Por meio desta iniciativa a instituição trabalha na **prevenção e promoção da saúde com a criação de um vídeo gravado nas ruas da cidade abordando as pessoas de forma aleatória para falar sobre um tema de saúde.**

A partir disso, são feitos vídeos os quais são postados nas redes sociais oficiais da instituição interna e externamente. Uma oportunidade de promover os profissionais da saúde e ficar mais perto das pessoas.





A instituição também realiza **Seminários temáticos de Oncologia e Inovação para promoção da saúde e democratização da informação de credibilidade para prevenção, cuidado e uso da tecnologia**, realizado para profissionais da saúde de Itabira e Região e público em geral para promoção da saúde, com profissionais qualificados. **Mais de 500 pessoas são beneficiadas nestas atividades.**



O HNSD tem um **Projeto Compartilhando Afeto** em parceria com uma escola pública estadual em que os **alunos fazem cartas de Natal pra serem entregues aos pacientes internados. 177 pacientes são impactados positivamente** com esta ação, além dos colaboradores que fazem a entrega das cartas e os familiares.

O projeto teve em 2025 sua segunda edição publicada nas redes oficiais do hospital.





VOLUNTARIADO

A instituição através da sua mantenedora, a **Irmandade Nossa Senhora das Dores** estimula que **projetos sociais que possam tornar ainda melhor a jornada dos colaboradores e dos clientes** sejam inseridos no dia a dia do hospital, **como o projeto Palhaçaria**, realizado por mulheres que percorrem as alas de internação, brincando e cantando, interagindo com todos. **Uma forma de aliviar a tensão do ambiente hospitalar tornando o ambiente mais leve e favorecendo a recuperação e o cuidado com a saúde mental.**

A parceria com a **Oncoviva** (grupo de voluntários que auxiliam os pacientes que fazem o tratamento oncológico no hospital) promove acolhimento, apoio em

alimentação, cuidado com momentos lúdicos para pacientes de oncologia do SUS, fortalecendo vínculos de atenção às pessoas que mais precisam.

CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO DE SAÚDE.

O HNSD realiza campanhas internas anuais no **Outubro Rosa, Novembro Azul**, com a participação das equipes de trabalho dos pacientes **proporcionando momentos de roda de conversa e interação com o cliente e equipes de trabalho.** Tudo isso divulgado amplamente nas redes sociais oficiais e compartilhado com o público de



colaboradores. São realizadas campanhas também nas ruas com parcerias com farmácias e aplicação de busdoor, entrevistas em rádios e banners em sites parceiros.

SOCIAL/EDUCACIONAL E INOVAÇÃO

O HNSD investe em pesquisa e parcerias acadêmicas a fim de criar um cenário favorável para o desenvolvimento econômico e sustentável da saúde através do **HUSB: Hub Regional de Inovação em Saúde e Bem-Estar**, que promove eventos em universidades e em sua sede com possíveis parceiros de desenvolvimento de

de tecnologia para agregar valor para os clientes.



DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

No HNSD a **maioria dos colaboradores são**



mulheres, reforçado a diversidade e a valorização do público feminino no mercado de trabalho. A diversidade também está presente **quanto a faixas etárias diferentes, assim como raças, religiões e minorias, por isso as políticas e as ações internas são desenvolvidas com foco na não-discriminação e cuidado extensivo a todos.**

Por esta razão, a instituição permite a **escolha do uso do uniforme feminino ou masculino pelo colaborador LGBTQIA+, além de possibilitar a identificação no crachá conforme nome social da sua escolha.**

O respeito aos direitos também se estende aos colaboradores que têm alguma deficiência oculta, s quais podem optar

pelo uso do **crachá de girassol**, fortalecendo o cuidado integral e a conscientização e respeito à diversidade.



Considerando o valor de equidade, **a instituição tem em sua política a taxa de refeição equitativa**, desta forma quem recebe maior salário paga mais e quem

recebe menos paga menos. **Também divulga vagas para PCD.**



CADASTRO DE CURRÍCULO

Destinadas a Pessoas com Deficiência

Inscreva-se no site

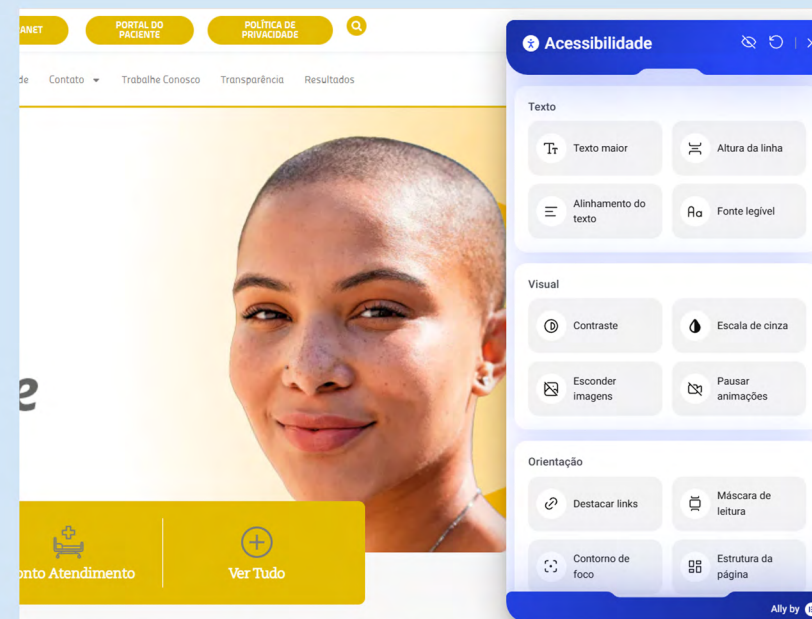
Há **projetos institucionais com foco no bem-estar do paciente** proporcionando um cuidado integral como é o **caso da manutenção da religiosidade, mantendo ativa a capela, símbolo maior da**

Irmandade Nossa Senhora das Dores que preserva as missas mensais e a **Benção do Santíssimo**. Este projeto garante a passagem pelos corredores pela equipe da pastoral e padre dando assistência ao paciente para que fortaleça sua espiritualidade, reforçando os valores Cristãos que a instituição tem em sua história.



A abertura religiosa não se estende apenas ao **catolicismo**, **respeitando a diversidade**, outros grupos religiosos como os **evangélicos**, fazem visita ao hospital para **pacientes oncológicos**, cantando hinos de louvor e aproximando os valores cristãos das pessoas.

A inclusão também está no uso do aplicativo para tradução em **libras (Hand talk)** pelo **setor de Relacionamento com o Cliente e Recepção** quando necessário e o **site do HNSD utiliza ferramentas de acesso pra todos**.





AMBIENTAL
EFICIÊNCIA QUE
PRESERVA RECURSOS



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Uso **otimizado da energia, reduzindo desperdícios sem comprometer desempenho, segurança e conforto**, cuidando das pessoas e do meio ambiente.

No HNSD as **lâmpadas são de led que economizam cerca de 80% a 90% de energia** em relação à incandescente, além de ter uma durabilidade maior. A incandescente em média de vida útil é de 1.000 horas e LED pode passar de 25.000 horas.

O hospital prioriza a **compra de equipamentos com Selo Procel**, como geladeiras e freezers, Ar-condicionado, Lâmpadas (LED), Máquinas de lavar roupa,

Televisores, Ventiladores, Micro-ondas, Motores elétricos, **garantindo que estes equipamentos e eletrodomésticos que consomem menos eletricidade e sejam mais eficientes**, as informações devem estar contidas nas observações dos pedidos a partir de fevereiro de 2026. **A instituição também possui aquecedor solar.**



EFICIÊNCIA HÍDRICA

Programa de Eficiência Hídrica Institucional é um **conjunto de ações e diretrizes voltadas para o uso racional e eficiente da água no hospital**, com o objetivo de reduzir desperdícios, otimizar o consumo, **reduzir custos operacionais e contribuir para a sustentabilidade ambiental, sem comprometer a qualidade da assistência.**

O HNSD conta com sistemas de captação e armazenamento de água de chuva na Radioterapia; sistemas de reaproveitamento de água de rejeito do tratamento de água na Hemodiálise; poço artesiano com outorga vigente para até 14 horas/dia de operação; sistemas de automação e controle de bombas e horários de funcionamento do poço;

autoclaves com bombas de vácuo a seco; medidores de consumo de água setoriais; planilhas, relatórios e sistemas informatizados para registro e monitoramento.



GESTÃO DE RESÍDUOS



A gestão dos resíduos **é um dos aspectos ambientais mais relevantes para a gestão hospitalar, tanto para garantir a segurança dos colaboradores e pacientes, como para preservar o meio ambiente**, além de permitir uma administração mais eficiente de recursos cada vez mais escassos.

O HNSD segue as etapas de gerenciamento, como a segregação, o acondicionamento, o armazenamento dos resíduos.

A segregação correta dos resíduos (infectantes, químicos, perfurocortantes, comuns e recicláveis) evita a contaminação do solo, da água e do ar, reduzindo impactos ambientais negativos.

O HNSD faz a gestão de responsável dos resíduos. Há um abrigo de resíduos para garantir a segurança de todos e do meio ambiente. **A média de lixo infectante produzidos é de 84.000 quilos/ano**, sendo que todo ele é recolhido por empresa especializada garantindo a segurança dos colaboradores e a preservação do meio ambiente.



Por ano a instituição faz o **descarte responsável de 1.015 litros de óleo** usados a empresas coletoras. Todo o óleo que seria descartados direto na natureza tem destino certo e impede que o descarte gere danos ambientais para a comunidade e para o meio ambiente.

O **papelão descartado no HNSD soma 22.080 quilos por ano**, quantidade destinada a doação.



Grupo de resíduos	Quantidade (kg/mês)
Comum úmido	7.997,04
Infectantes	6.500
Recicláveis	2.041,56
Perfurocortantes	870
Químicos	136,22
Lâmpadas	10
Pilhas	5