



## Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos

4º Seminário ABRARES  
A Responsabilidade Social com Foco nos *Stakeholders*

**Henrique Lian**

Gerente de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

Outubro de 2009

O GRUPO CPFL ENERGIA

EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE SUSTENTABILIDADE E  
RESPONSABILIDADE CORPORATIVA NO GRUPO CPFL

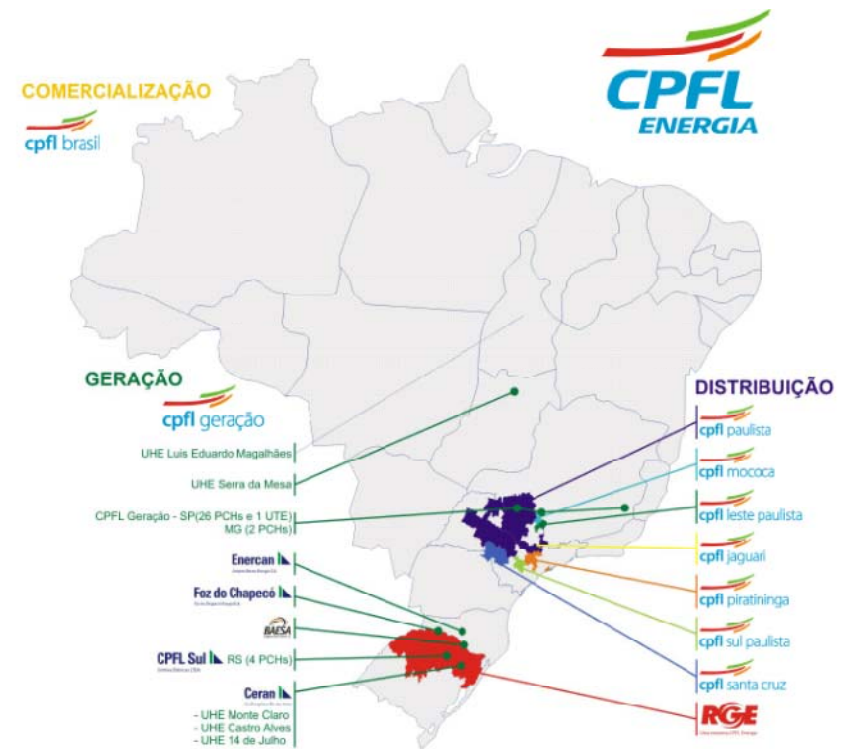
PROGRAMA CPFL DE REVITALIZAÇÃO DE HOSPITAIS FILANTRÓPICOS

# O Grupo CPFL Energia

A CPFL Energia é o maior grupo privado do setor elétrico brasileiro

- Líder na **distribuição**, com 13,3% do mercado
- Líder na **comercialização** de energia, com 23% do mercado
- Portfólio diferenciado de serviços para grandes clientes
- Maior investidor privado na **ampliação da oferta de energia**
- Investimentos na geração de energia limpa e renovável por meio da produção de energia a partir da biomassa da cana-de-açúcar.

## ÁREAS DE ATUAÇÃO



# Evolução do conceito de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa no Grupo CPFL

**Empresa com  
Responsabilidade Social**

Ações assistencialistas



**Empresa  
Responsável**

Geração de valor  
Econômico, Social e Ambiental

**Não queríamos ser reconhecidos pelos nossos programas  
externos de responsabilidade social**

**Queríamos ser reconhecidos como uma empresa responsável**

# Evolução do Conceito de SRC

## SUSTENTABILIDADE

**Assistencialismo**

Até 1999

**Ações  
externas de  
apoio à  
comunidade**

**Doações  
pontuais  
(filantropia)**

**Responsabilidade  
Corporativa**

2000 a 2003

**Busca pela  
qualidade dos  
processos**

**Gerenciamento  
de processos  
(certificações)**

**Introdução do  
Conceito**

2004 a 2006

**Gestão das  
relações com  
stakeholders  
(relação de longo  
prazo)**

**Qualidade nas  
relações  
(otimização)**

**Busca do  
Protagonismo**

A partir de 2006

**Criação de  
Redes de  
Valor**

**Mobilização e  
referência  
(compartilhamento)**

**Conceito de responsabilidade cada vez mais abrangente**

## Filantropia Empresarial

Assistencialismo

Até 1999

Ações  
externas de  
apoio à  
comunidade

Doações  
pontuais  
(filantropia)



## Responsabilidade Social

- Postura assistencialista
- Donativos em conta de energia

**Provendo direcionamento estratégico e incorporando práticas responsáveis**

**Responsabilidade Corporativa**

**2000 a 2003**

**Busca pela qualidade dos processos**

**Gerenciamento de processos (certificações)**

### **Responsabilidade Social**

- Doações de equipamentos a hospitais filantrópicos
- Programa CPFL de Apoio aos CMDCA's
- Planejamento Estratégico: Plano Millennium
- Objetivos, metas e diretrizes de atuação
- Direcionadores Estratégicos
- Visão, missão, valores
- Definição de Políticas de Gestão
- Código de Ética e Conduta Empresarial
- Comitê de Ética e I Ciclo de Reflexão sobre Ética
- Certificação dos Processos de Trabalho
- SGI – Sistema de Gestão Integrado
- Espaço Cultural CPFL: Balanço do Século XX – Paradigmas do Século XXI
- Indicadores Ethos-Abradee
- Relatório anual em conformidade com a *Global Reporting Initiative (GRI)*

# Certificações, compromissos, indicadores e instrumentos de reporting no Grupo CPFL

## Certificações

- ISO 9.001 – Gestão da qualidade
- ISO 14.001 – Gestão Ambiental
- OHSAS 18.001 – Gestão de Saúde e Segurança
- SA 8.000 – Gestão da Responsabilidade Social
- Prêmio Nacional da Qualidade



## Compromissos

- Pacto Global
- Metas do Milênio
- Compromisso Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq
- Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção
- Pacto Contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras
- *Caring for Climate*



## Influências de Mercado

- Novo Mercado Bovespa
- ADR nível III - NYSE
- Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE
- Lei *Sarbanes–Oxley*



## Prestação de Contas – Transparência e Comparabilidade

- *Global Reporting Initiative* – GRI G3
- Modelo IBASE
- Indicadores Ethos-Abradee





## Incorporação da visão de sustentabilidade às estratégias de negócios

Visão de Sustentabilidade

2004 a 2006

Gestão das relações com *stakeholders* (relação de longo prazo)

Qualidade nas relações (otimização)

## Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

- Diretrizes de Governança Corporativa
- Revisão do Código de Ética e Conduta Empresarial
- Alinhamento com a Lei Sarbanes-Oxley
- Programa CPFL de Valorização da Diversidade
- Revisão do Programa de Doações às Santas Casas
- Desenvolvimento de critérios para repasse aos CMDCA's

Crescimento Sinérgico e Sustentado

Eficiência Operacional

Disciplina Financeira

Agenda de Criação de Valor

Desenvolvimento de Recursos Humanos

Governança Corporativa

Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

# Evolução do Conceito de SRC

## Estratégias para mobilização e intervenção social

**Protagonismo**

**A partir de 2006**

**Criação de Redes de Valor**

**Mobilização e referência (compartilhamento)**



## Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

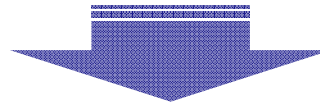
- Rede de Valor
- Programa Tear
- Programa Conhecer e Crescer
- Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos
- Programa de Desenvolvimento dos Conselhos (CMDCA) e das Entidades – ferramenta online para seleção e acompanhamento de projetos:  
[www.cpfl.com.br/cmdca](http://www.cpfl.com.br/cmdca)
- BISC – Benchmarking para Investimento Social Corporativo
- CPFL Cultura
- Comunicação para a Sustentabilidade
- Novos direcionadores estratégicos do Grupo CPFL Energia
- Desenvolvimento do Portal de Sustentabilidade:  
[www.cpfl.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfl.com.br/sustentabilidade)
- Desenvolvimento do Portal Ética em Rede:  
[www.cpfl.com.br/etica](http://www.cpfl.com.br/etica)

## Resumo da evolução em SRC

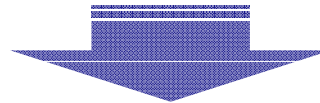
Compreensão da transição da Sociedade Industrial para a Sociedade Pós-Industrial (Sociedade do Conhecimento)

Acompanhamento das mudanças socioambientais e do aumento da relevância (e responsabilidade) das empresas

Revisão dos Programas de Investimento Social Privado e de Relação com a Comunidade



**Superação da Filantropia**



Transferência de  
Conhecimento e  
Tecnologia

Formação de Redes

Mobilização da  
Sociedade

# Sistema de Gestão da Sustentabilidade

Para responder aos diversos desafios implicados na Gestão da Sustentabilidade, foram desenvolvidos conjuntos de programas e ações:

Investidores e Acionistas

Clientes

Fornecedores

Comunidade

Público Interno

Meio Ambiente

# Investidores e Acionistas

Garantir a criação de valor, em um ambiente de baixo risco, para todos os *stakeholders*

- Ações listadas no Novo Mercado Bovespa e ADR III - NYSE
- *Free Float* acima de 28%
- *Lei Sarbanes-Oxley*
- Rating *AA+* de Governança Corporativa, da Austing Rating
- Ações presentes nas mais importantes carteiras nas Bolsas de Valores
- ISE BOVESPA
- Relatório anual em consenso com a GRI



**Através de uma postura ética e transparente, e de relações de confiança e respeito, conquistar, manter e superar as expectativas de seus clientes**

Programa Tear

Programa Ligado no Cliente

Programa Rede Comunidade



24º Encontro das empresas clientes (Sede CPFL Energia)



III Seminário do Programa Tear (São Paulo)



VI Seminário do Programa Tear (Sede CPFL Energia)

**Construir vínculos de longo prazo com seus fornecedores, baseados no compartilhamento de informações e melhoria contínua de processos**

Rede de Valor

Prêmio CPFL Mais Valor



Reunião de trabalho da Rede de Valor



Entrega do Prêmio CPFL Mais Valor



Encontro de Presidentes (Sede CPFL Energia)



**Criar ambiente favorável e motivador para o engajamento dos colaboradores nos objetivos estratégicos do Grupo**

Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética

Programa de Diversidade





A CPFL tem compromisso com a preservação ambiental, contribuindo para a pesquisa e desenvolvimento de processos de tecnologias limpas e renováveis

Comitê de Sustentabilidade

Eficiência Energética



**Compreender seu peso específico para o desenvolvimento da área de concessão, assumindo compromisso com o bem-estar das pessoas que nela vivem**

Programa de Apoio aos CMDCA's

Programa CPFL de Voluntariado

**Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos**



# Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos

## Ações de apoio aos hospitais



## Momento da empresa

Motivações para o desenvolvimento do programa

- antigo relacionamento da CPFL Energia com os hospitais filantrópicos

- antigamente, a forma de apoio oferecida consistia na realização de descontos em conta de energia ou doação de equipamentos hospitalares

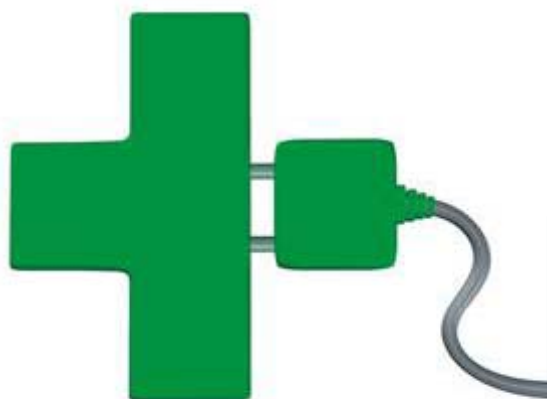
- dificuldades contínuas apresentadas por essas entidades

- evidente necessidade de um plano de intervenção efetivo na gestão dos hospitais

## Desenvolvimento do Programa

Em 2004, a CPFL Energia, junto a parceiros especializados, elaborou a primeira proposta do Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos, estruturada em projeto piloto





PROGRAMA CPFL  
REVITALIZAÇÃO  
DOS HOSPITAIS  
FILANTRÓPICOS

A partir dos critérios e fundamentos de excelência da gestão, o Programa visa aprimorar a profissionalização dos gestores dos hospitais filantrópicos presentes nas áreas de atuação da CPFL Energia, de modo a melhorar os serviços de saúde prestados à população



- O Programa é implementado por meio de:

Profissionalização da gestão

Encontros dos Comitês de Revitalização

Auto-avaliações periódicas

Avaliação do CQH

### **Cursos oferecidos:**

- Ação Voluntária
- Formação Gerencial
- Gerência de Processos
- Gerenciamento de Materiais
- Gestão da Qualidade
- Humanização
- Lavanderia (Gerenciamento)
- Liderança e Gerência
- Oficina Temas Gerenciais
- Oficinas de Planejamento Estratégico
- Manutenção de Equipamentos
- Padronização de Procedimentos em Enfermagem
- Protocolos Clínicos
- Sistema de Apropriação de Custos Hospitalares
- Sistema de Informação e Indicadores



## Indicadores de Qualidade do CQH

<b>Indicador</b>	<b>O que avalia</b>
<b>Perfil</b>	Condições da estrutura física e organizacional do hospital (segurança, infraestrutura para desenvolvimento da gestão e atendimento de qualidade aos usuários)
<b>Liderança</b>	Sistema de liderança do hospital e o comprometimento pessoal dos membros da alta direção na manutenção e promoção dos valores e diretrizes organizacionais que promovam a cultura da excelência
<b>Estratégias e Planos</b>	Processo de formulação das estratégias de forma a determinar o posicionamento do hospital
<b>Clientes</b>	Pró-atividade do hospital quanto às necessidades dos clientes e dos mercados, na divulgação de seus serviços e no relacionamento com os clientes (satisfação e fidelização)
<b>Sociedade</b>	Contribuição do hospital para o desenvolvimento sustentável por meio da minimização dos impactos de seus processos; interação ética com a sociedade
<b>Informações e Conhecimento</b>	Gestão da utilização das informações; formas de proteção do capital intelectual do hospital
<b>Gestão de Pessoas</b>	Capacitação dos colaboradores; clima organizacional saudável que conduza à excelência do desempenho
<b>Gestão de Processos</b>	Desenvolvimento de novos projetos ou condutas com foco no cliente, nos fornecedores e parceiros; administração dos recursos financeiros empregados nos processos / operações
<b>Resultados</b>	Desempenho e melhoria nos processos considerados críticos para o hospital



<b>Categoria</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Estágio de Avaliação</b>
<b>Sem pontuação</b>	0 a 150	Hospitais com deficiências importantes na sua estrutura e/ou com dificuldade de identificação dos principais processos/fluxos e/ou com poucos (ou nenhum) resultados apresentados
<b>Bronze</b>	de 150 a 250 pontos	Hospitais com uma estrutura atendendo a requisitos mínimos de adequação e/ou com processos e fluxo de trabalhos identificados e/ou alguns resultados apresentados
<b>Prata</b>	250 a 350 pontos	Hospitais com uma estrutura adequada, que apresentam apenas algumas lacunas menos relevantes e/ou com processos e fluxos de trabalhos identificados, normalizados e padronizados e/ou resultados relevantes apresentados
<b>Ouro</b>	350 a 500 pontos	Hospitais com uma estrutura adequada, que não apresentam lacunas e com processos e fluxos de trabalhos identificados, normalizados e padronizados e/ou resultados relevantes apresentados

- Classificação dos hospitais participantes em duas categorias de acordo com o número de leitos:

### Hospitais de referência

- possuem, no mínimo, 150 leitos
- recebem assistência direta do CEALAG
- sediam o Programa
- são certificados pelo CQH

### Demais hospitais

- possuem, no mínimo, 50 leitos
- recebem capacitação nos hospitais de referência e de forma itinerante
- são certificados pela CPFL CEALAG

- Entre 2005 e 2007, o Programa piloto foi implementado em 6 hospitais referência das regiões de Franca e Piracicaba, beneficiando, no total, 19 hospitais

Regiões	Hospitais-Referência (Assessoria Direta)	Hospitais Vinculados (Assessoria Indireta)
Franca	Fundação Civil Casa de Misericórdia de Franca	Santa Casa de Pedregulho
		Santa Casa de Patrocínio Paulista
		Hospital São Geraldo de Nuporanga
	Santa Casa de Ituverava	Santa Casa de Guará
		Santa Casa de Igarapava
		Santa Casa de Miguelópolis
Santa Casa de São Joaquim da Barra	Hospital São Marcos SAMA Morro Agudo	
	Santa Casa de Ipuã	
	Hospital Beneficente Santo Antonio – Orlandia	
Piracicaba	Santa Casa de Piracicaba	Sociedade Beneficente Hospital Santa Rita
		Hospital São Lucas
	Santa Casa de Capivari	Hospital Maternidade Beneficente de Charqueada
		Hospital Maternidade São Vicente de Paula - Rio das Pedras
Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba	Não possui	

## Distribuição no Estado Programa Piloto



## Destques dos resultados

Os resultados da fase piloto foram muito animadores:

- os hospitais-referência auditados melhoraram significativamente

- todos os hospitais que receberam o Programa elevaram o patamar de gestão

- os seis hospitais-sede foram certificados pelo CQH

- quatro hospitais foram certificados na categoria Ouro e dois na categoria Prata (última avaliação em out / 2007)

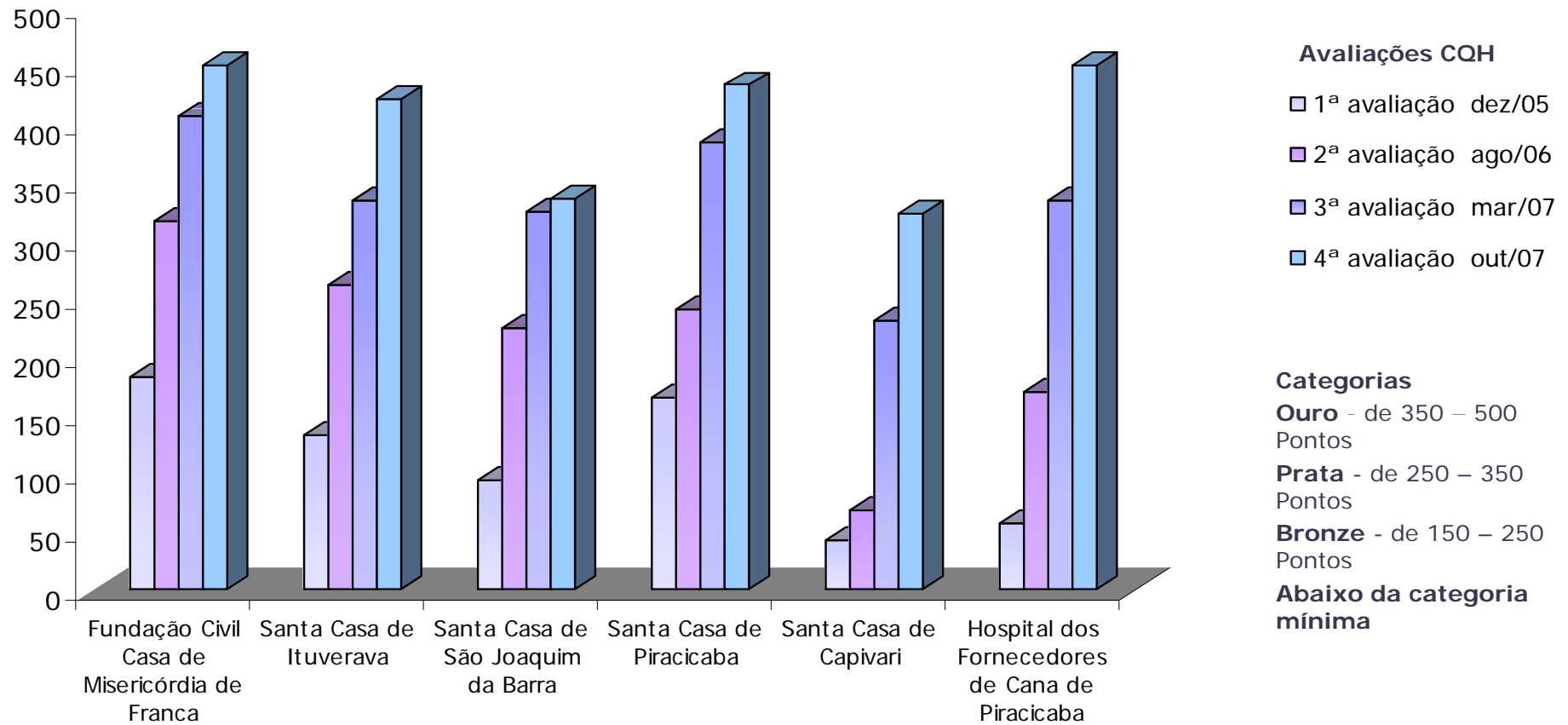
- os 18 cursos e treinamentos oferecido contaram com mais de 9 mil participações

## Certificações CQH

Hospital	1ª avaliação Dez / 2005	2ª avaliação Ago / 2006	3ª avaliação Mar / 2007	4ª avaliação Out / 2007
Fundação Civil Casa de Misericórdia de Franca	183,80	316,60	407,98	450,41
Santa Casa de Ituverava	132,98	262,56	335,46	421,88
Santa Casa de São Joaquim da Barra	94,48	224,97	324,53	336,72
Santa Casa de Piracicaba	165,02	240,71	384,71	433,95
Santa Casa de Capivari	43,00	68,34	231,79	323,92
Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba	56,91	170,41	335,35	450,78

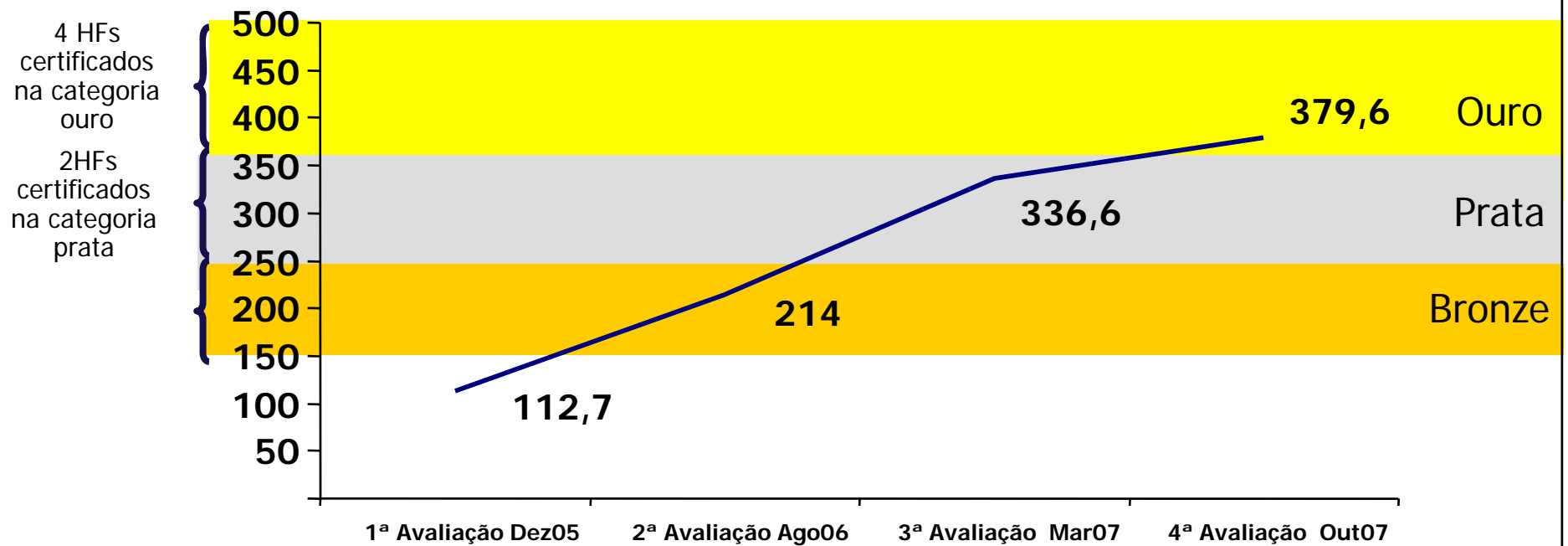
 Bronze
  Prata
  Ouro

## Evolução na pontuação dos hospitais avaliados pelo CQH



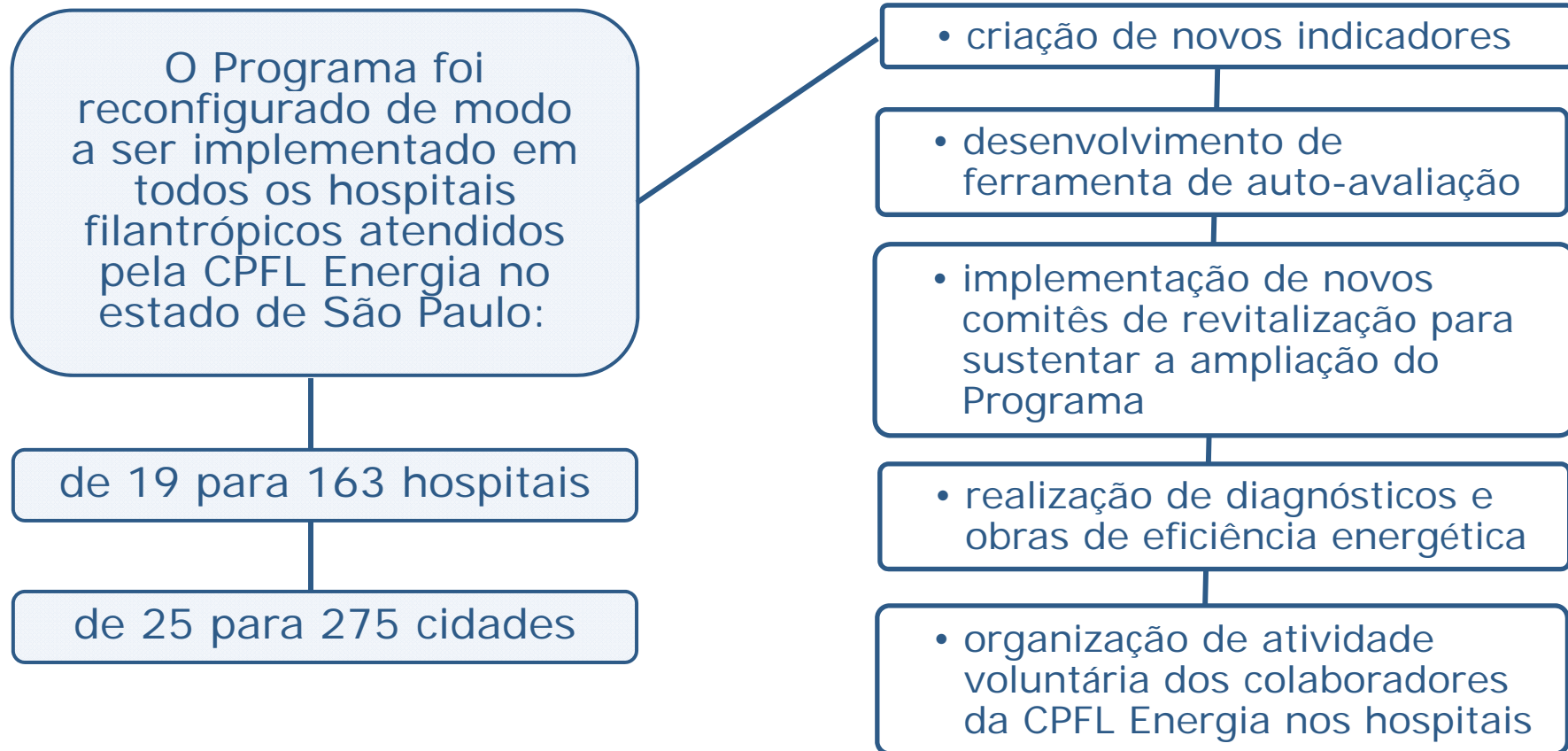


## Evolução da Pontuação Média dos Hospitais Filantrópicos Avaliados pelo CQH



## Reestruturação e expansão do Programa

- O sucesso e a maturidade alcançados indicaram que o programa piloto poderia ser amplamente desenvolvido



## Novos indicadores de processos e resultados

- Monitoramento de desempenho: criação de novos indicadores utilizados simultaneamente aos do CQH

### Processos

- Média de funcionários por leito
- Média de pessoal de enfermagem por leito
- Taxa de absenteísmo
- Proporção de cumprimento das metas do plano estratégico

- Pesquisa de satisfação
- Pesquisa de clima organizacional
- Taxa de ocupação
- Média de permanência
- Taxa de mortalidade institucional
- Taxa de infecção hospitalar
- Taxa de suspensão de cirurgias
- Horas de treinamento
- Pontuação do CQH para os hospitais referência

### Resultados

## Ferramenta de auto-avaliação



Adaptação do E-MEG,  
(software de auto-avaliação, baseado no Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade - FNQ)

- preenchimento pelos próprios hospitais

- panorama completo dos processos em execução

- identificação das maiores dificuldades

- orientação da capacitação de modo a atender as maiores vulnerabilidades de cada administração

- otimização de tempo e recursos



Visa promover a racionalização do consumo de energia elétrica, combater o desperdício e, conseqüentemente, reduzir os gastos dos hospitais

- levantamento de possibilidades de redução do consumo

- substituição da iluminação interna (lâmpadas econômicas)

- estudo e desenvolvimento de novos processos que possibilitem a economia de energia

- conscientização e treinamento dos colaboradores dos hospitais para o uso correto da energia elétrica

Geração de oportunidades de engajamento dos colaboradores e estímulo ao envolvimento com a causa

- capacitação dos colaboradores para serem contadores de histórias a pessoas internadas

- as atividades serão iniciadas em hospitais de Campinas, Santos, Ribeirão Preto e Sorocaba

- estabelecimento de parceria com a Associação Griots para capacitar os colaboradores voluntários



## Requisitos para Adesão

Para aderir ao Programa, os hospitais assinam um termo de adesão no qual comprometem-se a:

- ser um Hospital Filantrópico

- manter o vínculo com SUS

- elaborar o plano estratégico da instituição alinhado às diretrizes do Programa

- formar Comitês de Revitalização, de Qualidade e de Voluntariado

- participar das atividades coletivas

- submeter-se às avaliações

- formalizar negociação de inadimplência com a CPFL Energia, caso haja

## Abrangência do Programa

- Expansão dividida em 2 etapas com duração de 2 anos cada uma:

### Fase 1 (2008-2010)

- Regiões de Araraquara, Araçatuba, Baixada Santista, Bauru, Ribeirão Preto e Sorocaba

- 85 hospitais localizados em 76 municípios

- 150 municípios beneficiados

### Fase 2 (2010-2012)

- Regiões de Barretos, Campinas, Marília, São José do Rio Preto e São José do Rio Pardo

- 78 hospitais localizados em 52 municípios

- 124 municípios beneficiados



## Regiões Sede do Programa

Fases	Regionais	Municípios indiretamente beneficiados	Municípios diretamente beneficiados	Hospitais Filantrópicos
I	Araraquara	22	13	15
	Baixada Santista	5	3	3
	Bauru	58	30	29
	Sorocaba	20	7	8
	Araçatuba	21	8	12
	Ribeirão Preto	25	15	18
II	Campinas	26	14	25
	Barretos	18	8	10
	Marília	34	10	16
	São José do Rio Pardo	13	8	10
	São José do Rio Preto	33	12	17
	<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>128</b>	<b>163</b>

## Distribuição no Estado Fase 1 (em andamento)



## Distribuição no Estado Fase 2



# Lançamento da expansão Santa Casa de Araçatuba



Participação da Prefeita de Araçatuba,  
Marilene Magri Marques



Apresentação do Gestor de Sustentabilidade da  
CPFL Energia, Henrique Lian



Apresentação da Analista da FNQ, Tania  
Guimarães



Público



# Lançamento da expansão Regional da CPFL Energia em Bauru



Recepção e distribuição de materiais



Apresentação do Gestor de Sustentabilidade da CPFL Energia, Henrique Lian



Apresentação do Consultor do Cealag, José Guedes



Apresentação do Consultor do Cealag, Paulo Carrara



Apresentação da Consultora do CQH, Nancy Val e Val



Público

# Lançamento da expansão Regional da CPFL Energia em Araraquara



Público



Público



Apresentação do Gestor de Sustentabilidade da CPFL Energia, Henrique Lian



Apresentação do Consultor do Cealag, José Guedes



Apresentação da Diretora Regional de Saúde, Maria Tereza Heiri da Silva



Henrique Lian (CPFL Energia), Edelson Narchi (COH) e Paulo Carrara (Cealag)



# Lançamento da expansão Regional da CPFL Energia em Ribeirão Preto



Apresentação do Gerente de Poder Público da CPFL Energia, Luiz Carlos Valli



Apresentação do Gestor de Sustentabilidade da CPFL Energia, Henrique Lian



Apresentação do Consultor do Cealag, José Guedes



Público

# Lançamento da expansão Regional da CPFL Energia em Santos



Apresentação do Gerente Regional da CPFL Energia, Francisco Martins



Apresentação Presidente da FEHOSP, José Reinaldo de Oliveira Jr.



Apresentação do Gestor de Sustentabilidade da CPFL Energia, Henrique Lian



Apresentação da Consultora do CQH, Ivana Rodrigues



Público



Público



# Lançamento da expansão Hotel Serra Verde em Avaré



Público



Apresentação do Diretor da CPFL  
Energia, Heider Araújo



Apresentação do Consultor do  
Cealag, Paulo Carrara



Apresentação do Gestor de  
Sustentabilidade da CPFL Energia,  
Henrique Lian



Apresentação do Consultor do  
Cealag, José Guedes



Apresentação da Consultora do  
CQH, Nancy Val e Val



Obrigado!

Henrique Lian  
[hlian@cpfl.com.br](mailto:hlian@cpfl.com.br)