



Este balanço foi  
produzido com  
o apoio da Fundação  
Jesus Maria José

**0800 284 5 284**

Ligue e saiba como ajudar Irmã Dulce

Associação Obras Sociais Irmã Dulce

Av. Bonfim, 161, Bairro Roma, Salvador - Bahia - Brasil

Caixa Postal 1203, CEP 40420-000

Tel: (71) 3310-1111 | Fax: (71) 3314-7107

e-mails: [superintendencia@irmadulce.org.br](mailto:superintendencia@irmadulce.org.br) | [comunicacao@irmadulce.org.br](mailto:comunicacao@irmadulce.org.br)

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



**BALANÇO SOCIAL 2004**  
**Obras Sociais Irmã Dulce**

## Obras Sociais Irmã Dulce

---

<b>Superintendência</b>	Maria Rita Pontes
<b>Gestão Administrativa e Financeira</b>	José Eduardo Acedo
<b>Gestão Operacional</b>	Paulo Bittencourt
<b>Assessoria Institucional</b>	Dulce Pontes
<b>Assessoria Técnica</b>	Taciano Campos
<b>Assessoria de Marketing</b>	Mônica Ferreira
<b>Assessoria de Memória e Cultura</b>	Oswaldo Gouveia
<b>Assessoria de Comunicação</b>	Ana Calazans
<b>Assessoria Jurídica</b>	Eduardo Soares
<b>Hospital Santo Antônio e Hospital da Criança</b>	Sólon Guerra
<b>Ambulatório José Sarney, Centrinho e Clínica da Mulher D. Dulcinha</b>	Luís Medeiros
<b>Centro Geriátrico Júlia Magalhães</b>	Terezinha Pacheco
<b>Centro Médico Social Augusto Lopes Pontes</b>	Maria Del Carmem Moleiro
<b>Centro de Reabilitação e Prevenção de Deficiência</b>	Laura Queirós
<b>Centro Educacional Santo Antônio</b>	Daniel Sá
<b>Núcleo de Apoio à Pesquisa</b>	Edson Moreira
<b>Laboratório Taciano Campos</b>	Zeus Moreira
<b>Centro de Bio Imagem</b>	Kelmann Vasconcelos Cruz
<b>Conselho Administrativo</b>	Ângelo Calmon de Sá - Presidente Aldely Rocha Dias Dom Geraldo Majella Agnelo Dulce Lopes Pontes Emilton Moreira Rosa João da Costa Falcão Jorge Calmon Moniz de Bittencourt José Antônio Rodrigues Alves José Carvalho Júnior José Joaquim Calmon dos Passos Norberto Odebrecht Sílvio Simões
<b>Conselho Fiscal</b>	Ângelo Ferreira Jan Van Der Zeijden Jarivaldo Costa Batista

## Índice

---

Mensagem da Superintendente	4
Amor e Profissionalismo Sempre	5
Educação para a Cidadania	9
Excelência a Serviço do Próximo	15
Ciência para a Vida	23
Portas Sempre Abertas	25
Balanço Social Consolidado	31
Parecer dos Auditores Independentes	34

---

# Mensagem da Superintendente

A OSID fechou seu balanço de 2004 sem o déficit histórico, resultante de seu perfil operacional e de seu atendimento integral pelo SUS. O equilíbrio de caixa fez com que a instituição fechasse o exercício com um superávit de R\$ 571.000,00 e apresentasse uma performance bem superior à de 2003, quando encerrou o ano com um déficit de R\$ 1.575.000,00.

O resultado se deveu a um esforço de gestão e controle de gastos, implementado com mais vigor a partir de 2002 para fazer frente a uma conjuntura desfavorável. As rotinas adotadas reduziram no primeiro semestre o déficit médio da instituição, que em julho de 2004 estava em R\$ 713.000,00. O valor foi 42% menor do que o do mesmo período de 2003, quando o montante negativo acumulado foi de R\$ 1.684.000,00.

Foi motivado ainda pela assinatura do Contrato de Metas com os Ministérios da Saúde e da Educação e a Secretaria de Saúde do Estado, em agosto de 2004, que modificou a forma de financiamento da entidade pelo SUS e fez com que passasse a receber recursos fixos.

Em 2004, a instituição teve um aumento na receita advinda de doações de pessoas físicas, pequenos doadores, da ordem de 30%. Os recursos provenientes de doações de pessoas jurídicas e patrocínios, no entanto, diminuíram.

Maria Rita Pontes

## Missão

Amar e servir aos mais pobres dando assistência gratuita na saúde e na educação para a vida.

## Visão

Consolidar-se como hospital de excelência em ensino e pesquisa, centro de formação integral de jovens e adolescentes e de assistência integral ao idoso e ao portador de deficiência.

# Amor e Profissionalismo Sempre



Abrigando em sua estrutura o maior hospital do Brasil com atendimento integral pelo Sistema Único de Saúde, segundo o governo federal, as Obras Sociais Irmã Dulce são uma instituição filantrópica, de fins não econômicos, de perfil operacional único no país. Fundada em 1959 pela Serva de Deus Irmã Dulce, é reconhecida como uma entidade que congrega a excelência técnica e o pioneirismo em práticas de humanização no atendimento à população de baixa renda.

Amparada pela filosofia da assistência integral, desenvolve em seus 13 núcleos ações nas áreas de Saúde, Assistência Social, Educação, Pesquisa Científica, Ensino Médico e Memória, incluindo em seu painel de serviços atividades que vão do atendimento básico à pesquisa de ponta.

A amplitude do perfil operacional representa um desafio complexo de gestão que faz com que a instituição invista na busca e cristalização de parcerias com organismos públicos e privados, visando a construção de um atendimento integrado e pleno em suas áreas fins.

Nas Obras trabalham 1.780 profissionais e 400 médicos cooperativados. A estrutura de atendimento se divide entre as macro áreas de Saúde e Educação. Os núcleos de Saúde contam com 1.021 leitos cadastrados para o atendimento de um amplo espectro de patologias clínicas e cirúrgicas e 28 especialidades ambulatoriais, além de promover o suporte ao trabalho de Assistência Social. O núcleo de Educação Fundamental e Profissionalizante, Centro Educacional Santo Antônio, oferece formação a 621 alunos da 1ª à 8ª séries, possibilitando-lhes o acesso aos direitos básicos de cidadania, sobretudo o direito à educação, cultura e à profissionalização.

A filosofia de Irmã Dulce permanece como o maior patrimônio da instituição. A prática de gestão da OSID é orientada pelos valores da ética, transparência, profissionalização, humanização, cidadania, justiça social, qualidade, solidariedade e espiritualidade. Ao longo de 45 anos, a fidelidade a esses princípios promoveu não só a permanência do legado de Irmã Dulce, da excelência a serviço do próximo, mas seu aprimoramento constante refletido na ampliação e multidisciplinaridade crescente dos serviços prestados e no reconhecimento através de prêmios e certificações.

A OSID é a única instituição filantrópica de saúde do Norte e Nordeste a possuir a certificação ISO 9001 (versão 2000) para o Centro Cirúrgico e serviços de apoio; recebeu por três vezes (1997, 2000 e 2004) o Prêmio Bem Eficiente e foi agraciada em 1997 com o Prêmio Clarence H. Moore, outorgado anualmente pela Pan American Health and Education Foundation. Possui ainda diversas certificações nas áreas de ensino médico e análises clínicas.



## Servindo ao Futuro

Em 2004, a OSID realizou 2.102.446 procedimentos e atendeu a 693.040 usuários do SUS: idosos, portadores de deficiências e de deformidades crânio-faciais, pacientes sociais e crianças e adolescentes em situação de risco social.

O ano foi marcado pelo reconhecimento do impacto da ação institucional pelos Ministérios da Saúde e da Educação e a Secretariade Saúde do Estado da Bahia. Em agosto, a instituição assinou com os dois órgãos um contrato de metas, fruto do Programa de Reestruturação dos Hospitais de Ensino do governo federal, que modificou a forma de financiamento do SUS. A instituição passou a receber mensalmente recursos fixos, condicionados ao cumprimento de metas em áreas como atendimento, qualidade e humanização.

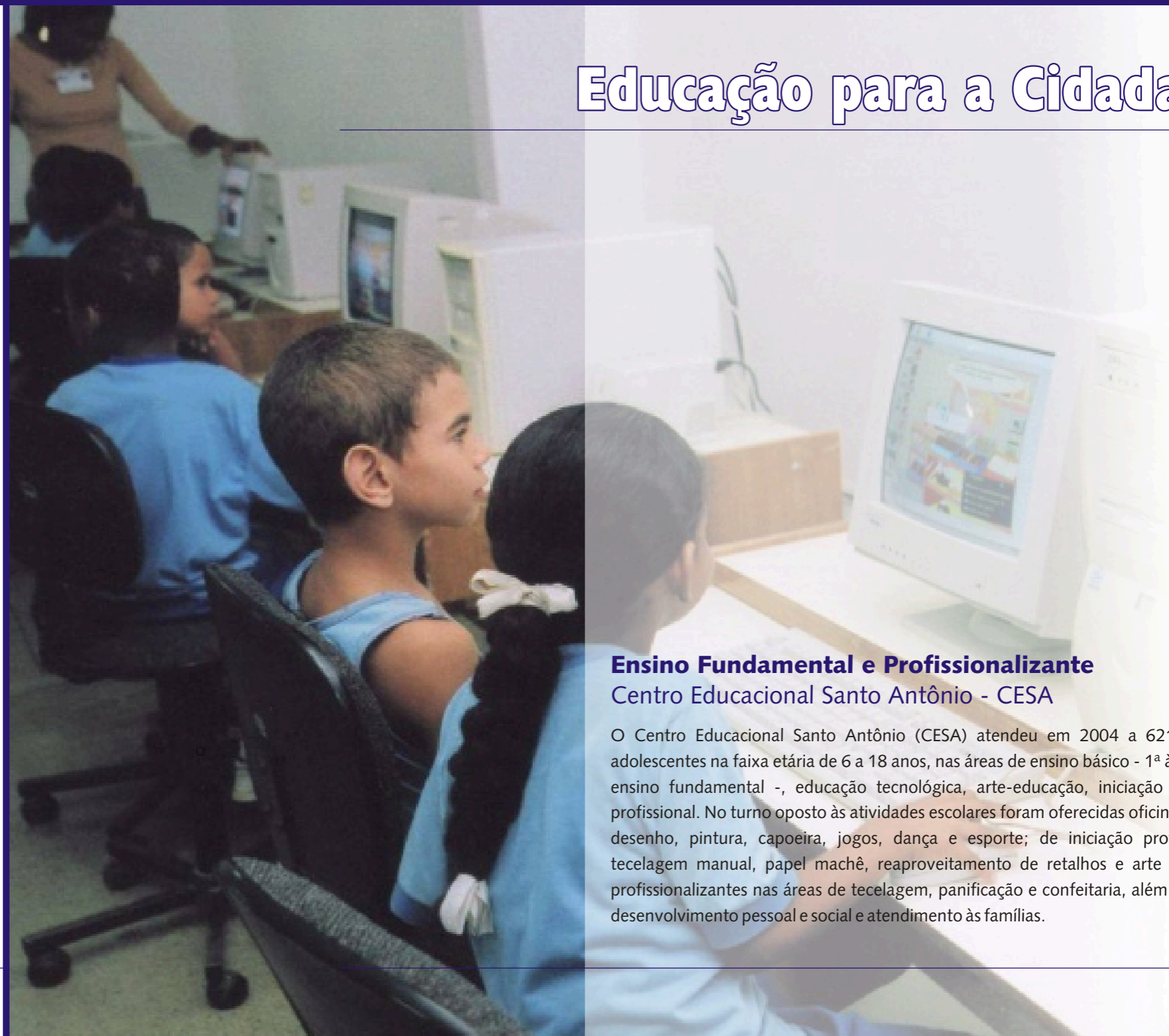
O contrato de gestão está permitindo um planejamento mais tranquilo das ações de saúde em áreas como ensino, pesquisa, aprimoramento de práticas administrativas, ampliação de programas de humanização para os pacientes e profissionais e qualificação tecnológica. A parceria com o governo federal foi também reforçada com a implantação na área física das Obras da primeira unidade do programa Farmácia Popular do Brasil em julho.

O esforço para buscar a sustentabilidade, no entanto, permanece para as áreas de Educação e Assistência Social. A nova sistemática de financiamento acelerou o processo de mudança de perfil da clientela para atender à necessidade de oferecer um maior número de leitos hospitalares à rede SUS e reintegrar as pessoas que têm condições de retornar ao convívio familiar.

Parte indissociável da história institucional, o acolhimento de idosos, portadores de deficiência e pacientes sociais é a base do trabalho de Assistência Social da OSID. Preparar o caminho para um processo gradativo e humanista de desinstitucionalização se impôs como um desafio em 2004 que será vencido em 2005. O trabalho tem como matriz a substituição da ideologia do reparo, calcada na visão assistencialista, pela ideologia do direito, que privilegia a autonomia, a reintegração ao convívio familiar e o acesso à cidadania e se baseia na ampliação do atendimento domiciliar e na implantação de serviços terapêuticos.

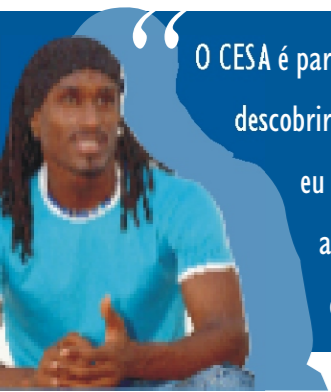
O ano foi também de aprimoramento de processos, com a implantação de novas ferramentas gerenciais, a manutenção da certificação ISO 9001 e a consolidação do sistema de Indicadores de Desempenho que prepararam o caminho para a elaboração do Planejamento Estratégico e do Plano Diretor 2006-2010.

# Educação para a Cidadania



## **Ensino Fundamental e Profissionalizante** Centro Educacional Santo Antônio - CESA

O Centro Educacional Santo Antônio (CESA) atendeu em 2004 a 621 crianças e adolescentes na faixa etária de 6 a 18 anos, nas áreas de ensino básico - 1ª à 8ª séries do ensino fundamental -, educação tecnológica, arte-educação, iniciação e formação profissional. No turno oposto às atividades escolares foram oferecidas oficinas lúdicas de desenho, pintura, capoeira, jogos, dança e esporte; de iniciação profissional em tecelagem manual, papel machê, reaproveitamento de retalhos e arte em couro e profissionalizantes nas áreas de tecelagem, panificação e confeitaria, além de ações de desenvolvimento pessoal e social e atendimento às famílias.



“ O CESA é para mim um lugar onde eu pude ter muito mais que educação. Aqui eu pude construir um futuro e descobrir talentos que eu não teria oportunidade de saber que tinha se continuasse na vida de antes. Aqui eu aprendi a dançar, a fazer arte. E o melhor: hoje eu ensino outros meninos a fazer arte porque alguém acreditou em mim. O meu maior prazer hoje é a arte, o artesanato, a música que toco, a dança. Graças ao CESA e a Irmã Dulce eu tenho uma vida só de crescimento. ”

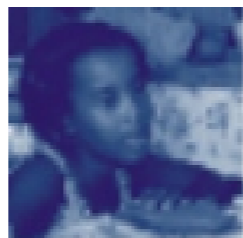
Marcos Vinícius Santos de Jesus, 21 anos, ex-aluno do CESA e monitor do curso de tecelagem.

Em 2004 o centro deu continuidade ao PDE - Plano de Desenvolvimento da Escola em parceria com a Secretaria de Educação do Estado (SEC) visando a participação de toda comunidade escolar no seu planejamento estratégico, implantou oficinas de reforço escolar para crianças e adolescentes com dificuldades de aprendizagem e atendeu a 320 alunos da 5ª à 8ª séries no Laboratório de Informática. Parceria com o programa Segundo Tempo do Ministério dos Esportes possibilitou ainda a implantação de oficinas de futsal, voleibol, capoeira e basquetebol.

Na área de profissionalização, o CESA realizou em parceria com empresas o curso de capacitação profissional em tecelagem, Tecendo a Rede, para 40 adolescentes e renovou o convênio com o SENAI para desenvolvimento da 6ª turma do curso de capacitação profissional em Panificação e Confeitaria para 32 alunos.

A necessidade de uma assistência integral para o desenvolvimento pleno das capacidades dos atendidos faz da promoção à saúde um foco estratégico da atuação do centro. Além do fornecimento de três refeições diárias, o CESA dispõe de atendimento odontológico completo para todos os alunos do ensino fundamental.

A preocupação com o desenvolvimento pessoal e social da comunidade assistida orientou a implantação em 2004 de oficinas de Orientação Profissional e Cidadania, integradas aos cursos de iniciação e formação profissional e o estabelecimento de parcerias com entidades como a Universidade Federal da Bahia (UFBA) e o Centro de



Referência do Adolescente Isabel Souto - CRADIS, para o encaminhamento de crianças e adolescentes com dificuldades de adaptação e/ou comportamento para organizações especializadas.

Paralelamente ao Programa de Educação, o CESA desenvolve um Programa de Sustentabilidade que abrange duas Unidades de Negócios - Órteses e Próteses e Panificação com o objetivo de comercializar seus produtos e captar recursos para reinvestimento nas ações educativas, além de absorver aprendizes egressos dos cursos de profissionalização. Em 2004 o Centro de Panificação, responsável pelos produtos Dulce Natura, desenvolveu uma receita própria para o Panetone, ampliou sua produção e comercialização, atingindo 160.000 unidades, das quais 20.000 para as regiões Sul e Sudeste, e consolidou uma venda mensal média de 120.000 unidades de pão de 50g.

## Educação Especial

### Programa Informática na Educação Especial InfoEsp Centro de Reabilitação e Prevenção de Deficiências - CRPD

O Programa Informática na Educação Especial atendeu em 2004 a 108 alunos portadores de deficiência física, sensorial e mental da comunidade e do CRPD. A utilização do ambiente computacional e da telemática na educação especial como forma de favorecer a autonomia e a inclusão social pode ser mensurada através da home-page do programa, <http://infoesp.vilabol.uol.com.br>, com linques para páginas pessoais e para o jornal CRPD On-Line produzido pelos alunos.

Em dezembro de 2004, assinatura de convênio com a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado da Bahia (SECTI) possibilitou a atualização e ampliação das atividades do Programa InfoEsp, com a construção de um novo Laboratório onde serão oferecidos cursos profissionalizantes de informática, em ambiente adaptado para pessoas com deficiência, através da utilização de equipamentos e softwares de acessibilidade.



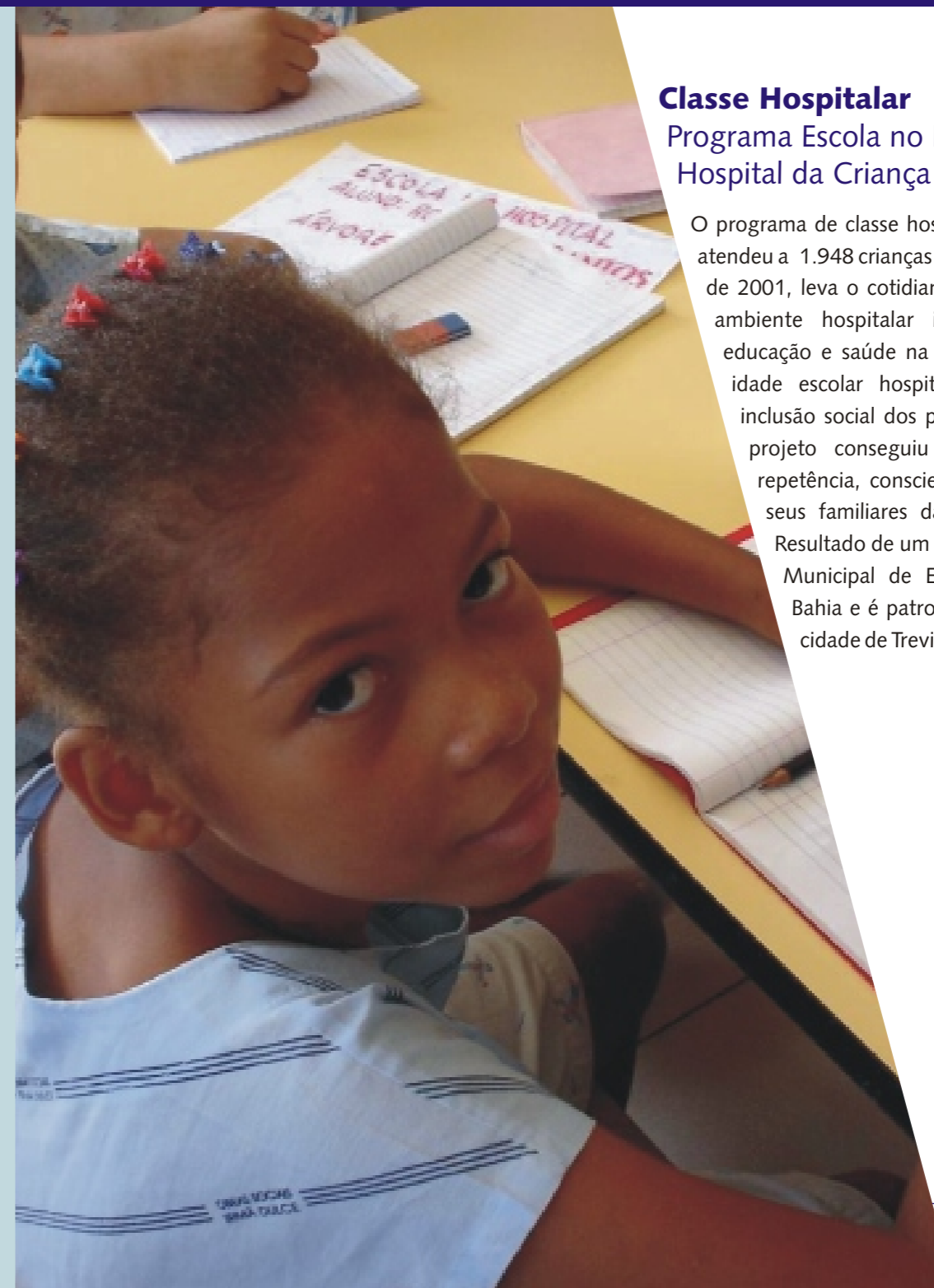
“ A Infoesp tem me ajudado muito a desenvolver o meu jeito de pensar nas coisas, porque aqui eu faço pesquisas na internet que me ajudam nos trabalhos da escola e também a saber dos assuntos antes de fazer as entrevistas para o nosso jornal. O programa me ajuda a escrever alguns textos sobre vários problemas que acontecem com a pessoa com deficiência, pessoas que encontro na informática, nos atendimentos e na igreja. Me sinto importante com o trabalho que realizo no Programa de Informática do CRPD. Meus amigos me dão parabéns e conheci muitas pessoas pela internet, até de Portugal ”

Elsimar Suélio, 27 anos, aluno do Infoesp e repórter do jornal CRPD On-Line

## Classe Hospitalar

### Programa Escola no Hospital Hospital da Criança - HC

O programa de classe hospitalar Escola no Hospital atendeu a 1.948 crianças em 2004. Desde setembro de 2001, leva o cotidiano escolar para dentro do ambiente hospitalar integrando métodos de educação e saúde na assistência a crianças em idade escolar hospitalizadas, privilegiando a inclusão social dos pacientes. Em três anos, o projeto conseguiu reduzir a evasão e a repetência, conscientizando os estudantes e seus familiares da importância da escola. Resultado de um convênio com a Secretaria Municipal de Educação foi pioneiro na Bahia e é patrocinado pela população da cidade de Treviglio, na Itália.



## Ensino Médico

### Centro de Ensino e Pesquisa Professor Adib Jatene - CEPPAJ

A área de Ensino Médico da OSID é hoje referência nacional. Nascida do desejo e visão de Irmã Dulce de oferecer não apenas uma ação humanista, mas também qualidade de atendimento aos doentes, a vertente se consolidou na década de 90 e hoje acumula nove especialidades de Residência Médica e Internato. Em 2004, a OSID recebeu 150 internos (5º e 6º ano) e 104 residentes no Centro de Ensino e Pesquisa Professor Adib Jatene (CEPPAJ) e credenciou mais uma residência: a de Cirurgia Pediátrica.

O ano foi de reconhecimento. Em dezembro, o New England Journal of Medicine, a mais importante publicação científica da área médica do mundo, publicou um artigo da Residência de Clínica Médica sobre uma doença rara, a 'Amiloidose Relacionada a Imunoglobulina'. A performance dos cursos teve também o aval das entidades normativas da área médica. A Residência em Cirurgia Geral foi credenciada como a segunda melhor do Brasil, segundo o boletim informativo de dezembro do Colégio Brasileiro de Cirurgia - CBC.

Em outubro outra residência, a de Anestesiologia, foi apontada como o segundo melhor serviço de residência da especialidade pela Sociedade Brasileira de Anestesiologia - SBA.

Os resultados fizeram com que em agosto o Hospital Santo Antônio fosse integrado ao Programa de Reestruturação dos Hospitais de Ensino no âmbito do SUS pelo Ministério da Saúde devido ao alto nível de qualificação da equipe de preceptores (professores), o suporte tecnológico oferecido por modernos equipamentos e a diversidade de patologias encontradas na comunidade atendida pela instituição.

#### Residência

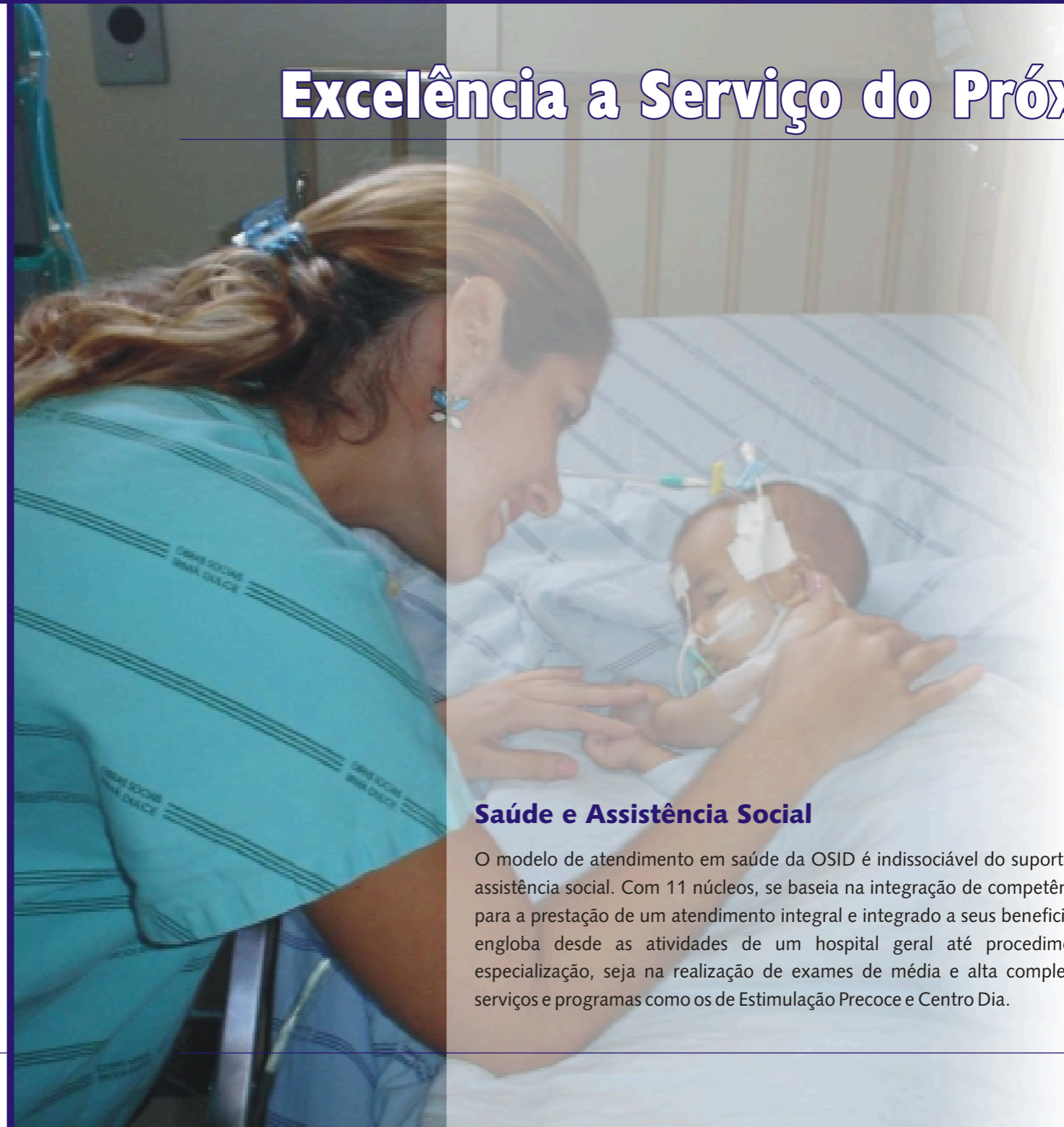
- ▶ Anestesiologia
- ▶ Cirurgia Bucomaxilofacial
- ▶ Cirurgia Pediátrica
- ▶ Clínica Cirúrgica
- ▶ Clínica Médica
- ▶ Geriatria
- ▶ Ginecologia
- ▶ Otorrinolaringologia
- ▶ Pediatria

#### Internato

- ▶ Clínica Cirúrgica
- ▶ Clínica Médica
- ▶ Ginecologia
- ▶ Pediatria



# Excelência a Serviço do Próximo



## Saúde e Assistência Social

O modelo de atendimento em saúde da OSID é indissociável do suporte das ações de assistência social. Com 11 núcleos, se baseia na integração de competências e serviços para a prestação de um atendimento integral e integrado a seus beneficiários. O perfil engloba desde as atividades de um hospital geral até procedimentos de alta especialização, seja na realização de exames de média e alta complexidade ou em serviços e programas como os de Estimulação Precoce e Centro Dia.



## Núcleos

- ▶ Ambulatório José Sarney
- ▶ Hospital Santo Antônio (HSA)
- ▶ Hospital da Criança (HC)
- ▶ Centro Geriátrico Júlia Magalhães (CGJM)
- ▶ Centro de Reabilitação e Prevenção de Deficiências (CRPD)
- ▶ Centro Médico Social Augusto Lopes Pontes (CMSALP)
- ▶ Laboratório de Análises Taciano Campos (LBTC)
- ▶ Centro de Bio-Imagem
- ▶ Centro de Reabilitação de Anomalias Crânio Faciais (Centrinho)
- ▶ Clínica da Mulher Dona Dulcinha

Âncora do trabalho de assistência em saúde, o Hospital Santo Antônio (HSA) possui 475 leitos e abriga em sua estrutura o Hospital da Criança. Atua nas várias especialidades de clínica médica e clínica cirúrgica e possui 20 leitos de UTI. Hospital de retaguarda, acolhe pacientes sem condições de internamento em outras unidades do estado.

Na área de atenção básica, as Obras prestam atendimento ambulatorial geral em 27 especialidades no Ambulatório José Sarney. Dispõe ainda de ambulatórios de geriatria, de reabilitação e prevenção de deficiências, no Centro de Acolhimento e Tratamento de Alcoolistas (CATA) e de Fisioterapia.

## Atendimentos ambulatoriais 2004

▶ Ambulatório José Sarney .....	294.530
▶ Ambulatório Geriatria .....	44.042
▶ Ambulatório CRPD .....	4.590
▶ Ambulatório CATA .....	12.838
▶ Fisioterapia .....	419.575

## Total de Internamentos

2000 .....	15.812
2001 .....	14.211
2002 .....	15.680
2003 .....	14.334
2004 .....	13.546

## Número de pacientes/dia

2000 .....	290.592
2001 .....	288.951
2002 .....	308.825
2003 .....	311.104
2004 .....	308.646

## Cirurgias realizadas

2000 .....	12.588
2001 .....	10.965
2002 .....	11.633
2003 .....	15.203
2004 .....	12.348

## Exames laboratoriais

2000 .....	681.640
2001 .....	700.063
2002 .....	626.808
2003 .....	781.998
2004 .....	763.046

## \* Média de permanência (dias)

2000 .....	18
2001 .....	23
2002 .....	20
2003 .....	22
2004 .....	23

## Taxa de ocupação (%)

2000 .....	89
2001 .....	87
2002 .....	87
2003 .....	84
2004 .....	84

\* A média de permanência alta se deve ao perfil dos pacientes crônicos

A estrutura conta ainda com Laboratório de Anatomia Patológica que em 2004 realizou 19.785 exames; Unidade de Coleta e Transfusão de Sangue, 5.086 transfusões e 5.687 doações; Centro de Bio Imagem, que oferece aos beneficiários exames radiológicos, ultrassonográficos, tomografias, ecocardiogramas e mamografias e realizou 94.860 exames; e o Laboratório de Análises Clínicas Taciano Campos (LBTC), que atende ao público externo e aos pacientes internados e realizou 763.046 exames. Em 2004, o LBTC conseguiu a Categoria Ouro no Certificado de Excelência Laboratorial concedido pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade, da Sociedade Brasileira de Análises Clínicas por ter alcançado por 10 anos consecutivos a classificação Excelente nos testes realizados mensalmente pela entidade.

Exemplo da alta especialização do atendimento prestado pela OSID, o Centro de Reabilitação de Anomalias Crânio Faciais (Centrinho) atendeu em 2004 pacientes originários de vários estados, realizando um total de 82.228 procedimentos, além de 279 cirurgias. O atendimento multidisciplinar, que inclui especializações como psicologia,

odontopediatria, fonoaudiologia, otorrinolaringologia e audiometria, trata principalmente anomalias lábio-palatais como o lábio leporino e a 'goela de lobo' que atingem cerca de 180 mil pessoas no Brasil. Ano passado, o núcleo especializou ainda seus procedimentos e passou a realizar exames como a videolaringoscopia e o atendimento em otoneurologia.

Outro centro de assistência integral, a Clínica da Mulher Dona Dulcinha, realiza atendimento clínico, a parturientes de alto risco, de planejamento familiar, prevenção de Doenças Sexualmente Transmissíveis e pré-natal. A Clínica realizou 71.164 atendimentos ano passado.

As Obras possuem três grandes unidades que integram o atendimento em saúde à assistência social.

Com assistência ambulatorial, hospitalar e social, o Centro Geriátrico Júlia Magalhães oferece tratamento preventivo, curativo, reabilitação e moradia. Sua estrutura é constituída pela morada, que abriga idosos com grau de dependência parcial, unidade de alta dependência e o hospital geriátrico que conta com oito leitos para internação de idosos com patologias agudas. Entre os serviços oferecidos estão grupos de convivência, de atividade física e artística; Núcleo de Avaliação da Memória (NAM); Centro Dia, que atende a idosos da comunidade em regime de meio turno em ações de promoção da



“ Eu me sinto muito feliz, satisfeita com essa morada. Tenho sido muito bem tratada, sem faltar coisa alguma, dentro dos limites do hospital. Além da dedicação e da boa vontade que o pessoal daqui tem em servir, eles nos passam também muita confiança pelo que fazem. Eu ainda tenho assistência espiritual de Irmã Dulce, pela fé que eu tenho nela. Isso tudo aqui é resultado da dedicação que ela teve. Foi uma missão que ela cumpriu, e as outras pessoas precisam dar valor a este trabalho e lutar para que ele continue ”

Márcia Campos, 90 anos, moradora do Centro Geriátrico Júlia Magalhães

saúde; Serviço de Internação Domiciliar (SID); Unidade de Cuidados Paliativos, que oferece assistência a pacientes com patologias em fase avançada de evolução e Unidade de Reabilitação. Desenvolve ainda diversos programas educativos como Programa de Orientação a Familiares e Cuidadores de Idosos Portadores da Demência de Alzheimer e cursos.

Atender a pessoas com deficiência, proporcionando-lhes meios para que possam, além da sua limitação física ou mental, exercer sua condição de sujeito social é o foco do Centro de Reabilitação e Prevenção de Deficiências (CRPD). No Núcleo Residencial são acolhidos 131 adolescentes e jovens adultos portadores de deficiências múltiplas e severas, a maioria sem qualquer referência social ou familiar. No Ambulatorial, são prestados atendimentos tanto aos pacientes de longa permanência quanto a pessoas da comunidade, com ênfase na prevenção, em serviços como estimulação precoce (170 bebês e crianças de zero a três anos atendidos em 2004); odontologia, fisioterapia, terapia ocupacional e oficina pedagógica.

#### Comissões

- ▶ Documentação Médica e Estatística
- ▶ Revisão de Óbitos
- ▶ Terapêutica e Farmácia
- ▶ Humanização
- ▶ Capacitação e Treinamento
- ▶ Revisão de Prontuários
- ▶ Ética e Pesquisa
- ▶ Controle de Infecção Hospitalar
- ▶ Residência Médica
- ▶ Intra-Hospitalar de Captação de Órgãos e Morte Encefálica
- ▶ Fardamento
- ▶ Auditoria Interna de AIH
- ▶ Redução do Consumo de Energia
- ▶ Elaboração de um Regime Interno para Moradores da OSID
- ▶ Permanente de Cadastramento de Fornecedores
- ▶ Permanente de Licitação

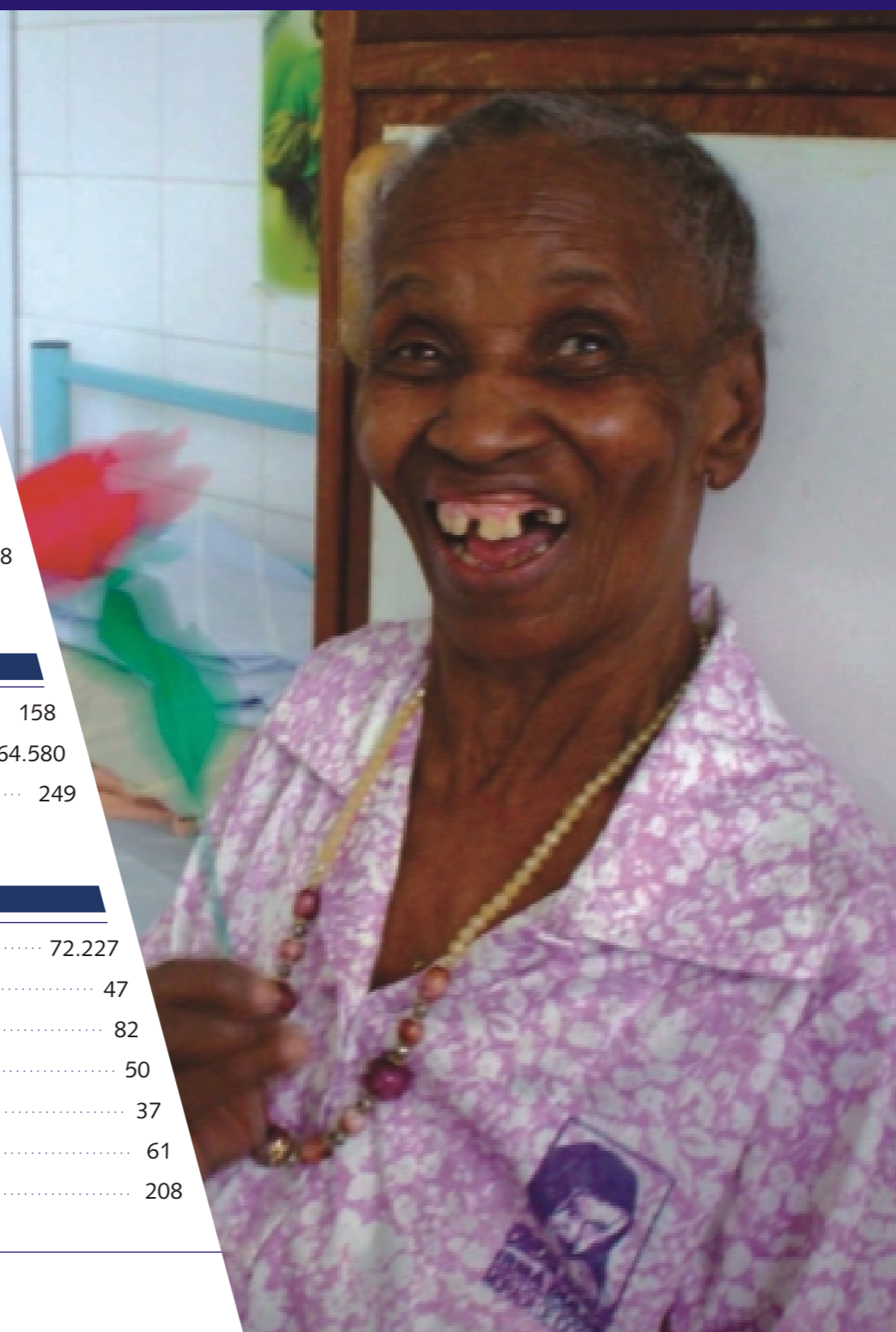
#### Comitês

- ▶ Comitê de Qualidade
- ▶ Comitê Executivo do Corpo Clínico
- ▶ Comitê de Prestação dos Serviços de Fisioterapia
- ▶ Comitê Hospitalar de Transfusões

#### Grupos

- ▶ Grupo de Suporte ao Cliente

O CRPD dispõe ainda de um núcleo de Informática Educativa, que, através do Programa Informática na Educação Especial, implantado há 10 anos, atende a alunos portadores de deficiência física, sensorial e mental da comunidade e do núcleo.



#### CRPD 2004

▶ N° leitos .....	131
▶ N° Pacientes/dia .....	46.878

#### CMSALP 2004

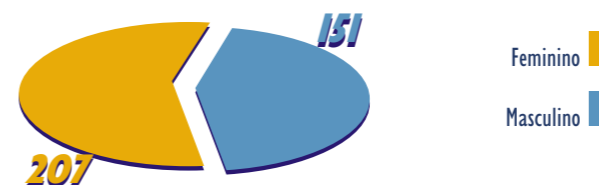
▶ N° leitos .....	158
▶ N° Pacientes/dia .....	64.580
▶ Internações .....	249

#### Centro Geriátrico 2004

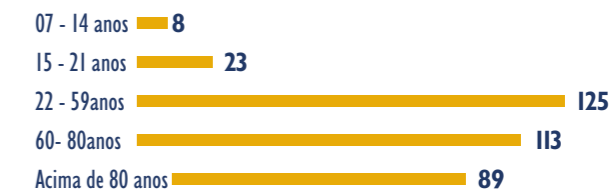
▶ Procedimentos Clínica Geriátrica .....	72.227
▶ Internações na Morada .....	47
▶ Hospital Dia .....	82
▶ Serviço de Atendimento Domiciliar .....	50
▶ Morada de Alta Dependência .....	37
▶ N. ° de Internação na Unidade de Agudos .....	61
▶ N. ° de Moradores .....	208

### Perfil dos Pacientes de Longa Permanência da OSID (Crônicos) 2004

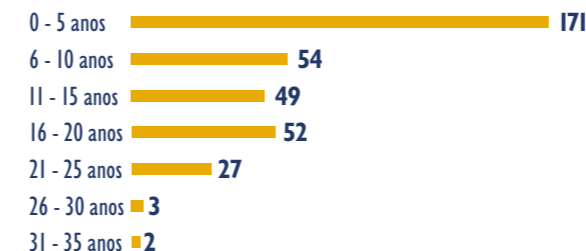
#### Distribuição da clientela quanto ao sexo



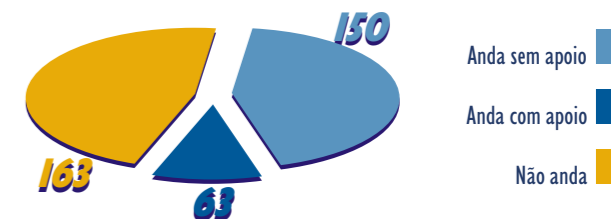
#### Distribuição da clientela quanto à faixa etária



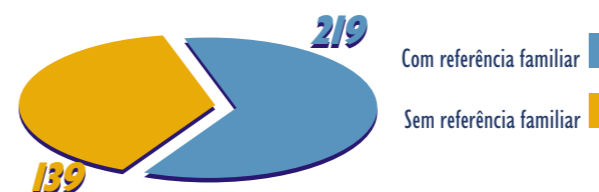
#### Distribuição da clientela quanto ao tempo de internação



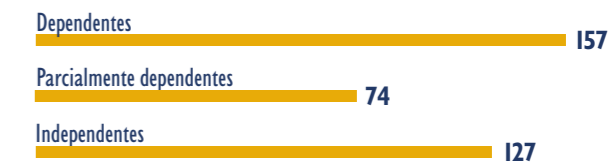
#### Distribuição da clientela quanto à locomoção



#### Distribuição da clientela quanto à situação familiar

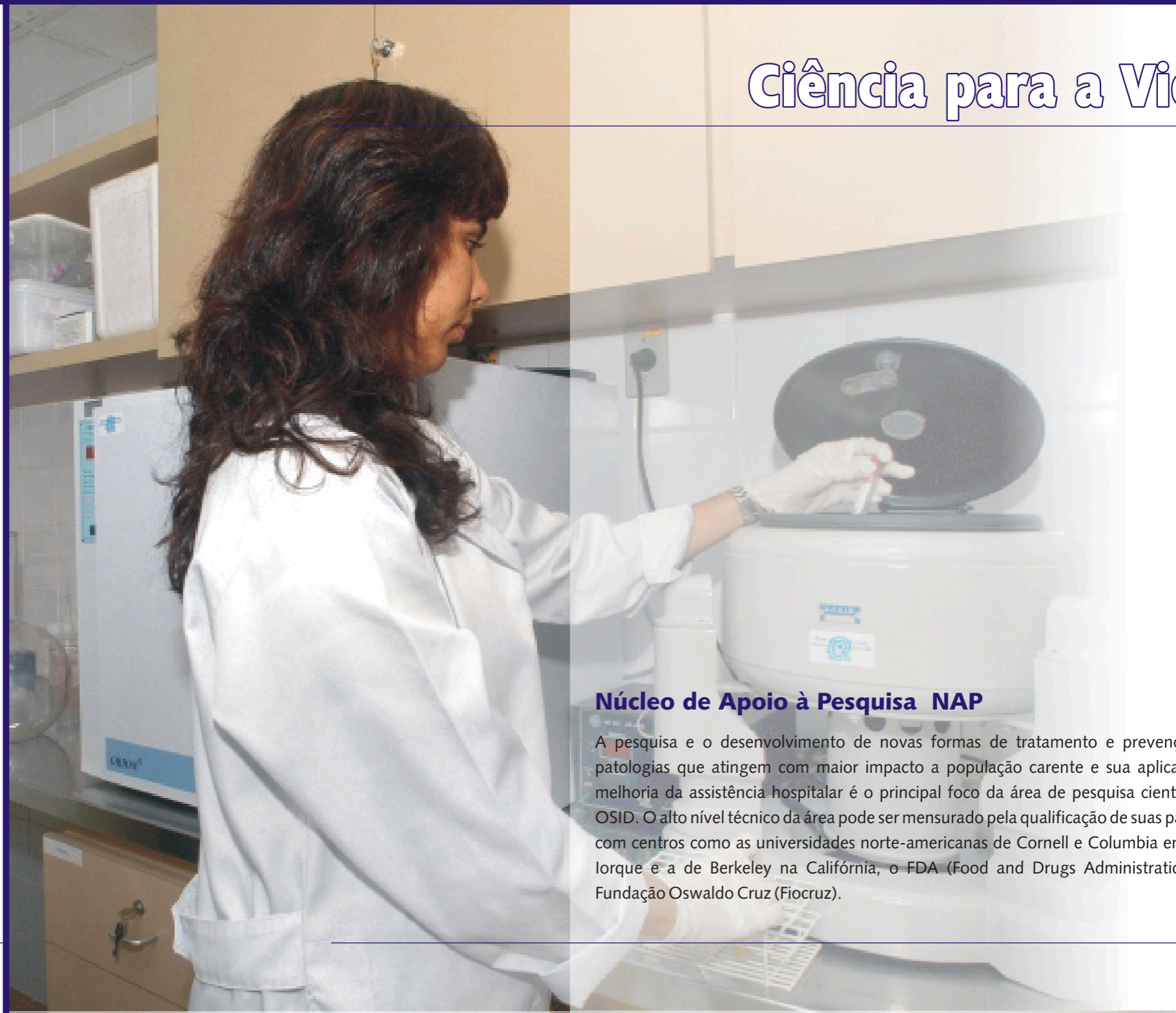


#### Distribuição da clientela quanto à capacidade de realizar as AVDs



O objetivo principal do CRPD em 2004 foi a reintegração familiar. O ano foi de investimento na busca das famílias dos internos e no restabelecimento dos seus vínculos afetivos. Foram feitas 467 visitas de familiares e reintegrados quatro moradores, número ainda pequeno, mas significativo diante das dificuldades trazidas pelo perfil de nossos beneficiários.

Os chamados pacientes sociais - mendigos, alcoolistas, pacientes psiquiátricos - que não se encaixam no perfil de atendimento da maioria das instituições são assistidos no Centro Médico Social Augusto Lopes Pontes (CMSALP). O núcleo funciona como um misto de albergue para aqueles que estão nas ruas, unidade ambulatorial e de internação clínica e centro de atendimento psicossocial. O trabalho de reinserção familiar foi reforçado em 2004, bem como o de atendimento a alcoolistas no Centro de Acolhimento e Tratamento de Alcoolistas (CATA), que em 2004 realizou 362 internamentos em seus 30 leitos.



# Ciência para a Vida

## Núcleo de Apoio à Pesquisa NAP

A pesquisa e o desenvolvimento de novas formas de tratamento e prevenção em patologias que atingem com maior impacto a população carente e sua aplicação na melhoria da assistência hospitalar é o principal foco da área de pesquisa científica da OSID. O alto nível técnico da área pode ser mensurado pela qualificação de suas parcerias com centros como as universidades norte-americanas de Cornell e Columbia em Nova Iorque e a de Berkeley na Califórnia, o FDA (Food and Drugs Administration) e a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).

Em 2004, o NAP deu seguimento a sete projetos, entre eles importantes pesquisas ligadas à prevenção do câncer, e concluiu quatro. Publicou ainda 10 artigos em congressos e revistas científicas internacionais como o Journal of Clinical Microbiology, o International Journal Gynecology Cancer e o World Journal of Gastroenterology.

#### Projetos em Andamento

- ▶ Avaliação de eficácia da Vacina contra o Papiloma Vírus Humano (HPV) e o Conhecimento sobre HPV e câncer de colo uterino em mulheres jovens.
- ▶ Ensaio comunitário de prevenção da Leishmaniose Visceral Humana.
- ▶ Uso de inibidores da Cox-2 na prevenção do câncer de próstata.
- ▶ Desenvolvimento e validação de teste de PCR quantitativo para diagnóstico e acompanhamento de pacientes com Leishmaniose Visceral Humana.
- ▶ Epidemiologia da dor neuropática.
- ▶ Estudo epidemiológico sobre deficiência de vitamina D em mulheres com osteoporose pós-menopausa.

#### Projetos Concluídos

- ▶ Epidemiologia da Infecção por Helicobacter pylori em crianças.
- ▶ Estudo da eficácia da Gatifloxacina no tratamento de infecções urinárias.
- ▶ História Natural da Co-Infecção pelo Vírus HTLV-I e Mycobacterium tuberculosis.
- ▶ Resistência bacteriana em infecções urinárias por Escherichia coli na comunidade.

# Portas Sempre Abertas



## Diálogo com as Partes Interessadas

A ética e a transparência pautam as relações das Obras com seus públicos. A missão de Amar e Servir aos carentes se amplia e enriquece no dia-a-dia do relacionamento com os profissionais, parceiros e sociedade. A profissionalização da última década aprimorou o diálogo da OSID com seus principais interlocutores, exercitado através de uma política de comunicação e relacionamento que privilegia a afirmação da missão e a prestação de contas continuada.

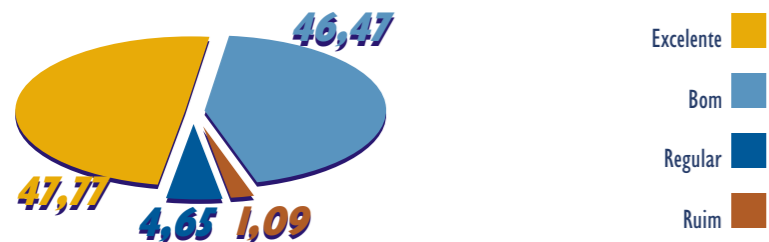
## Conhecer para Acolher Melhor

Implantado em 2000, o Programa da Qualidade manteve, em auditoria realizada em agosto de 2004, a certificação da ISO 9001 (versão 2000), conquistada em 2002 para o Centro Cirúrgico e unidades de apoio de Esterilização, Prontuário do Paciente (SPP), Posto de Coleta e Transfusão de Sangue, Bio Imagem e Clínicas Cirúrgicas do Hospital Santo Antônio e Hospital da Criança. Uma das principais ferramentas da Qualidade, a Pesquisa de Satisfação do Cliente, antes restrita ao serviço de cirurgia, foi ampliada para todos os setores envolvidos no atendimento ao paciente. Além de medir com mais eficácia a receptividade dos serviços, a pesquisa atualiza continuamente o perfil da clientela das Obras.

A atuação da área educacional também é balizada pela construção do perfil sócio-econômico das famílias dos beneficiários atendidos pelo CESA. A metodologia inclui entrevistas e visitas domiciliares realizadas pelo serviço social, que também faz o cadastramento das famílias mais necessitadas nos projetos de Assistência Social do Governo Federal.

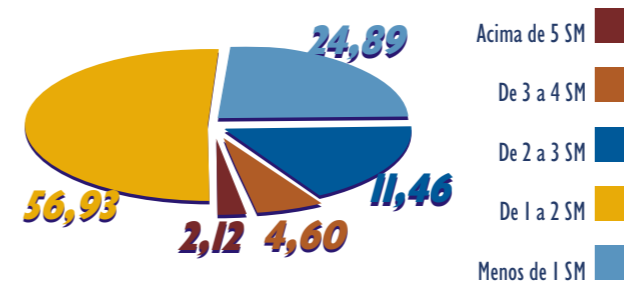
A instituição mantém diversos programas de suporte interdisciplinar aos familiares de pacientes e alunos, entre eles o Clube das Mães, grupos terapêuticos do Centro de Atendimento e Tratamento do Alcoolista, Escola no Hospital, Atenção às Vítimas de Maus Tratos, Terapia do Riso, Grupos de Convivência e Hospital Dia do Centro Geriátrico e o Programa Informática na Educação Especial. Em 2004, a OSID instituiu a Comissão de Humanização, segundo normas do Ministério da Saúde, para coordenar e acompanhar os resultados de ações e programas voltados para os públicos interno e externo.

### Pesquisa de Satisfação do Cliente Saúde 2004 (%) (10% dos pacientes)

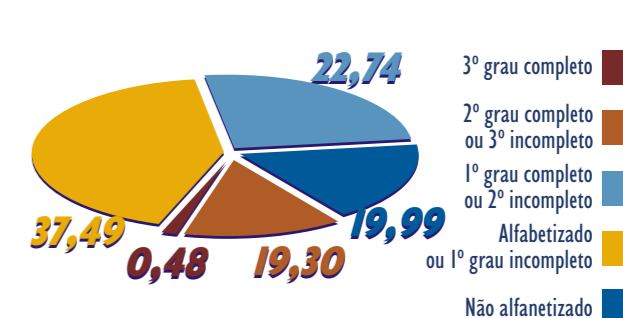


## Perfil sócio-econômico do Cliente Saúde 2004

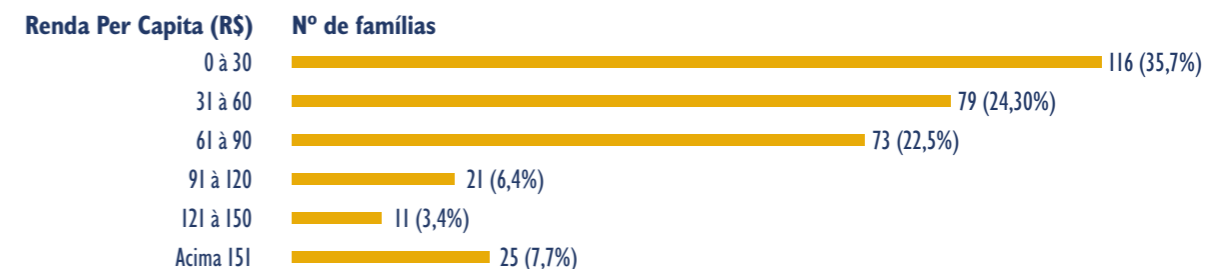
### Renda familiar (%)



### Grau de Instrução (%)



## Perfil sócio-econômico dos Beneficiários CESA Total de famílias entrevistadas: 325, correspondente a 471 alunos



## Humanização Começa em Casa



As ações em prol dos profissionais ganharam ainda mais impulso em 2004 com a adoção de programas de RH como o de Recrutamento Interno e Ginástica Laboral e a consolidação de iniciativas como o Programa Cresça e Apareça, realizado em parceria com o Governo do Estado, que oferece cursos de primeiro grau aos profissionais para incentivar o retorno à sala de aula. Em dezembro de 2004, formou-se a primeira turma do programa, composta por 11 alunos.

Ações motivadoras e de treinamento são realizadas nos diversos núcleos da OSID, como o programa Quem Sabe Ensina, criado pelos próprios funcionários da área de manutenção e que tem o objetivo de multiplicar o conhecimento obtido em cursos. Em 2004, o RH computou 5.796 horas de treinamento.

Democratizar a difusão de informações táticas e estratégicas no nível operacional, estimular a disseminação da filosofia da instituição, a integração entre os núcleos e serviços e contribuir com a política de humanização e de bem-estar do profissional é o foco das ferramentas de comunicação interna da OSID. Em 2004, a instituição implantou um serviço de ouvidoria interna, o Disque Irmã Dulce (DID), que opera como um canal entre o corpo funcional e os níveis tático e estratégico para esclarecer as dúvidas e questionamentos de cada um dos profissionais da casa. A Comunicação Interna conta ainda com ferramentas como o informativo impresso Dulce Notícias, o boletim eletrônico Dulce Expresso e Quadro Mural.

“ Quando cheguei aqui já tinha 52 anos, ninguém me queria, mas Irmã Dulce me aceitou. A mansão dela era sua vida espiritual e seu trabalho. Através desse sacrifício fundou um hospital que hoje, se não existisse, eu não sei o que seria dos doentes pobres da Bahia e do Brasil. Hoje isso aqui é um assombro, temos um Centro Cirúrgico de fazer inveja a hospitais particulares, temos pesquisa... Aqui todos somos iguais e companheiros de trabalho. A Obra precisa de muito apoio e esse apoio não pode vir só de quem administra, mas de todos os funcionários. ”



Geraldo Carvalho de Oliveira, 68 anos “bem vividos”, é agente de segurança da OSID há 16 anos.

## Parceria Transparente

O diálogo com os stakeholders externos é exercitado por via de programas voltados para fornecedores, parceiros, governo e sociedade. Em 2004, a OSID aprimorou processos e ampliou as ações voltadas para o controle de gastos, a prestação de contas e o relacionamento com parceiros.

A partir de setembro todas as compras de medicamentos, materiais e equipamentos hospitalares e alimentos realizadas pela OSID com recursos provenientes do governo federal passaram a ocorrer através de pregão eletrônico, segundo as normas previstas pela lei de licitações, nº 8696/93. Uma Comissão Permanente de Licitação (CPL) avalia todo o processo de compras.

A prestação de contas é feita através da publicação de balanço anual auditado por uma empresa externa que analisa os relatórios contábeis.

Além do Balanço Social, a área de Comunicação Externa (Institucional e Assessoria de Imprensa) reformatou o website, passou a editar um newsletter e computou um total de 720 inserções sobre a instituição na mídia local e nacional.



Implantada em fevereiro de 2004 com o objetivo de trabalhar em projetos e soluções que ajudem a OSID a conquistar parcerias sólidas e aumentar o número de doações a Assessoria de Marketing manteve uma rotina de retorno aos parceiros e doadores, prestando contas da aplicação dos recursos. O relacionamento com a comunidade é feito também através da coordenação de campanhas de doação e ações em conjunto com parceiros empresariais.

O investimento na comunicação com os parceiros levou a OSID a realizar em dezembro uma pesquisa de opinião e imagem que a apontou como a instituição filantrópica mais conhecida pela população baiana - 88,7% das respostas. A aferição indicou ainda as Obras como a entidade considerada a mais atuante e respeitada por 60,7% da

## Ação, Memória e Fé

O Programa de Voluntariado é o pilar das ações de integração com a comunidade. Durante o ano, 260 'Anjos de Irmã Dulce' desenvolveram atividades voltadas para a captação de recursos, organização de eventos, recreação e lazer de crianças, idosos, portadores de deficiência e pacientes e evangelização. A principal realização foi a consolidação do programa na cidade de Fortaleza, Ceará. O núcleo cearense, fundado em outubro de 2003, é composto atualmente por 40 pessoas que trabalham na difusão do carisma da Serva de Deus Irmã Dulce e incentivam sua devoção. Em dezembro, foi inaugurada na cidade de Quixadá a Capela Irmã Dulce, um espaço de oração em memória do Anjo Bom.

O voluntariado é parte indissociável da preservação e perpetuação da memória e da história da fundadora da OSID e dos princípios de amor e caridade que regem as ações de suas obras sociais por parte do Memorial Irmã Dulce, o 13º núcleo das Obras. Além do museu, o setor abriga uma reserva técnica com arquivo fotográfico, hemeroteca e manuscritos.

O processo de beatificação e canonização, iniciado em 2001, e a construção da Igreja da Imaculada Conceição da Mãe de Deus também fazem parte do trabalho desenvolvido, que tem a coordenação da Assessoria da Memória e Cultura.



# Balanco Social Consolidado

Origem dos Recursos	2004 Valor (mil reais)		2003 Valor (mil reais)	
Receitas totais	49.666	100%	43.377	100%
A – Recursos provenientes do SUS	36.796	74,09%	33.825	77,98%
B – Recursos provenientes de convênios	5.615	11,31%	2.517	5,80%
C – Doações de pessoas jurídicas	964	1,94%	1.569	3,62%
D – Doações de pessoas físicas	2.307	4,65%	1.611	3,71%
E – Venda de produtos	3.466	6,98%	3.081	7,10%
F – Outras receitas	518	1,04%	774	1,78%

Aplicação de recursos	2004 Valor (mil reais)		2003 Valor (mil reais)	
Despesas totais	49.382	100%	44.730	100%
A - Pessoal (salários + benefícios + encargos)	19.621	39,73%	18.493	41,34%
B - Despesa com medicamentos e material hospitalar	8.803	17,83%	7.305	16,33%
C - Despesa com suprimentos	1.097	2,22%	1.380	3,09%
D - Despesa com manutenção e higienização	1.901	3,85%	597	1,33%
E - Despesa com energia, telefonia e água	1.368	2,77%	1.114	2,49%
F - Despesa com insumos (CESA)	1.592	3,22%	1.205	2,69%
G - Despesa com alimentação	2.099	4,25%	2.010	4,49%
H - Investimento em infra-estrutura física	719	1,45%	556	1,24%
I - Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	922	1,86%	1.782	3,98%
j - Impostos e taxas	18	0,04%	7	0,02%
K – Financeiras	410	0,83%	507	1,13%
Outras	12.473	25,26%	12.112	27,08%



## Balanço Social Consolidado

Qualificação do corpo funcional	2004	2003
Nº total de docentes	64	
Nº de doutores(as)	7	
Nº de mestres(as)	15	
Nº de graduados (as)	269	249
Nº de pessoas com ensino médio	1.114	1.051
Nº de pessoas com ensino fundamental	209	219
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	188	196
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0

Indicadores sobre o corpo funcional	2004	2003
Nº total de empregados(as) no final do período	1.780	1.715
Nº de admissões durante o período	365	343
% de empregados(as) acima de 45 anos	15	14
Nº de mulheres que trabalham na instituição	1.223	1.195
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	59	53
Idade média das mulheres em cargos de chefia	38	39
Salário médio das mulheres	617,20	560,55
Idade média dos homens em cargos de chefia	44	44
Salário médio dos homens	583,28	542,17
Nº de estagiários(as)	55	40
Nº de voluntários(as)	236	184
Nº de portadores(as) de necessidades especiais	75	79
Salário médio dos portadores(as) de necessidades especiais	615,56	594,49

## Balanço Social Consolidado

Indicadores sociais externos	2004	2003
A – Total de atendimentos feitos pelos núcleos da OSID	2.102.446	2.034.336
B – Total de pessoas atendidas pelos núcleos da OSID	693.040	
C – Total de internamentos	13.546	14.334
D – Número de pacientes-dia	308.646	311.104
E – Procedimentos ambulatoriais (Ambulatórios, consultas médicas, fisioterapia)	819.997	853.277
F – Cirurgias realizadas	12.348	15.203
G – Exames laboratoriais	763.046	781.998
H – Exames Bio Imagem	94.860	87.297
I – Total de leitos	1.021	1.021
J – Alunos atendidos pelo programa de classe hospitalar	1.948	320
K – Atendidos no programa de Atenção aos Maus Tratos	28	98
L – Alunos do Centro Educacional Santo Antônio – CESA (Ensino fundamental)	621	600
M – Alunos cursos de capacitação CESA	621	660



# Parecer dos Auditores Independentes

Examinamos os balanços patrimoniais da Associação Obras Sociais Irmã Dulce, levantados em 31 de dezembro de 2004 e 2003, e as respectivas demonstrações das receitas e despesas, das mutações do patrimônio social e das origens e aplicações de recursos, correspondentes aos exercícios findos naquelas datas, elaborados sob a responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras.

Exceto pelo descrito no parágrafo 3, nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil e compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos considerando a relevância dos saldos, o volume de transações e os sistemas contábil e de controles internos da Associação; (b) a constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações contábeis divulgados, e (c) a avaliação das práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela administração da Associação, bem como da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Conforme descrito na nota explicativa 8, a entidade efetuou em 31 de dezembro de 1998, reavaliação dos bens do ativo imobilizado. A referida reavaliação não foi objeto de atualização nos exercícios subseqüentes, conforme estabelecido pelas Normas e Procedimentos de Contabilidade NPC 24, emitida pelo Instituto Brasileiro dos Auditores Independentes IBRACON. Como conseqüência, não nos foi possível concluir sobre a adequação do saldo das contas do ativo imobilizado em 31 de dezembro de 2004.

Em nossa opinião, exceto quanto aos eventuais efeitos, se algum, do assunto descrito no parágrafo 3, as demonstrações financeiras acima referidas representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Associação Obras Sociais Irmã Dulce em 31 de dezembro de 2004 e 2003, o resultado de suas operações, as mutações de seu patrimônio social e as origens e aplicações de seus recursos, referentes aos exercícios findos naquelas datas, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Salvador (BA), 10 de março de 2005

## ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S.S.  
CRC 2SP 015.199/O-6 F BA

## Paulo Sérgio Dortas

Contador CRC BA 015.250/O 8.

## Agradecimento aos Parceiros

A Associação Obras Sociais Irmã Dulce agradece e credita os resultados de mais um ano aos profissionais, médicos e voluntários da casa, ao Conselho de Administração, à população e aos parceiros que nos ajudaram ao longo de 2004.

### Empresas, órgãos e entidades que contribuíram para projetos em 2004

- ▶ A Fórmula - Projeto Adote um Leito (HSA)
- ▶ Bosch - Unidade de Órteses e Próteses (CESA)
- ▶ Coelba - Projeto Parcerias Sociais
- ▶ Concessionárias GM de Salvador - Projeto Tecendo a Rede (CESA)
- ▶ DAG Construtora - Projeto Adote uma Turma (CESA)
- ▶ Fundação Oswaldo Cruz - Apoio em pesquisa (NAP)
- ▶ Fundação Jesus, Maria e José - Terapeutas do Riso / Curso de Panificação (CESA)
- ▶ Merck-Sharp - Pesquisa contra o Câncer do Colo Uterino (NAP)
- ▶ Ministério dos Esportes - Programa Segundo Tempo
- ▶ Promedica - Projeto Adote um Leito (HSA)
- ▶ Schering do Brasil - Ambulatório de Esclerose Múltipla (CGJM)
- ▶ Secretaria de Combate à Pobreza
- ▶ Secretaria Municipal de Educação - Escola no Hospital (HC)
- ▶ Uniserv Oralplan - Projeto Sorriso (CESA)

## Expediente

Esta é uma publicação da Assessoria de Comunicação das Obras Sociais Irmã Dulce

**Projeto, redação e edição** Ana Calazans (MTB 1687)

**Fotos** Débora Paes, Abdias Alves, Davi Lemos, Ana Calazans e arquivo OSID

**Projeto gráfico, editoração e capa** Ás Criações

**Impressão** Gráfica Santa Helena

**Tiragem** 2.000 exemplares

**Contato** Assessoria de Comunicação, Obras Sociais Irmã Dulce, Av. Bonfim, 161, Roma, Salvador, Bahia Brasil CEP 40.420-000

**Telefone** (71) 3310-1108 / (71) 3310-1267

**Fax** (71) 3310-1108

**E-mail** ana.calazans@irmadulce.org.br e comunicacao@irmadulce.org.br

Visite nosso site e conheça a versão online do Balanço Social 2004: [www.irmadulce.org.br](http://www.irmadulce.org.br)