



SÍRIO-LIBANÊS

Relato Integrado 2024

*Compromisso com a vida: excelência
e filantropia a serviço da saúde*

Sumário

01 Apresentação

- 04** *Compromisso com impacto social em saúde*
- 05** *Mensagem da Diretoria de Senhoras*
- 06** *Mensagem do Comitê Executivo*
- 07** *Nossa jornada em 2024*
- 08** *Melhores práticas de transparência*

02 Como servimos à sociedade

- 11** *Legado filantrópico*
- 12** *Ecossistema de Saúde*

03 Como avançamos

- 20** *Geração de valor*
- 22** *Governança organizacional*
- 25** *Gestão de riscos*

S Solidariedade

- 30** *Ciclo de impacto social*
- 35** *Contribuição com a saúde pública*
- 42** *Apoio às comunidades*
- 50** *Educação em saúde, ciência e pesquisa*

E Excelência

- 53** *Qualidade e Experiência do Paciente*
- 72** *Engajamento e qualificação do nosso time*
- 88** *Transformação digital e inovação*
- 94** *Excelência em Ensino e Pesquisa*
- 99** *Novos Negócios*

R Resultado

- 102** *Desempenho da operação*
- 108** *Gestão para ecoeficiência*

07 Anexos

- 120** *Caderno de Indicadores*
- 138** *Sumário de conteúdo GRI*
- 149** *Índice SASB*
- 151** *Acompanhamento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*
- 160** *Mapa de ODS*
- 162** *Mapa de Capitais*
- 163** *Carta de Asseguração*
- 166** *Créditos da Publicação*



Apresentação

- 1.1 Compromisso com impacto social em saúde*
- 1.2 Mensagem da Diretoria de Senhoras*
- 1.3 Mensagem do Comitê Executivo*
- 1.4 Nossa jornada em 2024*
- 1.5 Melhores práticas de transparência*

Capitais

ODS

COMPROMISSO COM *Impacto Social em Saúde*

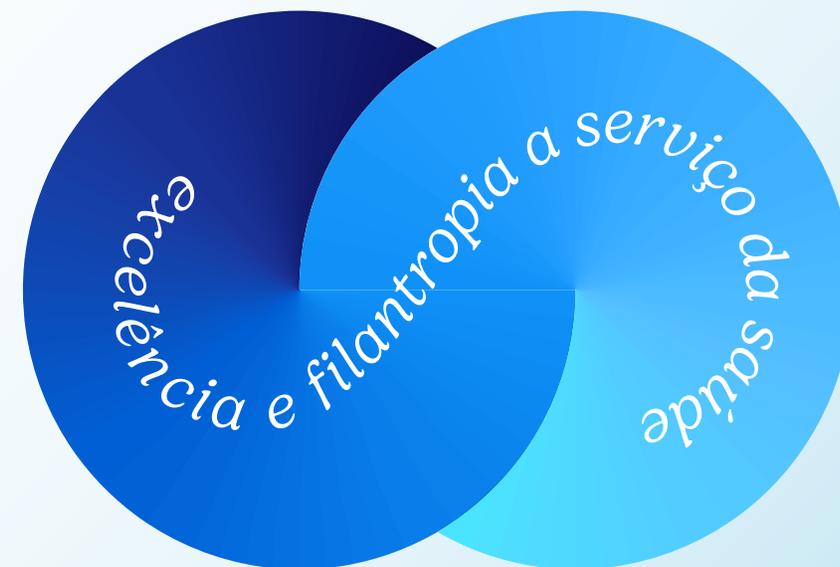
No Sírio-Libanês, a saúde não é apenas um serviço: é o coração pulsante do nosso propósito, do nosso compromisso com a excelência e com a sociedade, por meio da filantropia.

Reconhecido como um dos ecossistemas de saúde mais importantes da América-Latina, o Sírio-Libanês é o lar de inovações, tratamentos de ponta e profissionais experientes e qualificados.

A excelência é o que mantém nosso ecossistema em movimento, impulsiona e amplia a realização de nosso compromisso genuíno com o fortalecimento da saúde, por meio de pesquisas, da educação e de atendimentos aos pacientes.

Com uma atuação estratégica, suplementar e coordenada, trabalhamos em prol do sistema de saúde como um todo e protegemos o recurso mais nobre em qualquer sociedade: as pessoas.

Este relatório é mais do que transparência: é o mapa das conexões que mostram como a excelência privada e a filantropia estratégica trabalham em sinergia, como os sistemas de um corpo, para criar um impacto duradouro e significativo para a sociedade.



MENSAGEM DA *Diretoria de Senhoras*

GRI 2-11 • 2-22

É motivo de muito orgulho mostrar como o Sírio-Libanês concluiu o ano de 2024 com entregas consistentes que reforçam nossa excelência e essência filantrópica. Mais uma vez, investimos em pesquisas de ponta, em inovação e na ampliação do acesso à saúde a quem mais precisa. A aprovação dos cursos de Medicina e Biomedicina da Faculdade Sírio-Libanês com nota máxima do MEC, a ascensão no ranking da Newsweek, a liderança mantida no Ranking Merco e a certificação como Top Employer são reconhecimentos importantes para o trabalho realizado em todas as nossas frentes de atuação.

Nossa vocação na formação de novos profissionais se reafirmou por meio dos programas de estágio e residência, do incentivo à pesquisa e das colaborações internacionais. Também concretizamos parcerias com instituições renomadas, como a Erbe Academy, a Universidade de Coimbra e o Memorial Sloan Kettering Cancer Center, que certamente impulsionarão a produção de conhecimento científico na área.

No âmbito administrativo, a solidez e a transparência da nossa gestão foi reafirmada pela renovação do Selo Pró-Ética. Continuamos como único hospital reconhecido com este selo pela Controladoria Geral da União.

Outro grande motivo de orgulho está na expansão do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL), do qual somos mantenedores. Atualmente, por meio deste trabalho, somos responsáveis por fazer a gestão de mais leitos públicos do que privados, ampliando o acesso à medicina de excelência e reforçando nossa essência filantrópica.

Em linha com nosso planejamento estratégico, inauguramos nosso próprio Laboratório de Análises Clínicas, com a mais avançada tecnologia em medicina diagnóstica que se alinha ao nosso compromisso de longo prazo, além de oferecer mais agilidade para as decisões do nosso corpo clínico e melhoria para a experiência dos nossos pacientes, principalmente nas unidades críticas e de pronto atendimento.

Por fim, nosso Fundo Patrimonial, lançado em 2022, concluiu 2024 com cerca de R\$ 20 milhões em doações; um resultado expressivo, que o torna o fundo de maior patrimônio no segmento da saúde, quando comparado àqueles instituídos pela lei de 2019.

Convidamos você a mergulhar neste Relato Integrado, que reflete nosso respeito e gratidão a todos que depositam sua confiança em nossos serviços, apoiam nossas iniciativas e caminham conosco nesta jornada contínua de cuidado e excelência.



**Denise Alves
da Silva Jafet,**
*Presidente da
Sociedade Benéfica
de Senhoras Hospital
Sírio-Libanês*

MENSAGEM DO *Comitê Executivo*

GRI 2-22

Concluímos mais um ano alcançando avanços importantes para o Sírio-Libanês, para a saúde da sociedade e para o cenário desafiador do setor de saúde. Tivemos mudanças importantes no nosso Comitê Executivo, que reforçaram nosso compromisso com a excelência assistencial, a inovação e a sustentabilidade. Mesmo diante das transições, seguimos firmes com foco em ampliar nosso impacto positivo no sistema de saúde do País.

Tivemos importantes avanços na área de educação. Não apenas com a realização dos dois primeiros semestres da Faculdade Sírio-Libanês, como também com a conquista da nota máxima do MEC no curso que estará disponível em breve, de Biomedicina, e o futuro curso de graduação em Medicina, para o qual nos preparamos ao longo do ano, por cerca de 8 meses, com um comitê especializado trabalhando na montagem da sua grade curricular.

A evolução da prática médica e as transformações estruturais também foram significativas. Criamos a área de Valor em Saúde,

que vem aprimorar a entrega de cuidados, promovendo maior padronização de protocolos, maior eficiência na gestão de custos e melhoria no relacionamento com pacientes.

Outro movimento estratégico foi a internalização do Laboratório de Análises Clínicas, que vem consolidar um ecossistema integrado, garantindo maior agilidade e precisão nos exames, com tecnologia de ponta e excelência. Internalizamos também o Banco de Sangue, processo iniciado em 2024 e finalizado em 1º de março de 2025, reforçando nosso ecossistema com mais uma unidade de atendimento com padrão Sírio-Libanês.

O hospital de Brasília seguiu expandindo e alcançando cada vez mais pacientes, novos médicos credenciados e operadoras de saúde, um modelo bem-sucedido que poderá servir de referência para futuras expansões.

A inovação tecnológica do Sírio-Libanês em 2024, esteve nas salas de cirurgia da Bela Vista, com a aquisição de novos robôs e

modernização, que permitiram reduzir o tempo de recuperação e aumentar a precisão cirúrgica dos procedimentos de joelho e quadril.

Este ano ainda fizemos importantes parcerias em pesquisa e desenvolvimento, possibilitando trocas com hospitais referência do mundo, como o Memorial Sloan Kettering Cancer Center para pesquisas em câncer e tratamentos inovadores com impacto global, como o estudo de proteção cardiológica de pacientes oncológicos.

Em 2024, seguimos firmes na nossa missão de transformar vidas e contribuir para um sistema de saúde cada vez mais inovador, acessível e humano.



**Fernando
Ganem,**
Diretor Geral Médico

NOSSA JORNADA em 2024



INÍCIO DAS PRIMEIRAS TURMAS DA

**Faculdade
Sírio-Libanês**



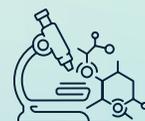
INAUGURAÇÃO DO

**Laboratório próprio
de análises clínicas**



CRIAÇÃO DA

**Associação dos
Hospitais Filantrópicos
Privados (Ahfip)**



PESQUISAS DE PONTA EM
ONCOLOGIA EM PARCERIA COM

**Memorial Sloan
Kettering Cancer
Center**



CRIAÇÃO DO

**Escritório de Valor
em Saúde**

fortalecendo a sustentabilidade
financeira, a eficiência operacional
e a experiência do paciente



INÍCIO DA INTERNALIZAÇÃO DO

Banco de sangue



**Reconhecimento
internacional**

Clinical Search Organization
(CRO) nível Prime site, concedido
apenas a 54 centros de estudos
clínicos no mundo



INÍCIO DO PLANO ESTRATÉGICO DE
FINANCIAMENTO PRÓPRIO DE

**50 projetos de
pesquisa ao longo
de 5 anos**

MELHORES PRÁTICAS DE *Transparência*

GRI 2-2 • 2-3 • 2-29 • 3-1 • 3-2

Pelo 16º ano consecutivo, publicamos nosso Relato Integrado, que apresenta à sociedade e a todos os nossos públicos os avanços de nossa estratégia e gestão e os indicadores que demonstram a geração de valor da Organização.

A produção desta publicação envolve um trabalho colaborativo e transdisciplinar de mais de 120 profissionais do nosso time que, ao longo do ano, fazem a governança das iniciativas, práticas e seus indicadores de acompanhamento.

Um processo de verificação externa independente da auditoria Bureau Veritas garante a confiabilidade e precisão das informações apresentadas. Já a Diretoria de Senhoras da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês aprovou o relatório, assegurando sua qualidade e relevância.

Orientadores

A publicação segue as melhores práticas globais de transparência ESG, adotadas de maneira pioneira ao longo dos anos, que impulsionam nossa evolução contínua frente aos principais desafios do setor e dos negócios, a fim de mitigar impacto e criar soluções mais sustentáveis.

Desde 2009



Acesse o Índice GRI para conhecer os indicadores e nosso reporte e, ao longo das páginas, identifique os indicadores pelo código GRI XXX-X.

Desde 2011



Adotamos a metodologia **GHG Protocol**, com selo ouro desde 2015, na elaboração do nosso inventário de emissões. Conheça o desempenho em 2024 na pág. 111.

Desde 2020



Acesse o Mapa de capitais para conhecer nossa contribuição nos temas e, na capa de cada capítulo, os símbolos dos capitais ali abordados.

Desde 2020



Acesse o Índice SASB para conhecer os indicadores setoriais e nosso reporte e, ao longo das páginas, identifique os indicadores pelo código SASB XX-XX-XX.X.

Desde 2020



Acesse o Mapa de ODS para conhecer nossa contribuição nos temas e, na capa de cada capítulo, os ícones dos ODS ali abordados.

Estrutura do reporte

Nosso Relato Integrado é estruturado com base nos valores que nos guiam todos os dias e formam, juntos, o acrônimo SER:

Solidariedade
Excelência
Resultado

A seleção do conteúdo do relatório é orientada pela materialidade, exercício analítico realizado a cada dois anos para identificar os temas em que temos maior potencial de geração de valor ou impacto negativo e, portanto, devem ser foco do nosso monitoramento e estratégia ESG, em conexão com os orientadores estratégicos da Organização. Saiba mais sobre a materialidade nas páginas 7 a 9 do Relato Integrado 2023.

Temas materiais e ODS relacionados

1. Ensino, Inovação, Tecnologia e Pesquisa



2. Qualidade, Segurança e Experiência do Cliente



3. Compromisso Social



4. Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças



5. Ecoeficiência Operacional



6. Mudanças Climáticas



7. Diversidade, Equidade e Inclusão



8. Saúde e Segurança do Trabalhador

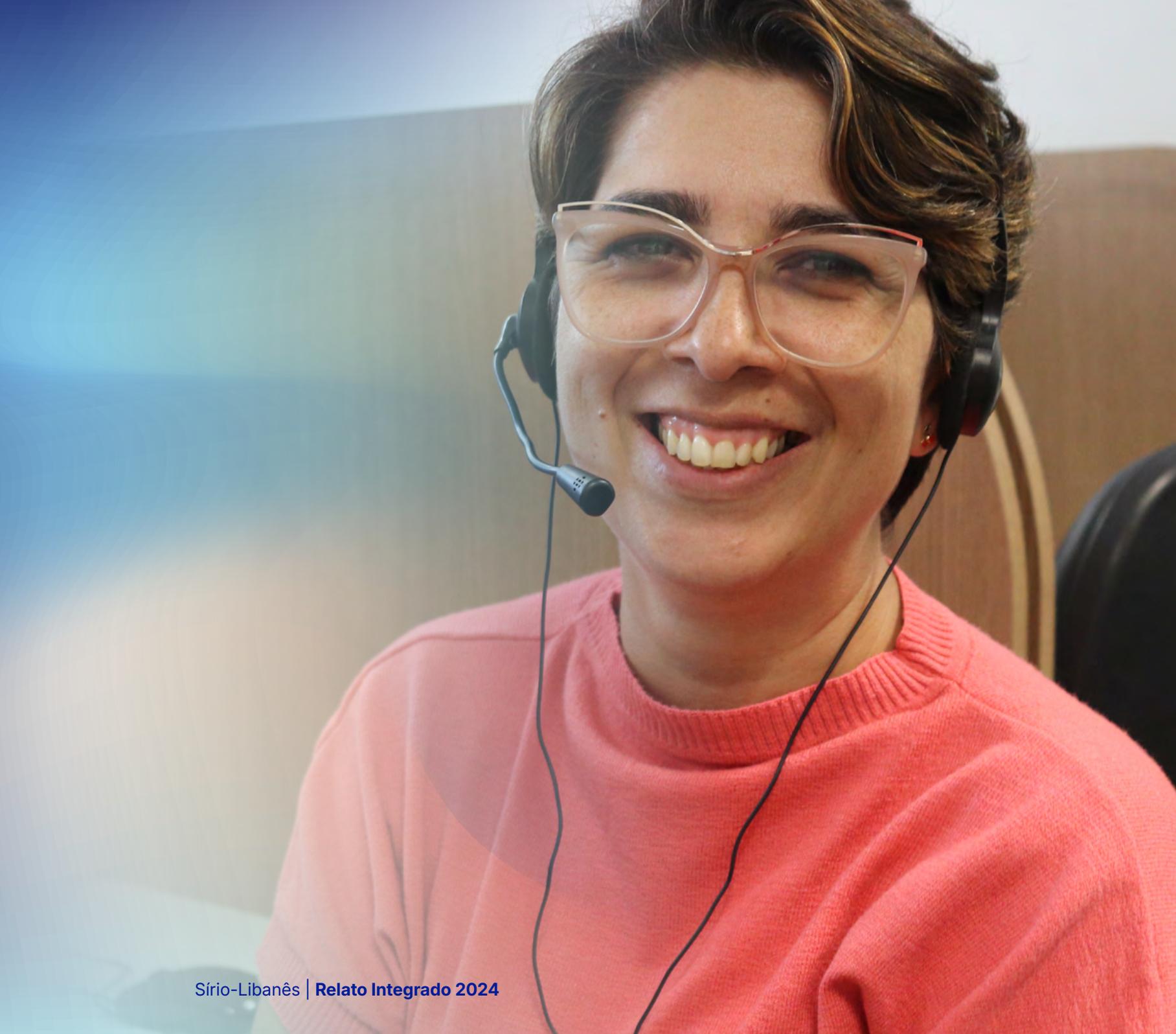


9. Liderança Transformacional



10. Acesso à Saúde





Como servimos à sociedade

2.1 Legado filantrópico

2.2 Ecossistema de Saúde

Capitais

ODS

LEGADO

Filantropico

GRI 2-1

Há mais de um século, temos a filantropia como o farol que orienta tudo o que fazemos. Ampliamos o acesso e a promoção da saúde e do bem-estar da população com o mesmo atendimento em todas as nossas interações com os diferentes públicos de relacionamento.

Foi da vontade de retribuir ao País que acolheu a comunidade sírio-libanesa, que um grupo de mulheres dessa colônia se uniu para construir um hospital filantropico com sede em São Paulo, sob a liderança de Adma Jafet, em 1921.

Elas fundaram a Sociedade Beneficente de Senhoras e foram em busca de apoios voluntários e financeiros para concretizar o sonho da construção do Sírio-Libanês.

Nasceu assim uma associação sem fins lucrativos, comprometida com a responsabilidade social, que viria a consolidar pioneirismo, excelência e atendimento humanizado. Até os dias de hoje, a Sociedade, via seu Fundo Patrimonial, proporciona as bases para que possamos seguir como uma instituição filantropica, dando perenidade ao legado.

Com o financiamento de um grupo de doadores, começaram a construir o primeiro prédio em 1931, que viria a ser inaugurado como hospital só em 1965, com muita determinação e persistência após décadas de entraves devido ao contexto sociopolítico global.



Saiba mais

na linha do tempo que conta nossa história.



ECOSSISTEMA *de Saúde*

GRI 2-1 | 2-6

Ao longo dos anos, unimos esforços com o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês e com o Fundo Patrimonial, através de uma filantropia estratégica para maior impacto social em saúde, norteados pelo propósito de oferecer vida plena e digna a um número cada vez maior de pessoas.

Como servimos
à sociedade



Fundo Patrimonial

Criado em 2022, o Fundo Patrimonial Sírio-Libanês tem como foco exclusivo a geração de legado.

Saiba mais
em [Fundo Patrimonial](#).

Compromisso Social

O modelo de gestão do Sírio-Libanês reforça o compromisso com a saúde, a vida e a filantropia, equilibrando a geração de receita, proveniente da assistência privada de excelência, com o apoio à saúde pública, através do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL).

Por meio da nossa atuação filantrópica, impactamos e gerimos mais leitos públicos que privados, expandindo nossa excelência para contribuir com a saúde no Brasil.

Saiba mais

no capítulo Solidariedade

Atendimento Clínico-Assistencial

Por meio de nossos dois complexos hospitalares e seis unidades especializadas, em São Paulo e Brasília, atuamos no atendimento clínico-assistencial em mais de 60 especialidades médicas. Saiba mais no capítulo Excelência.

Panorama de atuação em 2024

180 mil

pacientes/dia

134,5 mil

pacientes atendidos no Pronto Atendimento

39,4 mil

internações

75,9 mil

pacientes atendidos em oncologia

26,6 mil

pacientes operados

689

leitos

81,4%

de ocupação



Conheça os serviços oferecidos em nossos hospitais e unidades

<https://hospitalsiriolibanes.org.br/unidades/>

Medicina Diagnóstica

Em novembro de 2024, o Sírio-Libanês inaugurou o laboratório próprio de análises clínicas de última geração, marcando um passo significativo rumo à medicina personalizada.

O laboratório, que foi implantado em uma jornada de 18 meses, visa transformar a experiência do paciente e otimizar os diagnósticos médicos, reforçando o protagonismo do Hospital Sírio-Libanês na medicina personalizada. Com uma linha de processamento de amostras da rotina do Centro de Diagnóstico e uma linha dedicada à urgência, a nova estrutura nos traz ganhos importantes para um cuidado mais personalizado e eficiente.

Com uma infraestrutura completamente nova voltada à eficiência e à qualidade, o laboratório é considerado o mais avançado em funcionamento no Brasil.

Esses avanços consolidam o Sírio-Libanês como referência em diagnóstico clínico e contribuem para melhores desfechos clínicos, alinhados ao compromisso contínuo com a inovação médica e a excelência no atendimento ao paciente.

Ganhos e benefícios



Faculdade

Nossa história com ensino e pesquisa vem de longe. Em 1978, foi fundado o Centro de Estudos e Pesquisas, que se transformou ao longo dos anos no Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP) e se firmou, agora em 2024, como uma faculdade, com cursos de graduação e, muito em breve, o graduação em medicina.

Pesquisa

Desenvolvemos pesquisas médicas e tecnologias inovadoras que salvam vidas todos os dias.

Nosso programa de mestrado e doutorado, hoje com nota 5 (Muito Bom), conta com 250 alunos titulados, 150 alunos atuais e uma expressiva participação de docentes do corpo clínico.

Guiadas pelo impacto social, as pesquisas feitas no Sírio-Libanês têm 100% de aplicabilidade: os projetos são selecionados com base no impacto prático na assistência médica e todos contribuem, de forma direta ou indireta, para a transformação da Medicina.

Muito além do atendimento, o Sírio-Libanês sempre buscou a inovação e a investigação científica, incorporando à rotina hospitalar a estrutura de Ensino e Pesquisa, transformando

conhecimento científico em cuidado prático e assistencial para toda a sociedade.

Em 2024, fizemos importantes parcerias, como a com o Memorial Sloan Kettering Cancer Center, para pesquisas de ponta em oncologia, e com a Universidade de Coimbra, para intercâmbio acadêmico, cursos de extensão e estágios internacionais.

Ética e responsabilidade

O compromisso do Sírio-Libanês com a condução responsável e ética da pesquisa científica é garantido pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEPesq), instância independente credenciada pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (Conep), e pela Comissão de Ética no Uso de Animais (CEUA).

O CEPesq é responsável por avaliar e monitorar projetos que envolvem seres humanos, assegurando conformidade com diretrizes nacionais e internacionais e zelando pelos direitos e segurança dos participantes.

A CEUA avalia protocolos de pesquisa com animais, garantindo conformidade com normas legais e incentivando métodos alternativos.

Panorama de atuação em 2024

416

trabalhos publicados

13.800

citações em artigos científicos

250

pacientes incluídos em pesquisa

Desde a fundação, em 1978

3.773

artigos científicos publicados

100,1 mil

citações pela comunidade científica

Ensino

Em 2024, iniciamos as primeiras turmas da Faculdade Sírio-Libanês, um marco estratégico na ampliação do nosso impacto educacional, fortalecendo o compromisso de disseminar conhecimento, formar profissionais e contribuir com a saúde no País.

A Faculdade atende a diferentes perfis de profissionais da saúde, desde aqueles que buscam capacitação contínua até aqueles que desejam avançar em suas trajetórias acadêmicas e assistenciais.

Esses programas são desenvolvidos em sinergia com o hospital, garantindo que os alunos tenham acesso à infraestrutura de ponta e possam aplicar seu aprendizado diretamente na prática assistencial. Os estudantes têm a oportunidade de participar de projetos de pesquisa, inovação e filantropia, ampliando o impacto do conhecimento gerado na Faculdade para a sociedade.

Atualmente, são duas unidades presenciais, em São Paulo e Brasília, além de uma robusta estrutura de Ensino a Distância (EAD), que amplia o acesso ao conhecimento e amplia a democratização no ensino. Saiba mais no capítulo excelência.

Portfólio acadêmico:



graduação



pós-graduação lato sensu



pós-graduação stricto sensu



especializações



programas de residência médica e multiprofissional



fellowships



cursos de educação continuada.



Saiba mais em

<https://faculdadesiriolibanes.org.br/>



**FACULDADE
SÍRIO-LIBANÊS**

+800 alunos

de pós-graduação lato sensu

+130 alunos

em graduação

+13 mil

alunos de cursos de curta duração nas áreas de Medicina, Multiprofissional e Gestão

**Nota máxima
do MEC**

nas cinco graduações: Psicologia, Enfermagem, Fisioterapia, Medicina e Biomedicina (com início em 2025).

Saúde Populacional

SASB HC-DY-240a.1

Desde 2017, contamos com a unidade de negócio de Saúde Populacional, que oferece às empresas soluções para ampliar o acesso de seus colaboradores à saúde, por meio da atenção primária com padrão de excelência do Sírio-Libanês.

Com um atendimento personalizado e humanizado, disponibilizamos uma ampla variedade de serviços de cuidado integral:

- Gestão de Saúde Populacional, com monitoramento de indicadores de saúde e programas de prevenção e acompanhamento contínuo.
- Medicina Preventiva e Check-ups Executivos, com avaliações completas e planos de cuidado individualizados.
- Programas de Atenção Primária à Saúde (APS), fortalecendo o primeiro nível de atendimento e reduzindo a necessidade de intervenções mais complexas.

- Telemedicina e Monitoramento Remoto, proporcionando maior acessibilidade e acompanhamento contínuo dos pacientes.
- Assistência Domiciliar, levando cuidados médicos e multiprofissionais para o conforto da casa do paciente.

Em 2024, passamos a atender, entre outros, a Saúde Petrobras, o que nos levou a mais de 400 mil vidas cobertas.

Panorama em 2024

 **+400 mil vidas cobertas**
+300% vs. 2023

 **+90,2% resolutividade**
(casos resolvidos na própria consulta)
+0,2 pp vs. 2023

 **+86,4 NPS (indicador de satisfação)**
-4,6 pontos vs. 2023



Sustentabilidade do sistema de saúde e acesso à saúde

A unidade leva os padrões de excelência do Sírio-Libanês para um número maior de pessoas, oferecendo cuidado contínuo e coordenado de forma mais acessível, garantindo maior eficiência na jornada do paciente e contribuindo para a sustentabilidade dos sistemas de saúde.

Ao proporcionar um vínculo entre as equipes e os pacientes, e um olhar individualizado e contínuo, conseguimos um melhor entendimento sobre os riscos e problemas de saúde.

Assim, conseguimos evitar gastos desnecessários, reduzir a sinistralidade dos planos de saúde e otimizar a assistência, reduzindo o número de consultas a especialistas, em prontos-socorros, e a realização de exames e outros procedimentos.



Como avançamos

3.1 *Geração de valor*

3.2 *Governança organizacional*

3.3 *Gestão de riscos*

ODS RELACIONADOS:

Capitais relacionados:

GERAÇÃO DE *Valor*

Estratégia que nos move

Em 2022, iniciamos a Jornada SER HSL+100 “Nossa Essência e a Estratégia que nos Move”, rebatizada em 2024 para Jornada SER Sírio-Libanês, nosso planejamento estratégico, feito com o objetivo de nos prepararmos para os próximos 100 anos.

O planejamento estratégico é revisado anualmente para se manter aderente ao dinamismo do setor de Saúde e do Brasil, olhando para como colocar os direcionamentos em prática e buscar o alcance dos desafios em duas frentes:

Eficiência para geração de valor no curto prazo

- Receitas
- Compras e suprimentos
- Operacional
- Administrativo

Crescimento da organização

- Expansão em especialidades estratégicas, com novas unidades e maior capilaridade geográfica
- Ampliação da atuação no atendimento primário, com a unidade de Saúde Populacional
- Crescimento no segmento de ensino, em graduação

Conheça no infográfico ao lado os destaques de nossa geração de valor ao longo de 2024 e na página seguinte a Jornada Ser Sírio-Libanês.

Infográfico interativo

Passa o mouse sobre os ícones acima para ler sobre os valores de cada capital.

ESSÊNCIA

PROPÓSITO

Vida plena e digna.

VISÃO ESTRATÉGICA

Excelência em filantropia e saúde de alta complexidade na América Latina.

VALORES

Solidariedade,
Excelência e
Resultado.



AMBIÇÃO

Até 2030, dobrar nossa capacidade de atender pessoas para SER o mais importante ecossistema de saúde da América Latina, pela excelência, pela sustentabilidade e pelo impacto social.

AVENIDAS DE CRESCIMENTO

Consolidação e crescimento da operação atual, ampliando o impacto social, com maior foco nas especialidades estratégicas (Cardiologia, Oncologia e Ortopedia)

Aumento de acesso e capilaridade geográfica e digital

Integração da jornada dos clientes

Consolidação do Ecossistema Acadêmico

Diversificação das fontes de receita e novos negócios

BATALHAS

Garantir sustentabilidade financeira

Acelerar o crescimento e ampliar acesso ao Ecossistema Sírio-Libanês

Fortalecer marca e reputação

Aumentar captação, engajamento e retenção de clientes

Engajar, fidelizar e gerar valor para o Corpo Clínico

Garantir excelência clínico-assistencial e operacional

Acelerar impacto positivo em ESG

Promover tecnologia e inovação na cadeia de valor

Gerar conhecimento, formar e reter melhores talentos

Garantir uma cultura viabilizadora da estratégia

2022-2030



SÍRIO-LIBANÊS

GOVERNANÇA *Organizacional*

GRI 2-9 • 2-10 • 2-12 • 2-13 • 2-14 • 2-17

A governança do Sírio-Libanês é o alicerce que garante a solidez, a transparência e a excelência da instituição em todas as suas frentes de atuação.

Estruturada sobre princípios éticos e de conformidade, nossa governança assegura que cada decisão tomada esteja alinhada ao propósito da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, promovendo impacto social, inovação em saúde e sustentabilidade.

Nosso modelo de governança integra diversas instâncias estratégicas, apresentadas a seguir, que garantem um ambiente de gestão responsável e participativo, com representatividade do corpo diretivo, clínico e acadêmico.



Conselho Deliberativo

Composto por 61 conselheiras efetivas, integrantes da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, e até seis conselheiras suplentes, com mandatos de três anos, é responsável por:

- Eleger os membros da Diretoria de Senhoras e nomear os integrantes do Conselho Fiscal e os membros de seus comitês de assessoramento.
- Apreciar anualmente as demonstrações financeiras e o relatório anual de atividades da instituição.
- Ratificar decisões da Diretoria com relação a atividades envolvendo a marca e associações com terceiros.

Diretoria de Senhoras

Composta por 14 Diretoras voluntárias, que se reúnem semanalmente e são eleitas a cada triênio pelo Conselho Deliberativo, com base em suas competências e propostas apresentadas para gestão da organização.

A Diretoria de Senhoras recebe treinamentos periódicos sobre diversos temas relevantes à consecução da estratégia da Organização e aos desafios do setor e da sociedade, como antifraude e anticorrupção, sustentabilidade financeira, ambiental e social, cultura e estratégia organizacional.

Conselho de Administração

GRI 405-1

Nomeado pela Diretoria de Senhoras, é formado por 12 membros voluntários, sendo quatro independentes com experiência em gestão administrativa ou hospitalar, quatro médicos do corpo clínico e quatro membros da Diretoria de Senhoras. Todos os membros têm mais de 50 anos, 66,7% deles são homens e 33,3% são mulheres. Suas principais atribuições são assessorar a Diretoria de Senhoras, com recomendações sobre temas gerenciais da instituição e em relação às contratações do CEO e do CMO, ratificadas pela Diretoria de Senhoras.

Comitês e comissões

O Comitê de Integridade e Conduta, instituído em 2017, reporta diretamente à Diretoria de Senhoras, o que garante que o Comitê tenha a independência necessária para investigar e relatar questões de integridade sem interferência indevida de níveis hierárquicos intermediários.

Além do Comitê de Integridade e Conduta, a Diretoria mantém sete comissões de assessoramento, as Comissões de Essência, de Tesouraria, de Captação, de Compromisso Social, Médica, de Relacionamento Médico

e de Obras, que depuram previamente os temas avaliados pela Diretoria de Senhoras para otimização do processo de deliberação.

Com a mesma finalidade, o Conselho de Administração mantém seis Comitês de assessoramento: Comitê de Auditoria e Riscos, de Finanças, de Excelência Organizacional, de Experiência do Paciente, de Ensino e Pesquisa, de Inovação e Tecnologia e de Qualidade e Segurança.

Conselho Fiscal

Examina as demonstrações financeiras anuais para garantir a regularidade da prestação de contas da Instituição. É nomeado pelo Conselho Deliberativo, a cada três anos, e formado por três membros efetivos e três suplentes, com formação na área de Ciências Contábeis ou Administração de Empresas, ou com vasta experiência na área contábil e na de gestão empresarial.

Comitê Executivo

Formado pelos diretores não estatutários de cada departamento do Sírio-Libanês, o Comitê Executivo é responsável pela gestão das operações da Instituição, sua sustentabilidade e integridade dos processos.

Os principais temas da Instituição são discutidos em reuniões semanais pelos integrantes do Comitê Executivo.

A função executiva é exercida pelo Diretor Geral Executivo (CEO, Chief Executive Officer) e pelo Diretor Geral Médico (CMO, Chief Medical Officer), dedicados, respectivamente, à gestão administrativo-financeira da Instituição e à garantia do desempenho clínico-assistencial de excelência.



Governança Clínica

No âmbito da governança clínica, o Sírio-Libanês mantém as comissões legais, conforme determinação das normas dos Conselhos Federal e Regional de Medicina, e comissões assessorias, conforme demandas técnicas identificadas pela Instituição.

Com exceção da Comissão de Ética Médica, que constitui um órgão de apoio do Conselho Regional de Medicina no Sírio-Libanês, as demais comissões reportam para o Diretor Clínico - representante dos integrantes do corpo clínico eleito para representá-los perante o corpo diretivo da SBSHSL- e para o Diretor de Governança Clínica - Diretor Técnico responsável pelos aspectos formais de funcionamento do Sírio-Libanês perante os Conselhos Regionais de Medicina e autoridades sanitárias.

Sustentabilidade Estratégica

A Diretoria de Senhoras conta com o apoio do CEO e do CMO para a gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas, com base nos princípios para uma boa governança elencados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) – equidade, *accountability*, responsabilidade corporativa e transparência.

Os executivos prestam contas à Diretoria de Senhoras e, desta forma, garantem o tratamento equânime aos *stakeholders* envolvidos nos processos, bem como atuam com responsabilidade e seguindo regras internas e auditadas de prestação de contas.

Núcleo de Sustentabilidade Estratégica

Contamos com um núcleo dedicado à gestão da sustentabilidade, que reúne-se mensalmente com o objetivo de direcionar e supervisionar a gestão dos impactos, formado pelas diretorias dos departamentos de:

- *Compromisso Social*
- *Jurídico, Compliance e Controles Internos*
- *Pessoas e Cultura Organizacional*
- *Assistencial*
- *Logística, Infraestrutura e Facilities;*
- *Governança Clínica*
- *Financeiro;*
- *Superintendente de filantropia*
- *Gerente de sustentabilidade*

Dois membros externos independentes voluntários

Governança de Ensino

Em 2024, redesenhamos a Governança das atividades de ensino. Foram criados sob a estrutura da Faculdade de Ciências da Saúde Sírio-Libanês (FSL) a Comissão Acadêmica de Ensino, a Comissão Acadêmica de Pesquisa e a Comissão Própria de Avaliação, com reporte para a Diretoria da FSL.

A Diretoria reporta para o Conselho Superior e para o Comitê de Ensino e Pesquisa, que assessora o Conselho de Administração do Sírio-Libanês.

Essa estrutura garante, inclusive, a representatividade do corpo docente e discente nas decisões sobre direção, monitoramento e incentivos da FSL.



Saiba mais

sobre os membros de cada órgão em nosso [site](#).



GESTÃO DE *Riscos*

GRI 2-25

A gestão de riscos no Sírio-Libanês é um pilar essencial para garantir segurança, continuidade operacional e conformidade com as melhores práticas do setor.

Nosso compromisso é identificar, avaliar e mitigar riscos, fortalecendo a governança e protegendo nossos pacientes, colaboradores e a sustentabilidade da Instituição.

Para isso, a área de Controles Internos, com averiguação da Auditoria Interna e avaliação do Comitê de Auditoria, revisa anualmente nossa matriz de riscos, que é baseada em cinco categorias principais: operacional, estratégico, assistencial, conformidade, cibernético e financeiro.

O Comitê de Auditoria, formado por quatro membros independentes, apresenta a matriz ao Conselho de Administração para aprovação e supervisão e, então, assessora a Diretoria na gestão de impactos.

A visão de riscos é complementada pelo Comitê de Gestão de Risco de Terceiros, que analisa os riscos reputacionais, financeiros, jurídicos, ambientais, regulatórios e de integridade dos fornecedores e prestadores de serviço, avaliando continuamente sua conformidade com os padrões institucionais e regulatórios, mitigando impactos que possam comprometer a segurança e eficiência dos serviços prestados.

Ele é composto pelas diretorias Financeira, de Logística, Infraestrutura e Facilities, e pela Diretoria Jurídica, de Compliance e Auditoria.

Gerenciamento de Risco Jurídico e Impactos Institucionais

A gestão de riscos jurídicos é fundamental para proteger a integridade financeira e a reputação institucional. Para isso, contamos com o Grupo de Gerenciamento de Risco Jurídico, que atua na análise e mitigação de impactos relacionados a processos judiciais e administrativos.

Esse grupo é composto por representantes das áreas de Gestão de Risco, Ouvidoria, Jurídico, Auditoria de Contas, Seguros, CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar) e Financeiro.

Em 2024, foram incorporados ao grupo representantes da Diretoria Assistencial e da Governança Clínica, fortalecendo a integração entre áreas estratégicas da Instituição.

Gestão de Eventos Adversos e Planos de Ação

A gestão de eventos adversos é um dos pilares da melhoria contínua no hospital. Cada evento reportado é analisado detalhadamente, gerando planos de ação específicos para mitigação de riscos e prevenção de recorrências. Essas iniciativas são acompanhadas e revisadas periodicamente para garantir a eficácia das medidas implementadas.

Para reforçar o aprendizado organizacional e estimular uma cultura de segurança, realizamos reuniões quinzenais com lideranças e colaboradores. Nelas, avaliamos eventos adversos, compartilhamos boas práticas e alinhamos estratégias para aprimorar a gestão de riscos assistenciais e operacionais.

Além disso, priorizando a transparência e a comunicação com nossos pacientes, em casos de eventos adversos significativos, promovemos reuniões de Disclosure, garantindo diálogo aberto e humanizado entre a equipe assistencial, o paciente e sua família.

Esse processo permite esclarecer dúvidas, oferecer suporte e fortalecer a confiança na assistência prestada.



Compromisso com a Segurança e a Sustentabilidade

A gestão de riscos no Sírio-Libanês está alinhada às melhores práticas globais, assegurando um ambiente hospitalar seguro, transparente e inovador.

Nosso compromisso vai além da mitigação de riscos: buscamos continuamente aperfeiçoar nossas metodologias, promovendo uma governança eficiente e preparada para enfrentar desafios futuros.

Acreditamos que uma cultura de risco bem estruturada fortalece a sustentabilidade da instituição, aprimora a experiência dos pacientes e garante um atendimento de excelência.



Ética e integridade

GRI 2-15 • 2-24 • 205-2

No Sírio-Libanês, atitudes refletem valores e, com base nessa premissa, nosso Código de Conduta estabelece o respeito como base de todas as nossas relações com colaboradores, corpo clínico, pacientes, familiares, parceiros de negócio, órgãos governamentais, sociedade civil; respeito ao meio ambiente, à livre concorrência, à privacidade e à proteção de dados.

Nossas políticas internas reiteram nosso compromisso inegociável com a ética, integridade e transparência e fortalecem nossas práticas anticorrupção, antifraude, anticoncorrencial, antidiscriminação e antiassédio, assim como os procedimentos de declaração, análise e tratativa de casos de conflito de interesse.

Em 2024, como parte do monitoramento e aprimoramento do Programa de Compliance, foi realizada a revisão da matriz de riscos de Compliance, um importante processo de entendimento e mapeamento dos

principais riscos, do ponto de vista de Compliance, aos quais o Sírio-Libanês está sujeito.

A análise de riscos é um pilar do Programa de Compliance, por meio do qual, a área de Compliance poderá estabelecer planos de ação específicos para mitigar os riscos mais sensíveis.

E também, foi estruturado o Programa de Multiplicadores de Compliance que tem como objetivos o fortalecimento da cultura de ética e integridade, o aumento do engajamento dos colaboradores nas ações de Compliance e a busca contínua pelo aperfeiçoamento do Programa de Compliance.

No Código de Conduta, reforçamos que o nosso propósito, visão e valores são pautados pela ética e integridade, reiteramos, em nossa política anticorrupção-relacionamento com agentes públicos, orientações e relevância dos controles relacionadas à participação em licitações, gestão e execução de contratos administrativos, em conformidade com a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13) e o Decreto nº 11.129/22, bem como melhores práticas.

E ainda, aprimoramos os procedimentos para tratamento das denúncias, reforçando, entre outras medidas, aquelas voltadas para pronta interrupção de irregularidades, tratamento de potenciais conflitos de interesses, proteção do denunciante e condução da investigação interna de forma independente.

O Sírio-Libanês continua sendo o primeiro e único hospital, até o momento, a receber a certificação empresa Pró-Ética (2020-2021 e 2022-2023), pela Controladoria-Geral da União (CGU). Vale destacar que em nossa Pesquisa de Clima, a Dimensão Ética e Compliance foi a 2ª dimensão com maior favorabilidade do Sírio-Libanês, o que demonstra a confiabilidade e efetividade do Programa de Compliance.

Código de Conduta

GRI 2-15 • 2-23 • 2-24

O Código de Conduta é o principal guia de conduta para todos os integrantes do Sírio-Libanês.

Por meio deste Código, fica estabelecido que todas as ações e decisões dos integrantes, no exercício de suas funções, serão tomadas e conduzidas de forma

íntegra e transparente, resguardando os melhores interesses do Sírio-Libanês e de acordo com a legislação brasileira em vigor, assim como com as demais políticas e normas internas.

Para garantir a disseminação das regras de conduta do Sírio-Libanês, todos os colaboradores realizam, obrigatoriamente, o EaD do Código de Conduta

Avaliação de fornecedores

GRI 2-6 • 2-29 • 414-1 • 414-2

No Sírio-Libanês estamos comprometidos em garantir que as contratações de terceiros sejam realizadas de forma imparcial, prevalecendo sempre a escolha com base em especificações técnicas, sempre atendendo às normas internas e que melhor atenda às necessidades do Sírio Libanês.

Previamente à contratação, mantemos o nosso processo de análise de riscos de terceiros, visando identificar, analisar e mitigar eventuais riscos decorrentes das relações com quaisquer parceiros de negócios. Por meio da análise de riscos de terceiros, potencializamos a cultura de ética e integridade em toda a cadeia de valor.

Canal de Denúncias

GRI 2-23 • 2-25 • 2-26

O Canal de Denúncias é uma das ferramentas essenciais para o fortalecimento de uma cultura ética e transparente na gestão e no relacionamento com todos os stakeholders.

Também é um pilar fundamental para a efetividade do Programa de Compliance e instrumento essencial à governança das organizações, não somente para a manutenção da transparência, mas também para diminuição de riscos.

Em 2024, destacamos que nosso Canal de Denúncias é uma ferramenta para registro de situações que possam estar relacionadas a atos de corrupção, fraude e demais irregularidades previstas na Lei nº 12.846/2013, reforçando a cultura de ética e integridade e prevenção aos riscos de corrupção e fraude.

Importante ressaltar que, em nosso Canal de Denúncias, os registros podem ser realizados de forma anônima e todas as informações prestadas pelo denunciante serão apuradas de forma confidencial pelo Sírio-Libanês e não será permitido qualquer tipo de retaliação.



Site: www.contatoseguro.com.br/siriolibanes



Telefone: 0800-602-6907



Solidariedade

4.1 *Ciclo de impacto social*

4.2 *Contribuição com a saúde pública*

4.3 *Apoio às comunidades*

4.4 *Educação em Saúde,
Ciência e Pesquisa*

ODS RELACIONADOS:

Capitais relacionados:

CICLO DE IMPACTO

Social

GRI 3-3

O Sírio-Libanês é reconhecido como um dos melhores ecossistemas de saúde do mundo, referência em excelência médica, ensino, inovação e atendimento de alta complexidade.

Como uma instituição filantrópica, a solidez financeira do Sírio-Libanês, decorrente dessa excelência, torna possível que possamos ampliar o acesso da população à saúde de qualidade, beneficiando milhares de pessoas — independentemente de sua condição socioeconômica — por meio de atendimentos gratuitos, pesquisa, inovação e ações de educação em saúde.

Quanto mais avançamos em nossa atuação na saúde privada, mais conseguimos potencializar ações voltadas à saúde pública.

Essa trajetória de prestígio foi construída por meio de um modelo de gestão sustentável, que combina a excelência na assistência privada com o compromisso com a filantropia e a saúde pública, potencializando nosso impacto social

com a Faculdade Sírio-Libanês e o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês.

A sinergia entre excelência assistencial e compromisso social é o que impulsiona nossos projetos, levando cuidado especializado para quem mais precisa.

Com essa visão, aliamos recursos financeiros, conhecimento e tecnologia para criar soluções que transformam vidas e promovem bem-estar em larga escala, gerando impacto direto na melhoria da qualidade de vida da população, especialmente das comunidades em situação de vulnerabilidade social.

Nossos projetos, há décadas, levam saúde, educação, cultura e geração de renda a famílias de alta vulnerabilidade social e às comunidades do entorno de nossas operações.

Conheça nos capítulos a seguir os principais projetos nesse sentido.

Fundo Patrimonial

O Fundo Patrimonial Sírio-Libanês é pioneiro no setor da saúde no Brasil, com foco exclusivo na geração de legado para Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês (SBSHSL), a Organização Gestora busca assegurar a sustentabilidade da instituição, ampliando a contribuição para o futuro da saúde e gerando impacto perene à sociedade através da filantropia.

Baseada na solidez dos endowments internacionais, respaldada pelo marco legal brasileiro e com estrutura de Governança corporativa composto por Associadas,

Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Comitê de Investimentos e Auditoria Externa.

A Organização Gestora de Fundo Patrimonial da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês (OGFP-SBSHSL) foi criada em 13 de dezembro de 2021 de acordo com a Lei nº 13.800/2019, sua finalidade é estabelecer e administrar um fundo patrimonial dedicado exclusivamente a apoiar a SBSHSL e seus projetos sociais das áreas de saúde, educação e inovação.

Em 2024, o Fundo Patrimonial atingiu patrimônio de R\$ 18.836.870,00 e foram criados dois fundos de propósito específico, identificados como "Fundo Bolsas Jovens Cientistas" e "Centro de Pesquisa para Desenvolvimento de Terapias Avançadas".

Fundos de Propósito Específico

Bolsas de Estudos para Jovens Talentos na Saúde

A filantropia estratégica do Hospital Sírio-Libanês continuou a se destacar na Faculdade de Ciências da Saúde, viabilizando bolsas de estudo para jovens talentos em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Em 2024, foram concedidas 28 bolsas ao todo nos cursos de Enfermagem, Psicologia e Fisioterapia.

O Fundo Patrimonial Sírio-Libanês custeou integralmente os estudos de três estudantes bolsistas do curso de Enfermagem. Em 2024 o montante de recursos destinados foi de R\$ 88.560,00. Com o apoio contínuo de seus doadores, o Fundo permaneceu comprometido em incentivar e apoiar novos talentos que desejam ingressar na Faculdade de Ciências da Saúde Sírio-Libanês nos próximos semestres.

As bolsas garantem o custeio integral das mensalidades durante todo o curso.

Bolsas Jovens Cientistas

O avanço do conhecimento na área da saúde, impulsionado por este fundo de propósito específico, resultará em melhorias na assistência médica e benefícios para toda a sociedade. As pesquisas desenvolvidas contribuirão para a qualificação dos profissionais da rede pública e impactarão também pacientes SUS.

Além de fomentar a inovação científica, a oferta de bolsas busca reter jovens pesquisadores no país e mitigar a evasão de talentos para o mercado externo.

Em 2024, criamos um fundo de propósito específico buscando financiar bolsas de pesquisas para custear despesas de subsistência de alunos de mestrado, doutorado e pós-doutorado que se dedicam mais atentamente às atividades de pesquisa em saúde para 12 bolsas de 2025 a 2029.

O montante de recursos aportado este ano foi de R\$ 3.553.459,20.

Centro de Desenvolvimento de Terapias Avançadas

Este projeto tem o objetivo de criar um centro (estrutura física e humana) para o desenvolvimento e incorporação de terapias avançadas. Além disso, quer estabelecer parcerias com farmacêuticas e empresas de biotecnologia para desenvolvimento das terapias, explorar a expertise e infraestrutura do Hospital Sírio Libanês em ensaios clínicos.

O Centro de Pesquisa para Desenvolvimento de Terapias Avançadas iniciou com foco no tratamento de doenças hematológicas (leucemias e linfomas) e doenças reumatológicas.

A meta dos primeiros 18 meses é de construção do Centro de Terapias Avançadas e de realização de estudos clínicos para o desenvolvimento e incorporação de duas novas terapias nos próximos 5 anos.

O Fundo Patrimonial é mais do que um investimento financeiro. É um legado que transforma vidas para, juntos, construirmos um futuro mais saudável e inovador!

Em 2024, criamos um fundo de propósito específico e o montante de recursos aportado este ano foi de R\$ 9.700.000,00.

Projeto financiado pelo Fundo Patrimonial em 2024

Reconstrução Mamária Estrelas Rosas

Em 2024, os rendimentos livres do Fundo Patrimonial Sírio-Libanês foram direcionados ao projeto Reconstrução Mamária Estrelas Rosas.

Essa iniciativa, realizada por meio do Ambulatório de Filantropia, tem oferecido acolhimento e cuidado a mulheres atendidas pelo SUS que enfrentaram o câncer de mama e necessitam de procedimentos como reconstrução mamária, substituição de próteses, mamoplastia e tatuagem de aréolas, entre outros.

O projeto seguiu no atendimento às mulheres, garantindo suporte contínuo e especializado para sua recuperação e bem estar. Impacto social do projeto de abril de 2022 a dezembro de 2024:

- +2.900 consultas médicas e multiprofissionais
- +1.500 exames de imagem e laboratoriais
- +190 procedimentos cirúrgicos
- Cerca de R\$ 3 milhões de reais em valores executados no projeto desde 2022

O montante de recursos aportado este ano foi de R\$135.007,40, que contou com cerca de 3 milhões de reais em valores executados no projeto desde 2022.

Para saber mais ou para doar

converse com a gente:

fundopatrimonial@hsl.org.br



Captação de recursos

Somos uma instituição filantrópica e contamos com o apoio de doadores desde a nossa fundação.

Para conectar a nossa Instituição com pessoas e empresas interessadas em financiar iniciativas que promovem saúde em diversas frentes, temos a área de Investimentos Sociais, responsável pela captação de recursos e sua destinação aos projetos apoiados.

A área garante transparência, gestão dos recursos e prestação de contas, zelando pelo estreito vínculo com os doadores, que, com sua contribuição e o apoio institucional, tornam possível expandir e consolidar os projetos.

Para saber mais ou para doar
converse com a gente: doe@hsl.org.br

CONTRIBUIÇÃO COM A *Saúde Pública*

GRI 413-1 . HC-DY-240a.1

Proadi-SUS

Há 15 anos, desde sua criação, somos participantes do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), iniciativa do Ministério da Saúde junto de seis hospitais filantrópicos de excelência, que é um dos maiores programas de parceria público-privada do País.

22 projetos
desenvolvidos

11.627
pessoas envolvidas
com projetos de pesquisa

O PROADI tem como objetivo aprimorar a atenção à saúde, a gestão hospitalar e a qualificação de profissionais, fortalecendo o Sistema Único de Saúde (SUS) em diferentes regiões do País. Esta é uma das principais iniciativas de solidariedade do Sírio-Libanês, ampliando nosso compromisso social e nossa missão filantrópica. Conheça nas páginas a seguir os principais projetos.

+ R\$ 175
milhões investidos

903 profissionais
envolvidos em Atenção em
Tecnologia em Saúde (ATS)



Em 2024, participamos de cinco estudos clínicos e 22 projetos do PROADI, que serão executados no triênio 2024-2026, e abrangem desde a melhoria da assistência hospitalar até o desenvolvimento de novas tecnologias para a saúde pública.

22.773 pessoas
beneficiadas/impactadas

2.721
pessoas envolvidas
com projetos de gestão

Apoio em especialidades

Cuidado Especializado Digital

Apoiado desde: 2024

Objetivo: atuar na resolução de problemas de saúde complexos em diferentes terras indígenas, com a oferta de Linhas de Cuidado Especializadas, a partir da atuação digital de nossos profissionais.

Em 2024, médicas do nosso corpo clínico, exclusivamente mulheres, começaram a oferecer cuidados no combate ao câncer de colo de útero na população indígena.

Resultados em 2024



42 teleatendimentos



34 pacientes e 15 estabelecimentos de saúde envolvidos



NPS 100 dos profissionais usuários do projeto nos territórios



Transplantar

Apoiado desde: 2009

Objetivo: ampliar o atendimento a crianças com patologias graves do fígado e Síndrome do Intestino Curto (SIC), a partir da capacitação de profissionais de instituições públicas para atividades de transplante, doação de órgãos e reabilitação intestinal.

Resultados em 2024



11 transplantes pediátricos de fígado



2 admissões para reabilitação intestinal



13 acompanhamentos pós-transplante e implante de dispositivo cardíaco

Apoio à eficiência de hospitais públicos

Lean nas Emergências

Apoiado desde: 2017

Objetivo: reduzir a superlotação nas urgências e emergências e melhorar o tempo de atendimento dos pacientes, a partir do apoio dos nossos especialistas na metodologia Lean HealthCare.

Resultados em 2024



Redução de 36% na superlotação* de 40 hospitais nos 26 estados do Brasil e Distrito Federal



Redução média de 40% no tempo de passagem do paciente da urgência até a internação (tempo de permanência no pronto-socorro com internação).



Redução de 13,8% no tempo médio de internação (de oito para 6,9 dias em média)

* Indicador Nedocs, sigla em português para Escala Nacional de Superlotação dos Serviços de Urgência.

Saúde em nossas mãos

Apoiado desde: 2018

Objetivo: redução das infecções associadas a dispositivos como cateteres e ventilação mecânica, a Infecção Primária de Corrente Sanguínea Laboratória, a Infecção do Trato Urinário e a pneumonia associada à ventilação mecânica.

Resultados em 2024



Redução de mais de 53% das taxas das três infecções em 188 UTIs de hospitais públicos e filantrópicos.

Reestruturação de Hospitais Públicos

Apoiado desde: 2024

Objetivo: fomentar melhorias nas práticas assistenciais e de gestão de hospitais públicos, com o uso da Ferramenta de Avaliação Hospitalar (FAHosp).

Resultados em 2024



Apoio a 88 hospitais, com 2.085 pessoas no projeto, 780 em capacitação e 31 diagnósticos com aplicação da FAHosp.

Avanço em políticas públicas

Equidade SUS

Apoiado desde: 2024

Objetivo: instituir e implementar comitês de equidade de Gênero, Raça e Etnia entre os trabalhadores do SUS e promover mudanças estruturais para um sistema de saúde mais inclusivo e justo.

Resultados em 2024



Encontro em Belém do Pará capacitando 64 profissionais de 7 instituições.



Criamos o mini app “Equidade SUS”, dentro do aplicativo “Meu SUS Digital”, para potencializar o acesso das trabalhadoras e gestoras do SUS a informações sobre equidade e permitir ao Ministério da Saúde o acompanhamento das ações realizadas.

Cuidados Paliativos

Apoiado desde: 2021

Objetivo: levar qualidade de vida a pessoas com doenças ameaçadoras à vida, assim como apoio a seus familiares, disseminando a cultura de cuidados paliativos em diversas macrorregiões do país.

Resultados 2024



mais de 8.650 profissionais, de 92 organizações de saúde, capacitados em 30 municípios de 24 estados da federação.

O projeto fez com que o acesso aos cuidados paliativos, que só era possível em hospitais particulares de grande porte, se tornasse política pública, disponível para toda a população.



Tecnologia e inovação

Sumário Internacional do Paciente

Apoiado desde: 2023

Objetivo: sumarizar e padronizar as informações de saúde dos cidadãos brasileiros, através de dados estruturados, tanto na rede pública, privada ou de assistência, em um prontuário único, de acordo com padrões internacionais, tornando-as facilmente acessíveis e intercambiáveis, apoiando a continuidade do cuidado.

Resultados em 2024



O projeto entregou a Ontologia Brasileira de Medicamentos, na qual foram cadastrados 27.111 medicamentos.



Todos os modelos computacionais (perfis FHIR) necessários para a construção do Guia de Implementação IPS Brasil foram criados e seus conteúdos narrativos foram traduzidos para o português.



Saiba mais

sobre os projetos em <https://hospitais.proadi-sus.org.br/sobre-o-programa>

Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL)

A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês também é mantenedora do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL), que desempenha um papel fundamental na administração de equipamentos públicos de saúde, promovendo excelência assistencial e eficiência operacional.

Atuando em parceria com o poder público, o Instituto adota um modelo de gestão que integra protocolos clínicos e operacionais baseados nas melhores práticas do setor hospitalar, assegurando qualidade e segurança aos pacientes atendidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

O Instituto administra atualmente 13 unidades de saúde:

- Hospital Municipal Infantil Menino Jesus
- Hospital Geral do Grajaú
- Hospital Regional de Registro
- Hospital Geral de Taipas
- Hospital Regional Rota dos Bandeirantes
- Hospital Geral de Vila Penteadado
- Ambulatório de Cuidados em Saúde
- AME Interlagos
- Hospital Regional de Jundiaí

- AME Jundiaí
- AMAS – UMANE
- Núcleo de Saúde da Fundação Lia Maria Aguiar
- Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Mogi Mirim.

Em 2024, o Instituto assumiu o Hospital Regional de Barueri e passou a administrar, ao todo, 949 leitos operacionais.

O Instituto implementa metodologias de monitoramento de desempenho, utilizando indicadores de qualidade e eficiência para aprimorar continuamente os serviços prestados.

Além disso, investe na capacitação de profissionais de saúde, fortalecendo a qualificação das equipes e disseminando o conhecimento técnico e assistencial para elevar os padrões de atendimento.

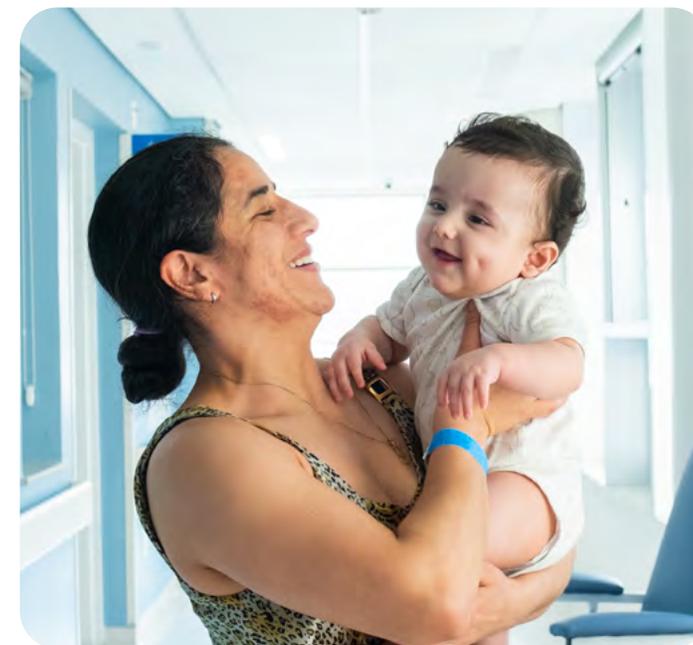
O compromisso com a humanização do atendimento, a integração com a comunidade, o uso de tecnologia para otimizar processos e a aplicação de modelos de governança que favoreçam a transparência e a sustentabilidade financeira também são pilares fundamentais

dessa atuação, promovendo um impacto positivo na saúde pública e na qualidade de vida da população atendida.



Saiba mais

acesse o Relatório Anual no site <https://irssl.org.br/relatorios/>



Ambulatório de Filantropia

Em 2024 idealizamos o Programa de Cuidados Multiprofissionais para a Pessoa com Diabetes com a intenção de melhorar a aderência ao tratamento e a qualidade de vida de pessoas com diabetes tipo 2. O projeto visa atender, inicialmente, 40 novos pacientes por mês, em parceria com o AGD-HCHFMUSP, Ambulatório Geral e Didático da Disciplina de Clínica Geral do HCHFMUSP, com duração estimada de 18 meses.

A jornada do paciente engloba um olhar individualizado e centrado nele com acompanhamento de diversas equipes multiprofissionais como: assistente social, enfermeiro, nutricionista, psicólogo, educador físico e farmacêutico. Um enfermeiro lidera a coordenação do cuidado, com linha de cuidado, rastreamento de lesões e estabelecimento e acompanhamento de metas.

O Ambulatório mantém parceria com a Prefeitura de São Paulo. Nele oferecemos atendimento gratuito de alta qualidade a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), encaminhados ao Sírio-Libanês pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) da região central de São Paulo, garantindo acesso a serviços especializados e complementares.

Atendimentos gratuitos nos ambulatórios em 2024



90

cirurgias de mama



19.005

Exames de ultrassonografia



4.934

Consultas médicas e multiprofissionais às pacientes de cirurgia de mama



783

Consultas pediátricas



851

Consulta com equipe multiprofissional em pediatria

APOIO ÀS *Comunidades*

Voluntariado

Os voluntários do Sírio-Libanês realizaram uma série de ações transformadoras em quatro frentes de voluntariado, promovendo impactos significativos na comunidade hospitalar e além:

Voluntariado Assistencial

Realizado desde 1980, por meio do Serviço de Voluntários do Hospital Sírio-Libanês, desempenha um papel importante de oferecer suporte emocional e acolhedor às pessoas atendidas no hospital, garantindo um cuidado que vai além do físico e fortalece laços de empatia e solidariedade.

Em São Paulo, novos candidatos a voluntário participaram de etapas de seleção e treinamentos, enquanto em Brasília, um programa de formação qualificada também preparou novos voluntários para atuação.



Em 2024, foram 20.358 horas de trabalho voluntário, desempenhado por cerca de 240 pessoas.

Formado por 95% de mulheres, o grupo também é responsável pela loja de conveniência e pela livraria do Hospital Sírio-Libanês, que têm a verba revertida às iniciativas de filantropia e doações.

Em 2024, arrecadamos R\$ 1,8 milhão com as vendas e com todo o trabalho do voluntariado. Parte deste recurso possibilitou as seguintes doações a pacientes e familiares em situação de vulnerabilidade dos hospitais administrados pelo IRSSL, do Ambulatório de

Filantropia, do Abraço seu Bairro e instituições e ONGs parceiras:



1.280

enxovais de bebê



2.849

cestas básicas



1.968

artigos de higiene pessoal



2.554

cobertores e agasalhos



66

aparelhos ortopédicos infantis

Voluntariado Jovem

Em 2024, fizemos o lançamento do pilar do voluntariado jovem na Faculdade. Ao abranger os alunos e os jovens da colônia sírio-libanesa, esse pilar busca envolver jovens em atividades de voluntariado, promovendo a formação de futuras gerações comprometidas com causas sociais e humanitárias.

Para o voluntariado jovem foi promovida uma ação no centro paralímpico e participou de um jogo de basquete em cadeiras de rodas.

Essa ação foi viabilizada pela ADD (Associação de Deficientes Desportivos), que atende atletas e não atletas paralímpicos. A oportunidade foi ainda levada ao conselho deliberativo e algumas das Senhoras do SBSHSL também participaram da ação.

Em 2024, os jovens voluntários também tiveram relevante participação na Campanha de Auxílio Humanitário ao RS.

Voluntariado Médico

Programa de envolvimento médico em ações sociais, levando atendimento, cuidado e pesquisa a comunidades carentes e vulneráveis, fortalecendo a integração entre saúde e impacto social.

Em 2024, seguimos atuando em projetos relevantes de voluntariado médico:

ONG Mais

Iniciou seus trabalhos durante a pandemia, com o propósito de levar apoio e dignidade a pessoas em situação de vulnerabilidade.

Atualmente, conta com o aporte financeiro de cerca de 400 amigos e colaboradores, que não apenas contribuem com recursos, mas também dedicam seu tempo para distribuir alimentos e esperança nas ruas e comunidades de São Paulo e do ABC.

O Sírio-Libanês apoia doando roupas e produtos de higiene para os atendidos pela organização.

Zoé

Leva assistência médica, exames clínicos, cirurgias, infraestrutura hospitalar emprestada e remédios doados pelo Sírio-Libanês a populações ribeirinhas e indígenas da Amazônia, visando acabar com o sentimento



de abandono médico. Em 2024, o Sírio-Libanês apoiou e participou de duas expedições em diversos locais da Região Norte do país.

ONG Xingu+Catu

Presta atendimento médico a comunidades indígenas em áreas de difícil acesso, de forma a oferecer saúde especializada sem a necessidade de deslocamento das populações. O Sírio-Libanês também doa remédios e empresta equipamentos para a iniciativa.

Voluntariado Corporativo/ Colaboradores

Focado em mobilizar os nossos colaboradores em ações solidárias, em 2024 tivemos como principais iniciativas:

Projeto Quadriculando Calor Humano

Desde 2019, realiza oficinas presenciais em que os voluntários, os próprios colaboradores do Sírio-Libanês, fazem quadrados de crochê para formar mantas e cobertores a serem doados. Em 2024, foram doadas mais de 30 mantas de bebê e 50 de adulto, inclusive para as vítimas das chuvas do Rio Grande do Sul.

Piloto do Projeto Mova-se

Voluntariado da geriatria promove a avaliação de idosos nos bairros de abrangência do Abrace o Seu Bairro, com o diagnóstico inicial de saúde de 140 idosos, utilizando a abordagem de avaliação geriátrica ampla, com equipe multidisciplinar de 40 profissionais, entre geriatras, residentes, nutricionistas, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos e assistentes sociais.

SER Solidário

Em 2024, unificamos sob o guarda-chuva SER Solidário, nossas iniciativas filantrópicas — como a Campanha do Agasalho, o Bazar Sírio-Libanês, as Doações Institucionais e as iniciativas de apoio humanitário, ampliando o alcance das ações sociais e fortalecendo sua identidade.

Bazar Sírio-Libanês

Iniciativa da Diretoria de Senhoras, o Bazar Sírio-Libanês tem como objetivo principal arrecadar fundos para apoiar os projetos sociais da instituição, por meio da venda de itens doados. Promovendo a sustentabilidade através da moda circular, o projeto gera recursos financeiros enquanto conscientiza sobre a importância da reutilização e adoção de práticas sustentáveis. Todo o valor arrecadado é destinado aos projetos sociais, ampliando o impacto filantrópico.

O Bazar fortalece a gestão eficiente de recursos, reduz desperdícios e amplia

o impacto institucional por meio de parcerias. Destaque para a colaboração com o Lar Sírio Pró-Infância, que contribuiu significativamente com doações ao longo dos anos, e, em 2024 com a ONG Mais, que possibilitou o apoio direto a comunidades vulneráveis e a refugiados.

Em 2024, realizamos o Bazar Express, uma ação pontual destinada a venda de itens de mobiliário, que gerou mais de R\$ 33 mil em receita para os projetos sociais. A iniciativa também reforçou nosso compromisso com a sustentabilidade financeira e ambiental, ao dar novo destino a materiais que seriam encaminhados para armazenamento ou descarte.

O Bazar é uma ação esperada e valorizada pelos colaboradores, que reconhecem sua importância e engajam-se ativamente. Seus resultados evidenciam a contribuição direta para o fortalecimento da filantropia e da sustentabilidade institucional.

Resultados desde a 1ª edição



+ R\$ 247 mil
destinados em prol
de projetos sociais



+ R\$ 443 mil
receita arrecadada



+ 300
móveis reutilizados



+ 310kg
de roupas recicladas



30.806
itens arrecadados



13.108
itens vendidos



65%
de circularidade dos itens

Apoio ao Rio Grande do Sul

Em 2024, mobilizamos nossos esforços e capacidades, com o Fundo Social de São Paulo (FUSSP), em um grande movimento de rede para identificar as necessidades dos afetados pelas enchentes do Rio Grande do Sul e articular soluções de apoio.

Com a construção ágil de parcerias e a força de nossos mais de 9 mil colaboradores, voluntários, corpo clínico e equipe assistencial multiprofissional, arrecadamos, armazenamos e organizamos em nossa sede mais de 54 toneladas de itens e os destinamos às vítimas.

Também realizamos ações de voluntariado médico e de envio de medicamentos para os Hospitais Estrela e São José no RS para apoiar os esforços de saúde.

As ações de colaboração do Sírio-Libanês, impulsionadas pelo compromisso com a filantropia e o impacto social, uniram voluntários, parceiros e uma gestão de excelência para ampliar o alcance da solidariedade.

Nossos parceiros na arrecadação de donativos:



Essa mobilização transformadora resultou em uma das maiores doações da história da organização, reafirmando que, quando cuidado e generosidade caminham juntos, o impacto se multiplica e vidas são transformadas.



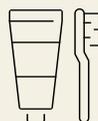
8,5 mil

medicamentos e materiais



15,3 mil

alimentos



84,6 mil

produtos de higiene pessoal e limpeza



2,3 mil

produtos para pets



54,1 mil

peças de vestuário



Além das doações, tivemos pessoas que foram além, como a enfermeira Paloma Ferrer Gomez. Entre 15 e 29 de maio de 2024, Paloma acolheu, cuidou e ajudou a renovar as esperanças dos gaúchos em um dos hospitais de campanha, localizado em São Leopoldo.

Na volta, Paloma dividiu conosco sua experiência:

“Foram dias duros, mas na certeza que atendemos o maior número de pessoas e que fizemos tudo o que fomos capazes. Carregarei para sempre o orgulho por contribuir em uma missão humanitária, entregando à população o SUS, nos alicerces da sua integralidade. Fui na intenção de ajudar o povo gaúcho, mas a vida transformada foi a minha.”



Abrace seu Bairro

Em 2024, criamos uma iniciativa pioneira com foco na promoção do envelhecimento saudável de idosos do entorno da unidade do bairro de Bela Vista (SP), o projeto-piloto Mova-se.

Com o acompanhamento de uma equipe multidisciplinar composta por geriatras, gerontólogos e outros profissionais especializados, e com o propósito de elevar a funcionalidade, a autonomia, a integração e a participação efetiva na sociedade, o Mova-se oferece:

- Conjunto de atividades focadas no fortalecimento muscular, na melhoria da resistência física, no equilíbrio e na capacidade motora.
- Avaliações individuais da capacidade intrínseca (física e mental) junto a um grupo de 140 pessoas.
- Duração de 12 meses

O Abrace seu Bairro é um projeto social criado em 2001 pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, com o objetivo de oferecer atividades de promoção da saúde, qualificação profissional e geração de renda, com foco em ações que favoreçam

o desenvolvimento biopsicossocial de indivíduos e famílias.

Com impacto social transformador, em seus 23 anos, o projeto já atendeu mais de 10 mil famílias e cerca de 28 mil pessoas em alta vulnerabilidade. A nossa equipe multidisciplinar é formada por multiplicadores dos valores dentro e fora do Abrace e responsável pelas conquistas nessa trajetória.

Em 2024, após análises, fizemos sua reestruturação sob a perspectiva de filantropia estratégica para impacto social em escala. Assim, o projeto passa a ter a Saúde como fio condutor em suas ações e olhar de futuro.

Neste novo cenário, o Abrace expandiu sua atuação, fortalecendo a integração com o sistema de saúde público e ampliando o atendimento aos idosos.

Também realizamos o mapeamento de vulnerabilidade social de 1.596 pessoas inscritas nos cursos de qualificação profissional e promovemos atendimento social, individual e em grupo, para 139 pessoas, conduzindo os devidos encaminhamentos às demandas existentes. Conheça a seguir outras atividades em 2024.



Cursos de capacitação

Destinados a pessoas em vulnerabilidade, com interesse em seguir carreiras no ambiente hospitalar, desenvolve habilidades e competências e dá suporte em suas recolocações no mercado de trabalho.

Os cursos foram oferecidos presencialmente, em São Paulo e em Brasília, formados por aulas teóricas e práticas nas seguintes frentes de atuação:



Copeiro Hospitalar



Auxiliar de Hotelaria Hospitalar



Auxiliar de Cozinha Hospitalar



Curso afirmativo de Auxiliar de Farmácia Hospitalar

Promoção de saúde e bem-estar

Além de múltiplas iniciativas pela saúde dos idosos, em 2024, tivemos ações de promoção da saúde de pessoas com deficiência, em parceria com a Associação Desportiva para Deficientes (ADD).

Visando a melhora da acessibilidade e do atendimento de pessoas com deficiência física e neurodivergentes, até o momento, já são mais de 30 crianças e adolescentes em atividades de esporte e em seus acompanhamentos psicopedagógicos.

Atuando em benefício de dois grupos historicamente pouco atendidos e com pouco acesso, os idosos e pessoas com deficiência, dedicamos o olhar atento do Sírio-Libanês às suas demandas e damos a elas acesso a espaços que antes pouco chegavam, como simpósios.

Resultados Abrace seu Bairro:

354

pessoas atendidas

+ de 100

profissionais capacitados

86

contratados pelo Sírio-Libanês

EDUCAÇÃO EM

Saúde, Ciência e Pesquisa

GRI 3-3

Solidariedade

Apoio à formação

ARO Sírio-Libanês

A ARO (Academic Research Organization) Sírio-Libanês é um centro especializado na condução de pesquisas clínicas e científicas, com recurso de doações, com foco em avanços para doenças cardiovasculares, terapias inovadoras e novas tecnologias médicas.

Em 2024, três pesquisas de relevância internacional foram apresentadas, reafirmando nosso compromisso com o avanço da ciência e de soluções de impacto na saúde:

- Riscos da polifarmácia (uso de 5 ou mais medicamentos) em pacientes idosos
- Intolerância para exercícios em pacientes de hemodiálise
- Protocolo de teste cognitivo para pacientes de neurocirurgia.

Faculdade Sírio-Libanês

A Faculdade Sírio-Libanês tem o compromisso de formar profissionais de saúde altamente qualificados, garantindo que o acesso ao ensino de excelência não seja limitado por questões financeiras.

Com foco no impacto social, estruturamos um robusto programa de bolsas de estudo e financiamento, permitindo que mais estudantes talentosos tenham a oportunidade de se especializar com o padrão de qualidade do Sírio-Libanês.

No primeiro semestre de 2024, tivemos 28 alunos bolsistas integrais, viabilizados da seguinte forma:

3 bolsas financiadas pelo Fundo Endowment da Faculdade, garantindo recursos sustentáveis para alunos em situação de vulnerabilidade econômica.

12 viabilizadas por recursos oriundos de doações, e 13 viabilizadas pela renúncia de receita, ampliando a possibilidade de mais estudantes ingressarem na instituição.

Também oferecemos bolsas de estudos para alunos de mestrado, doutorado e pós-doutorado para que possam se dedicar às pesquisas em Saúde, por meio do fundo Jovens Cientistas.

Para apoiar a inclusão dos alunos bolsistas da graduação e garantir que todos os

estudantes tenham suporte adequado para permanecer em seus cursos, implementamos o **Programa Equaliza**.

O Programa oferece aulas de reforço em disciplinas fundamentais, como Língua Portuguesa, Língua Inglesa, Humanidades, Raciocínio lógico-matemático, Fundamentos de Biologia, Fundamentos de Química e Fundamentos de Física, atendendo alunos que necessitam de apoio adicional para consolidar seus conhecimentos.

Os resultados acadêmicos demonstram o sucesso desse modelo: os alunos bolsistas apresentaram um desempenho médio superior ao dos alunos pagantes, evidenciando o impacto positivo da oportunidade de acesso à educação de qualidade.

As aulas do Equaliza são abertas a todos os estudantes, reforçando nossa preocupação com o desenvolvimento acadêmico, a qualidade e a equidade na formação.





Excelência

5.1 Qualidade e Experiência do Paciente

5.2 Engajamento e qualificação do nosso time

5.3 Transformação digital e inovação

5.4 Excelência em Ensino e Pesquisa

5.5 Novos Negócios

ODS RELACIONADOS:

Capitais relacionados:

QUALIDADE E EXPERIÊNCIA *do Paciente*

GRI 3-3

Nosso modelo assistencial de cuidado focado no paciente e seus familiares, multidisciplinar, com um olhar humanizado e individualizado, oferece à sociedade uma assistência médico-hospitalar de excelência.

É a atenção e o cuidado com a experiência do paciente que nos diferencia de outras instituições: o trabalho com respeito, qualidade, dedicação e engajamento promove uma boa relação com o paciente, que se sente respeitado, valorizado e, conseqüentemente, fidelizado, gerando um ciclo virtuoso, que expande nossa atuação filantrópica e beneficia a saúde no Brasil.

Para garantir uma experiência de excelência, em 2024 revisamos estratégias, iniciativas e indicadores de desempenho em relação aos aspectos que influenciam a percepção das pessoas em relação aos cuidados que recebem ao longo de sua jornada.





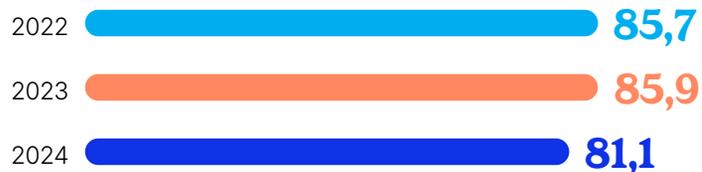
Núcleo de Experiência do Cliente

Realizamos diferentes ações de escuta ativa para compreender as necessidades, expectativas e sensações do paciente:

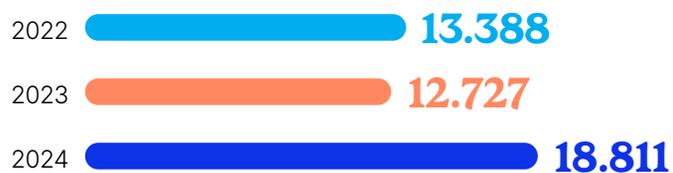
- Pesquisa de satisfação
- Mapeamentos de jornadas
- Desenhos de personas
- Gestão da Voz do Cliente (Canal de Ouvidoria)

Com os resultados, o Núcleo, criado em 2024 para acompanhar esses números, apoia e orienta a evolução da experiência, alimentando as diversas áreas da Organização de informações e dados sobre ofensores, impulsionando a melhoria contínua.

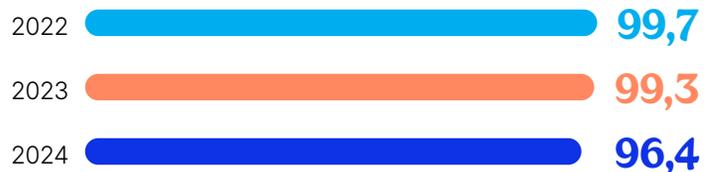
Índice NPS (%)



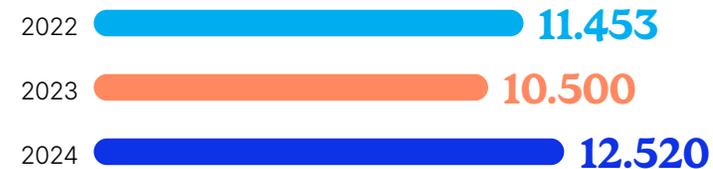
Reclamações na ouvidoria



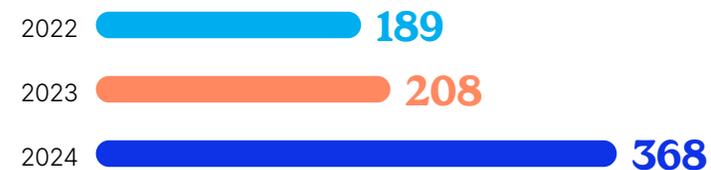
Percentual de respostas às reclamações



Elogios na Ouvidoria



Reclamações no Reclame Aqui



Escala geral de satisfação (0 a 10)



Qualidade e experiência

Certificações

Adotamos as principais metodologias globais de qualidade, apresentadas a seguir, reafirmando o compromisso do Sírio-Libanês com padrões internacionais de atendimento e inovação, garantindo uma assistência de alto nível.



Os Hospitais Sírio-Libanês (São Paulo e Brasília) contam com o principal selo de acreditação em saúde no mundo e temos mantido a certificação desde que a obtivemos pela 1ª vez, há 15 anos, por meio de ciclos rigorosos de avaliação.

A JCI analisa critérios essenciais, como protocolos clínicos, gestão de riscos, segurança do ambiente hospitalar, qualificação da equipe, processos de melhoria contínua e foco na experiência do paciente.

Em 2024, buscando obter a certificação para a unidade de Saúde Populacional, recebemos sete auditoras externas para um diagnóstico, a fim de nos prepararmos para a visita da JCI em 2025. Capacitamos 300 colaboradores em workshops, com educadores internos, abordando ferramentas de qualidade, indicadores e ciência da melhoria, e recebemos mais de 120 projetos de melhoria alinhados aos direcionamentos estratégicos.

Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF)



O Hospital Sírio-Libanês tem a certificação que é um dos mais prestigiados selos internacionais voltados à excelência em reabilitação e avalia critérios como a personalização dos tratamentos, a segurança do paciente, a qualificação da equipe multidisciplinar e a efetividade dos serviços prestados. A certificação atesta nossos padrões rigorosos de qualidade no atendimento a pacientes em programas de reabilitação física, cognitiva e funcional.

Quality Oncology Practice Initiative (QOPI)



Em 2019, fomos uma das primeiras instituições fora dos Estados Unidos a receber essa certificação, concedida pela American Society of Clinical Oncology (ASCO), que reconhece centros de oncologia que atendem a altos padrões de qualidade no cuidado ao paciente com câncer.



Pelo 5º ano consecutivo, o Hospital Sírio-Libanês está entre os melhores hospitais do mundo nos rankings Newsweek.

Desde seu lançamento, em 2021, integramos o seletor grupo dos melhores hospitais do mundo em diversas especialidades, no ranking World's Best Specialized Hospitals: Cardiologia, Cirurgia Cardíaca, Endocrinologia, Gastroenterologia, Neurologia, Neurocirurgia, Obstetrícia e Ginecologia, Ortopedia, Oncologia, Pediatria, Pneumologia e Urologia.

Notavelmente, lideramos na América Latina em Urologia, sendo a 13ª melhor organização do mundo na área.



Geriatric Emergency Department Accreditation (GEDA)

Em 2019, o Sírio-Libanês tornou-se a 1ª instituição fora dos Estados Unidos a obter a acreditação, concedida pelo American College of Emergency Physicians, que promove metas de qualidade no atendimento a pacientes idosos em departamentos de emergência.



Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy (Fact)

A área de Oncologia está buscando obter acreditação da Fact, organismo internacional que estabelece padrões para a prática laboratorial e clínica médica em terapias celulares.

Jornada Magnet para alcançar a Designação Magnet



A Designação Magnet, melhor prática global, orienta nossas práticas de excelência no cuidado de enfermagem e estamos buscando a certificação, que exige critérios rigorosos de qualidade em cinco pilares: Conhecimento, inovação e melhorias; Estrutura de empoderamento; Lideranças transformacionais; Prática profissional exemplar; e Resultados empíricos do cuidado.

A Jornada Magnet orienta os avanços necessários para a certificação e, em 2024, aprimoramos nosso planejamento assistencial, iniciado nos moldes de hoje há dois anos, em um processo estratégico e integrado que contou com a participação de líderes de diversas áreas, em São Paulo e Brasília, garantindo um alinhamento coeso entre as unidades.

O trabalho voluntário feito pelos profissionais também é um dos pontos de atenção abordados pelo Magnet, já que no projeto Mova-se, do Abrace o Seu Bairro, temos profissionais de enfermagem trabalhando como voluntários.

Ações de capacitação

Ao longo do ano, desenvolvemos diversas ações de capacitação do nosso time para avanço nas boas práticas e certificações apresentadas:

- Novo manual da JCI: capacitamos cerca de 70 líderes sobre a 8ª edição do Manual Hospitalar, que inclui atualizações significativas nos padrões de acreditação e aprofundamento dos conhecimentos.
- Melhoria dos processos de qualidade e segurança: educadores internos em São Paulo e Brasília apoiaram as auditorias internas com o objetivo de verificar aderência aos processos, educar colaboradores e identificar oportunidades.
- Workshop Trilha da Qualidade: mais de 230 participantes, abordando Conceitos e Ferramentas de Qualidade, Gestão de Indicadores e Ciência da Melhoria.
- Criação da Academia do Acolhimento: voltada a fortalecer ainda mais nosso diferencial, em especial na Oncologia, terá um time de acolhedores, em 2025, com um modelo de trabalho completo e replicável para toda a Organização.

- Time Operacional de Proteção e Segurança: 30 Times TOPS, com mais de 200 membros, voltados à promoção e ao fortalecimento da cultura de segurança, identificação de riscos e adoção de mudanças que resultem em melhorias. O TOPS é parte do CUSP (Comprehensive Unit-based Safety Program), uma abordagem sistemática e colaborativa para identificar e resolver problemas de segurança em unidades de saúde, promovendo uma cultura de segurança e envolvendo toda a equipe no processo de melhoria contínua.

Programa de Melhoria Contínua

Nosso programa, nomeado de World Class Hospital (WCH), estimula uma cultura com efeitos diretamente relacionados ao aumento da produtividade, desfecho clínico, qualidade e segurança do paciente, custo, pontualidade nos procedimentos e entregas e sustentabilidade, além da motivação dos nossos colaboradores, assegurando excelência assistencial e operacional para o alcance do nível de um Hospital de Classe Mundial.

Em 2024, iniciamos a jornada do Programa de Desenvolvimento Institucional para treinar colaboradores dos Grupos de Melhoria Focada, em São Paulo e Brasília, com 30h de aulas teórico-práticas sobre manuseio de ferramentas de melhoria contínua e 86 pessoas treinadas.

Também esse ano tivemos nossos primeiros workshops e eventos relacionados ao programa, nos quais abordamos temas como Sustentabilidade Estratégica e ESG, Desperdícios na Saúde, Metodologias da Melhoria Contínua, Cases PROADI-SUS e Consultoria HSL, no Evolution Day.

Em parceria com o instituto Lean Summit Saúde, ainda tivemos a oportunidade de compartilhar como implementamos nosso Programa World Class no setor da saúde, destacando diferentes cenários e realidades visando a eficiência, a qualidade e a acessibilidade dos serviços de saúde em todo o Brasil.



Atendimento mais inclusivo

Inauguramos uma sala de espera direcionada a pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA) no Centro de Diagnóstico por imagem, revisamos as pesquisas de satisfação para incluir sua percepção, revisamos o processo de agendamento de alguns exames e desenvolvemos um projeto para proposição de soluções inovadoras para melhorar a previsibilidade destes pacientes.

Planejamento Assistencial

O NIPPA, Núcleo de Informações e Projetos de Planejamento Assistencial, é uma estrutura estratégica, criada em 2024 para otimizar nossa gestão assistencial a partir da análise de dados, do monitoramento de indicadores e do planejamento de processos.

O principal objetivo é transformar a tomada de decisão clínica e administrativa em um processo mais ágil, embasado em evidências e orientado para a excelência na assistência.

O Núcleo centraliza a coleta, análise e interpretação de dados assistenciais, possibilitando uma visão ampla e detalhada sobre os processos. Ele monitora indicadores-chave de qualidade e segurança, avalia a eficiência dos serviços e fornece relatórios para direcionar a governança hospitalar.

Além disso, atua na criação e no aprimoramento de fluxos assistenciais, ajudando a identificar gargalos operacionais e propor soluções para aumentar a eficiência e a segurança no atendimento ao paciente.

O NIPPA atende a diversos públicos internos e externos, incluindo:



Gestores assistenciais: fornecendo informações estratégicas para embasar decisões sobre melhorias nos processos clínicos.



Corpo clínico e equipes multidisciplinares: garantindo acesso a dados para aprimorar protocolos de atendimento e garantir melhores desfechos clínicos.



Pacientes: beneficiados por uma assistência mais eficiente, segura e personalizada.



Governança hospitalar: fornecendo relatórios e análises que apoiam a conformidade com normas regulatórias e certificações de qualidade.

Com isso, buscamos alcançar impactos positivos significativos para a evolução do modelo assistencial do Sírio-Libanês:



Qualidade e segurança assistencial: ao monitorar indicadores, o núcleo assegura que os protocolos institucionais sejam seguidos e continuamente aprimorados.



Tomada de decisão baseada em dados: reduzindo a subjetividade e dando mais assertividade à atuação das lideranças.



Eficiência operacional: otimização dos fluxos assistenciais e alocação de recursos, reduzindo desperdícios.



Compliance e certificações: apoio no cumprimento de requisitos regulatórios e creditações, fortalecendo a reputação.



Experiência do paciente: maior previsibilidade e fluidez no atendimento para um cuidado mais ágil e resolutivo.

A criação do NIPPA reforça nosso compromisso com a inovação em gestão hospitalar e planejamento assistencial, nos consolidando como referência na adoção de práticas baseadas em dados para elevar a qualidade do atendimento e garantir um ecossistema de saúde mais eficiente e seguro.

Escritório de Valor em Saúde

GRI 403-1

Criado em 2024, o Escritório fortalece nossa sustentabilidade financeira e eficiência operacional para um ciclo virtuoso e sustentável que apoie todo o sistema de saúde.

Ele nasceu, especificamente, para garantir que as negociações sejam pautadas na pertinência do cuidado oferecido, nos resultados clínicos dos pacientes e na experiência dos mesmos, além de uma gestão eficiente para que as práticas médicas aconteçam dentro de um custo adequado e sem desperdícios.

Em 2024, trabalhamos na construção de um painel de valor em saúde, para alguns episódios de cuidado. Esta ferramenta de gestão visa monitorar e analisar o desempenho, com foco na entrega de valor para o paciente. Ele reúne dados e indicadores relevantes, divididos em três categorias: Resultados, custos e processos.

O objetivo é apoiar gestores e profissionais de saúde na tomada de decisões estratégicas, buscando otimizar a relação custo-benefício e promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Conheça os indicadores monitorados nos painéis nas páginas a seguir.



Segurança do paciente

GRI 416-1 • 416-2

Focamos na assistência segura, respeitando e atendendo as necessidades de cada paciente. Com uma gestão de riscos sistêmica e transversal nos diversos serviços da Instituição, buscamos mapear, identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e comunicar os riscos. Essa gestão é parte dos processos organizacionais e alinhada ao planejamento estratégico.

Nosso Programa de Segurança visa ao aprendizado organizacional, à melhoria contínua dos processos e ao fortalecimento da cultura de segurança.

Temos um modelo de trabalho baseado no conhecimento compartilhado, no envolvimento do paciente e de sua família no cuidado, no trabalho colaborativo entre profissionais, na atenção integral e no fluxo e acessibilidade da informação. Desta forma, proporcionamos ao próprio paciente zelar pela sua segurança, a partir das informações recebidas.

A área de Segurança do Paciente-Qualidade integra os comitês assistenciais de

Lesão de Pele, Broncoaspiração, Quedas e Terapia Medicamentosa, bem como as frentes de Tecnovigilância, Hemovigilância e Farmacovigilância.

O Comitê de Qualidade e Segurança Institucional é o responsável pelo Programa, tem papel consultivo e deliberativo e compõe o Núcleo de Segurança do Paciente que, junto à área de Gestão de Risco, promove e apoia iniciativas voltadas à segurança do paciente em diferentes áreas da atenção à saúde. Vinculado à Diretoria, é composto por equipe multidisciplinar, com representação dos setores que desenvolvem atividades relacionadas à segurança da assistência.

Notificações

Estimulamos um ambiente em que os profissionais possam relatar erros ou quase-falhas sem medo de repreensão ou punição.

Para isso, contamos com o processo de notificação, que permite aos colaboradores identificarem erros ou quase-falhas com facilidade, privacidade e rastreabilidade das informações. Todas as notificações são avaliadas e classificadas pela Gestão de Risco e Segurança Assistencial.

Em 2024, foram 24.161 notificações válidas, com uma média mensal próxima ao ano anterior, o que reforça a consolidada cultura de segurança na Organização ao longo dos anos.

Isso também pode ser demonstrado pelo elevado percentual de 78,5% de notificações identificadas, 10 p.p. a mais do que em 2023, reflexo do compromisso da Instituição com os princípios de Cultura Justa frente aos erros.

Total de notificações e percentual identificado

26.682 notificações (71,9% identificadas)

25.189 notificações (71,3% identificadas)

24.161 notificações (78,5% identificadas)

2022 2023 2024

Eventos adversos

Monitoramos a taxa de eventos adversos em pacientes internados (incidentes com dano ao paciente) e a taxa com dano grave e catastrófico.

Em 2024, a taxa com dano grave e catastrófico seguiu seu ritmo de queda e alcançou 0,13%, patamar significativamente inferior à média mundial de 1%, refletindo nossos esforços para promover a segurança do paciente.

Esforço conjunto

Em 2024, a taxa de evento adverso com dano moderado, grave e catastrófico foi um indicador desdobrado como meta de desempenho em todos os níveis de gestão das áreas assistenciais.

A partir deste ano, também passamos a disponibilizar dados referentes aos eventos adversos para a gestão em tempo

real, com direcionamento automático de notificações e desenvolvimento de painéis de dados dos comitês assistenciais, dos grupos de interface e do sistema de notificação de ocorrências assistenciais.

Com isso, pudemos avançar na identificação de oportunidades de melhoria, no acompanhamento da efetividade de ações, na redução de retrabalho e na otimização de recursos.

A discussão dos eventos adversos acontece em reuniões quinzenais, com participação da liderança que, adicionalmente, se aproximou dos colaboradores da assistência.

Ao longo de 2024, foram 376 rondas de liderança e de segurança nas unidades de São Paulo e Brasília, guiadas por instrumentos específicos, construídos a partir de publicações internacionais adaptados ao contexto da Organização.

Taxa de eventos adversos

10,5%

10%

8,8%

Taxa de eventos adversos com dano moderado, grave e catastrófico

1,79%

1,47%

1,25%

2022

2023

2024

Revisão do mapa de riscos

Visando à melhoria contínua, anualmente redesenhamos processos e acompanhamos indicadores, fazemos análises e desenvolvemos planos de ação. Tudo isso, com o compromisso de mobilizar os times e estimular comportamentos, pois sabemos que são os colaboradores no atendimento, em contato com o público que, de fato, transformam a qualidade e a segurança.

Em 2024, revisamos 91 mapas de risco das áreas assistenciais e aplicamos a ferramenta HFMEA (Hospital Failure Mode and Effect Analysis), metodologia sistemática de análise de riscos voltada à área da saúde, com a finalidade de mapear e tratar os riscos.

Em 2023, lançamos o Desafio Dano Zero no Sírio-Libanês e, em 2024, fizemos diversos ajustes e melhorias para lançarmos a 2ª edição, agora com premiações para excelentes resultados.



Em 2024, as unidades vencedoras do Primeiro Desafio Dano Zero foram reconhecidas pela mobilização na busca por uma assistência livre de danos evitáveis.

O desafio está alinhado ao Plano de Ação Global para Segurança do Paciente, da Organização Mundial da Saúde (OMS), que estabelece o tema “Em busca da eliminação de danos evitáveis nos cuidados de saúde”.

O reconhecimento das unidades vencedoras integrou a programação do Abril pela Segurança, reforçando o compromisso institucional com a excelência no cuidado e a prevenção de eventos adversos.



Desfecho Clínico

Há quase 10 anos, o Sírio-Libanês mantém uma equipe dedicada a acompanhar desfechos clínicos de pacientes tanto no cenário intra-hospitalar, quanto no extra-hospitalar. Esse monitoramento inclui indivíduos que foram ou continuam sendo atendidos pela Instituição, em condições específicas de saúde ou episódios de cuidado.

O acompanhamento segue um padrão rigoroso, com a utilização de questionários específicos, preenchidos pelos próprios pacientes, abordagem que assegura dados fidedignos sobre estado de saúde, qualidade de vida e funcionalidade, essenciais para a avaliação do impacto do tratamento.

Os resultados dos acompanhamentos são apresentados periodicamente às equipes assistenciais envolvidas, além dos gestores institucionais, garantindo processos transparentes e integrados. Essas análises são compiladas em sumários executivos personalizados, que são incorporados ao programa institucional de avaliação médica anual, assegurando a melhoria contínua da prática clínica.

Metodologia de Referência Internacional

A metodologia PROM (Patient Reported Outcomes Measures), utilizada para acompanhamento dos desfechos clínicos, é padronizada globalmente e aplicada pelos principais centros de saúde do mundo, o que possibilita comparações e análises de benchmark, garantindo que a Instituição esteja alinhada às melhores práticas assistenciais e possa continuamente aprimorar seus serviços.

As informações obtidas seguem o conceito de Valor em Saúde (Value-Based Healthcare), que orienta a escolha de tratamentos com uso equitativo, sustentável e transparente de recursos, maximizando os melhores resultados clínicos e a experiência do paciente, como definido pelo nosso Escritório de Valor em Saúde.

Dessa forma, o Sírio-Libanês integra práticas de vanguarda, seguras e baseadas em evidências científicas em relação às necessidades individuais dos pacientes, tornando o cuidado mais eficiente e humanizado.

Protocolos Clínicos e Gestão Integrada do Cuidado

Os protocolos institucionais desempenham um papel fundamental na padronização de condutas clínicas, promovendo qualidade, segurança e redução da variabilidade na prática médica.

Cada protocolo conta com indicadores específicos, permitindo avaliar processos e desfechos de sua aplicação. Nos últimos anos, temos investido no desenvolvimento de novos protocolos, estruturados no modelo de linha de cuidado multiprofissional.

Essa abordagem inclui a coordenação do cuidado, realizada por uma enfermeira gerenciadora, garantindo melhor organização do fluxo assistencial e promovendo atendimento mais eficiente e centrado no paciente.

Conheça na página a seguir, os principais resultados das condições de saúde e episódios de cuidado monitorados ao longo do ano.

Dados de desfecho

SASB HC-DY-250a.6

Excelência

Condição de Saúde/ Episódio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				DESFECHOS CLÍNICOS				
	Eficiência no Cuidado		Efetividade no Cuidado		Início	Nº de pacientes incluídos (do início até dez/2024)	Critérios de Inclusão/exclusão	Desfechos reportados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Meta/Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Acidente Vascular Cerebral (AVC)	Mediana do tempo porta Imagem 2023 = 38 min 2024 = 36 min	< 45 min / American Stroke Association	Taxa de sobrevivência hospitalar (AVC isquêmico e hemorrágico) 2023 = 88% 2024 = 90%	-	2017	797	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, diagnóstico de AVC até 7 dias (incluindo AVC IH) Critérios de exclusão: recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Taxa de pacientes com avaliação da Escala Rankin ≤ 2 em 90 dias pós AVC 2023 = 81% 2024 = 73%	54% BMJ Neurology Open 2021;3:e000177
	Mediana do tempo porta Agulha 2023 = 49 min 2024 = 45 min	< 60 min / American Stroke Association							
	Mediana do tempo porta Punção 2023 = 118 min 2024 = 85 min	< 120 min							
Artrodese de coluna lombar	Mediana do tempo de permanência hospitalar (cirurgia a alta) 2023 = 4 dias 2024 = 4 dias	-	Taxa de readmissão não programada em até 30 dias pós procedimento 2023 = 7,1% 2024 = 7,1 %	-	2018	661	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, artrodese lombar até 3 níveis Critérios de exclusão: cirurgias por fratura, câncer e/ou infecção; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Taxa de melhora do score de qualidade de vida/incapacidade pela lombalgia (Oswestry Disability Index) em 6 meses após a cirurgia 2023 = 73% 2024 = 78%	≥ 75%* (Oswestry Disability Index) em 6 meses após a cirurgia *Meta definida pela unidade de prática integrada

Condição de Saúde/ Episódio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				DESFECHOS CLÍNICOS				
	Eficiência no Cuidado		Efetividade no Cuidado		Início	Nº de pacientes incluídos (do início até dez/2024)	Critérios de Inclusão/exclusão	Desfechos reportados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Meta/Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Artroplastia de Joelho (AJ)	Mediana do tempo de permanência hospitalar (cirurgia a alta) 2023 = 4 dias 2024 = 3 dias	-	Taxa de readmissão não programada em até 30 dias pós procedimento 2023 = 4,3% 2024 = 10,9 %	3% Hospital for Special Surgery – melhor hospital em Ortopedia 2022 pelo ranking da Newsweek	2017	564	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, procedimento de ATJ por osteoartrite Critérios de exclusão: procedimento realizado por motivo de fratura; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Taxa de melhora do escore de funcionalidade (KOOS-PS) em 12 meses após procedimento de ATJ 2023 = 70% 2024 = 59%	≥ 65% Meta definida pela unidade de prática integrada
								Taxa de expectativa atingida aos 6 meses pós procedimento 2024 = 78%	≥ 90% Meta definida pela unidade de prática integrada
								Taxa de pacientes com dor na articulação operada ≥ 7 em 12 meses pós procedimento ATJ 2023 = 10,5% 2024 = 6,7%	-
Artroplastia de Quadril (AQ)	Mediana do tempo de permanência hospitalar (cirurgia a alta) 2023 = 4 dias 2024 = 4 dias	-	Taxa de readmissão não programada em até 30 dias pós procedimento 2023 = 4,1% 2024 = 5,4%	3% Hospital for Special Surgery – melhor hospital em Ortopedia 2022 pelo ranking da Newsweek	2017	880	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, procedimento de ATQ por osteoartrite Critérios de exclusão: procedimento realizado por motivo de fratura; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Taxa de melhora do escore de funcionalidade (HOOS-PS) em 12 meses após procedimento de ATQ 2023 = 77% 2024 = 79%	≥ 85% Meta definida pela unidade de prática integrada
								Taxa de expectativa atingida aos 6 meses pós procedimento 2023 = 96% 2024 = 92%	≥ 95% Meta definida pela unidade de prática integrada
								Taxa de pacientes com dor na articulação operada ≥ 7 em 12 meses pós procedimento ATQ 2023 = 0% 2024 = 0%	-

Condição de Saúde/ Episódio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				DESFECHOS CLÍNICOS				
	Eficiência no Cuidado		Efetividade no Cuidado		Início	Nº de pacientes incluídos (do início até dez/2024)	Critérios de Inclusão/exclusão	Desfechos reportados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Meta/Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Câncer de Próstata Localizado - Prostatectomia Robótica	Média do tempo de permanência hospitalar (cirurgia a alta) 2023 = 2,3 dias 2024 = 2,0 dias	-	-	-	2018	1809	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, diagnóstico de câncer de próstata localizado, submetidas à tratamento cirúrgico por robótica	Porcentagem de pacientes com continência urinária total em 12 meses 2023 = 91% 2024 = 80%	MARTINI-KLINIK 12 meses pós 93,5%
	Taxa de pacientes com internação no mesmo dia da cirurgia 2023 = 64% 2024 = 66%	-	-	-				Critérios de exclusão: Tratamento prévio de câncer de próstata localizado; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Porcentagem de pacientes com disfunção erétil severa em 12 meses 2023 = 43% 2024 = 38%
Câncer de mama	-	-	-	-	2017	1909	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, diagnóstico de câncer de mama primário submetidas à tratamento cirúrgico Critérios de exclusão: Tratamento prévio de câncer de mama; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Satisfação com o tratamento 12 meses após o início (média da escala BREAST-Q), nota de 0 a 100, quanto maior o resultado, maior é a satisfação 1- Cirurgia conservadora para tratamento câncer de mama 2023 = 82 2024 = 75 Satisfação com o tratamento 12 meses após o início (média da escala BREAST-Q), nota de 0 a 100, quanto maior o resultado, maior é a satisfação 2- Cirurgia mastectomia com reconstrução para tratamento câncer de mama 2023 = 68 2024 = 61	>70 Health at a Glance 2019 : OECD indicators

Condição de Saúde/ Episódio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				DESFECHOS CLÍNICOS				
	Eficiência no Cuidado		Efetividade no Cuidado		Início	Nº de pacientes incluídos (do início até dez/2024)	Critérios de Inclusão/exclusão	Desfechos reportados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Meta/Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Cirurgia bariátrica	Média do tempo de permanência (Cirurgia a Alta) 2023 = 2 dias 2024 = 1,4 dias	3 dias / Obes Surg 27, 226-235 (2017)	Taxa de readmissão não programada em até 30 dias pós-cirurgia 2023 = 4% 2024 = 4,5%	-	2021	306	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, submetidos a cirurgia bariátrica Critérios de exclusão: recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Taxa de pacientes que relatam estarem satisfeitos ou muito satisfeitos com o procedimento cirúrgico, 12 meses após a realização. 2023 = 97% 2024 = 97%	-
Insuficiência Cardíaca (IC) com fração de ejeção reduzida	Taxa de prescrição de betabloqueador na alta hospitalar 2023 = 91% 2024 = 97%	95% / Definida considerando histórico institucional	Taxa de sobrevida hospitalar na Insuficiência Cardíaca 2023 = 89% 2024 = 89%	8% / Definida considerando histórico institucional	2017	726	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, com IC descompensada com fração de ejeção reduzida (≤ 40%) Critérios de exclusão: apresentando choque cardiogênico à admissão e/ou saída hospitalar do tipo transferência; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Taxa de escore de qualidade de vida (KCCQ-12) > 75 em 30 dias pós-alta de pacientes com insuficiência cardíaca 2023 = 95% 2024 = 66%	> 75 em 30 dias pós alta de pacientes com insuficiência Ref.: Am Coll Cardiol 2020;76:2379-90
	Taxa de prescrição de IECA/BRA/INRA na alta hospitalar 2023 = 85% 2024 = 98%	85% / Definida considerando histórico institucional	Taxa de readmissão por IC descompensada em até 30 dias pós alta 2023 = 16% 2024 = 16%	21% Benchmark: The Centers for Medicare & Medicaid Services					
Infarto Agudo do Miocárdio	Mediana do tempo porta ECG 2023 = 8 min 2024 = 7 min	Meta ≤ 10 min / Recomendação American Heart Association	Taxa de sobrevida hospitalar no Infarto Agudo do Miocárdio 2023 = 97% 2024 = 93%	-	2017	Acompanhamento de pacientes de Intervenção Coronária Percutânea (ICP) 3387	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, que realizaram ICP Critérios de exclusão: pacientes com saída hospitalar do tipo transferência; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Taxa de melhora da angina (SAQ-7), comparando a admissão com 30 dias após o infarto 2024 = 96%	-
	Mediana do tempo porta Balão 2023 = 53 min 2024 = 59 min	Meta ≤ 90 min / Recomendação American Heart Association							

Condição de Saúde/ Episódio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				DESFECHOS CLÍNICOS				
	Eficiência no Cuidado		Efetividade no Cuidado		Início	Nº de pacientes incluídos (do início até dez/2024)	Critérios de Inclusão/exclusão	Desfechos reportados pelo paciente (PROMS)	
	Resultado	Meta/Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Sepse	Mediana do tempo de administração do antimicrobiano 2023 = 31 min 2024 = 29 min	≤ 60 min Definida considerando histórico institucional	Taxa de sobrevivência hospitalar na Sepse 2024 = 92%	-	2017	4990	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, pacientes com sepse diagnosticada no PA, bactéria como agente infeccioso Critérios de exclusão: sepse diagnosticada em outro serviço, cuidados de fim de vida; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Média do escore de qualidade de vida (EQ-5D) em 1 ano após a alta por sepse. (Escore de < 0 a 1. Quanto maior o resultado, a qualidade de vida é considerada melhor) 2023 = 0,55 2024 = 0,64	-
	Taxa do tempo de administração do antimicrobiano até 60 minutos 2023 = 80% 2024 = 83%	80% Definida considerando histórico institucional							
Câncer de Próstata Localizado - Prostatectomia Robótica	Média do tempo de permanência hospitalar (cirurgia a alta) 2023 = 2,3 dias 2024 = 2,0 dias	-	-	-	2018	1809	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, diagnóstico de câncer de próstata localizado, submetidas à tratamento cirúrgico por robótica Critérios de exclusão: Tratamento prévio de câncer de próstata localizado; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Porcentagem de pacientes com continência urinária total em 12 meses 2023 = 91% 2024 = 80%	MARTINI-KLINIK 12 meses pós 93,5%
	Taxa de pacientes com internação no mesmo dia da cirurgia 2023 = 64% 2024 = 66%	-	-	-				Porcentagem de pacientes com disfunção erétil severa em 12 meses 2023 = 43% 2024 = 38%	MARTINI-KLINIK 12 meses pós 34,7%

Artroplastia de Quadril

DASHBOARD DE VALOR		Cirurgia: 2024	Acumulado (2018 a 2024)
Desfecho	PROMS: Taxa de pacientes sem relato de dor (maior ou igual a 7) na articulação operada em 12 meses pós cirurgia	98,7%	98,2%
	PROMS: Taxa de pacientes com melhora do estado funcional pelo MCID (HOOS-PS) ¹ em 12 meses pós cirurgia	76,3%	80,5%
	Taxa pacientes satisfeitos ou muito satisfeitos em 12 meses pós cirurgia	95,2%	96,6%
	Taxa de pacientes que atingiram a expectativa em 6 meses pós cirurgia ²	94,7%	92,7%
	%Taxa de pacientes com complicações intra hospitalares (Infecção sítio cirúrgico, Luxação, TEP, TVP)	1,8%	1,1%
Taxa de pacientes com complicações pós alta até 90 dias (Infecção sítio cirúrgico, Luxação, TEP, TVP)	4,5%	5,9%	
Custo	Taxa de pacientes com internação no dia da cirurgia	52,4%	53,2%
	Taxa de pacientes encaminhados para UTI no pós operatório	18,3%	19,8%
Processo	Média do tempo de permanência entre cirurgia e alta	4,6 dias	4,5 dias
	Taxa de pacientes com procedimento pertinente ³	96,9%	95,1%

1 HOOS-PS: questionário para avaliar a função física de pacientes osteoartrose no quadril.

2 Expectativa reportada pelo paciente no pré cirurgia e perguntado novamente após 6 meses da cirurgia

3 Avaliação de pertinência definida após discussão com grupo de especialistas e análise retrospectivas de informações de acompanhamento de desfecho clínico de pacientes submetidos à artroplastia de quadril.

Considerado pertinente quando no momento pré cirurgico o paciente relate dor > 4 na articulação operada e/ou função (HOOS-PS) > 30,0

Intervenção Coronária Percutânea no tratamento da Doença Arterial Coronária

DASHBOARD DE VALOR		Cirurgia: 2024	Acumulado (2018 a 2023)
Desfechos	PROMS: Média da diferença do escore de Qualidade de Vida, avaliada pelo instrumento EQ-5D-3L (comparando pré e 12 meses pós procedimento) ¹	0,15	0,15
	PROMS: Taxa de melhora em 10 pontos do instrumento SAQ-7 (comparando pré e 12 meses pós procedimento) - Geral ²	95,4%	96,2%
	PROMS: Taxa de melhora em 10 pontos do instrumento SAQ-7 (comparando pré e 30 dias pós procedimento), em pacientes submetidos ao procedimento por Síndrome Coronária Aguda**	95,7%	92,0%
	Taxa de pacientes com complicações intra hospitalares (eventos maiores: Morte, Cirurgia de Revascularização do Miocárdio de emergência, Acidente Vascular Cerebral ou necessidade de revascularização do vaso tratado) ³	2,2%	-
Custo	Média de uso de stent farmacológico por paciente***	1,9 stents	-
Processos	Média do tempo de permanência entre procedimento e alta (dias)	5 dias	4,8 dias

1 Questionário EQ-5D-3L: escore de < 0 a 1, quanto maior o resultado, a qualidade de vida é considerada melhor. Logo, diferenças positivas representam melhora da qualidade de vida.

2 SAQ-7: O Seattle Angina Questionnaire é um instrumento validado para avaliar a qualidade de vida de pacientes com angina. Ele mede o impacto da angina nas atividades diárias e o efeito do tratamento na melhora dos sintomas.

3 Dados extraídos do relatório de CathPCI (American College of Cardiology), que o Hospital Sirio-Libanês reporta desde 2020. Os relatórios são emitidos por eles, periodicamente, sempre analisando um período de 12 meses, portanto o valor acumulado não está disponível.

Câncer de Próstata Localizado - Cirurgia Robótica (Como primeiro tratamento)

DASHBOARD DE VALOR		Cirurgia: 2023	Acumulado (2018 a 2023)
Desfechos	PROMS: Taxa de pacientes com continência urinária total em 12 meses após a cirurgia ¹	78,9%	87,5%
	PROMS: Taxa de pacientes com disfunção erétil severa em 12 meses ²	40,2%	42,4%
	Taxa de pacientes com complicações intra hospitalares com classificação Clavien Dindo III-IV ^{***}	2,8%	0,9%
	Taxa de pacientes com complicações pós alta até 90 dias com classificação Clavien Dindo III-IV ³	2,5%	2,2%
Custos	Taxa de pacientes que internaram no dia da cirurgia	64,7%	60,2%
Processos	Média do tempo de permanência entre cirurgia e alta	2,3 dias	2,1 dias

¹ Avaliação da continência urinária total: sem uso de absorventes ou fraldas

² Disfunção erétil: capacidade de ereção deficiente a nula

³ A Classificação de Clavien-Dindo é um sistema usado para categorizar complicações pós-operatórias com base na gravidade e no tipo de intervenção necessária para tratá-las. Esse sistema é amplamente utilizado na cirurgia para padronizar a comunicação sobre complicações e avaliar a qualidade dos cuidados cirúrgicos.

Grau III – Complicações que requerem intervenção cirúrgica, endoscópica ou radiológica.

Grau IV – Complicações com risco de vida que exigem tratamento intensivo.



Cuidado Contínuo

Os pacientes submetidos a exames ambulatoriais de colonoscopia são contatados por enfermeiros da área para acompanhamento do desfecho do procedimento.

O contato é realizado por meio de uma ligação telefônica, no intervalo de 48 a 72 horas após a realização do exame.

Em caso de sinais e sintomas não esperados, como febre, sangramentos e dor, os pacientes são orientados a retornar à Instituição para avaliação médica.

Em 2024, foram 6.772 pacientes contatados, com taxa de orientação de retorno de 0,5%.

ENGAJAMENTO E QUALIFICAÇÃO DO *Nosso Time*

GRI 3-3 • 2-7

Diversidade, equidade e inclusão

Nosso time é composto por 9.789 profissionais, diversos, únicos e que desempenham um papel fundamental na realização de nossa missão.

Desde 2021, contamos com um Programa de Inclusão e Diversidade, com o objetivo de favorecer um ambiente institucional onde todas as pessoas se sintam respeitadas, acolhidas e pertencentes. Conheça a seguir as principais iniciativas nesse sentido.

Equidade de gênero

GRI 3-3 • 2-24 • 2-28

Fundado e liderado há mais de um século por mulheres, o Sírio-Libanês mantém vivo o compromisso com a equidade de gênero em sua governança e gestão.

Atualmente, 65% das posições de liderança são ocupadas por mulheres, incluindo 37% no Comitê Executivo, nosso mais alto nível de liderança — com a meta de alcançar 50% até 2030.

Além disso, 100% do Conselho Deliberativo e da Diretoria de Senhoras é composto por mulheres, reafirmando o protagonismo feminino na condução estratégica e na tomada de decisões da instituição desde a fundação.



Conquistamos a certificação Women on Board por termos 5 representantes mulheres no nosso Conselho de Administração

Aderimos ainda aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs, sigla em inglês de Women's Empowerment Principles), da ONU Mulheres, como forma de materializar nosso compromisso com a igualdade de gênero.

Identidade de gênero e orientação sexual

Em 2024, iniciamos o novo processo de identificação do paciente, incluindo seu nome social na pulseira. Nossos colaboradores também têm liberdade para usar seu nome social no crachá, e-mail e Workplace e usar uniforme de acordo com sua identificação, além de contarem com vestiários e banheiros individuais e sem gênero.

Em junho, passamos a fazer parte do Fórum de Empresas LGBTI+, demonstrando nosso apoio e compromisso com os direitos das pessoas LGTQIA+.

Ao longo do ano também treinamos nossos colaboradores sobre sexo biológico, identidade de gênero, orientação afetivo-sexual e expressões de gênero, para que todos estejam capacitados para receber nossos pacientes.

Pessoas com Deficiência

Criamos o Projeto PcD Call Center, em que capacitamos e contratamos pessoas com deficiência para a área de Call Center.

Contamos também com a Oficina Inclusiva, um projeto para colaboradores com deficiência intelectual se envolverem em diversos trabalhos de impacto aos nossos stakeholders, como kits de pacientes, brindes de eventos entre outros.

Equidade Racial

Em novembro deste ano, aderimos à Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, movimento que visa promover um ambiente de negócios sustentável, através da superação do racismo e de todas as formas de discriminação no ambiente corporativo e em toda a sua cadeia de valor.

Processo de seleção oculto

Desde 2023, introduzimos em nossos processos seletivos a entrevista oculta, com o auxílio da plataforma JobeCam, que permite que o candidato permaneça anônimo até a última etapa. Assim, podemos manter ocultas informações como nome, gênero, idade, foto,



ou qualquer elemento que possam acionar gatilhos relacionados aos vieses inconscientes no processo de seleção.

Tivemos 45 profissionais contratados por essa nova metodologia, sendo 80% mulheres, 14% pessoas negras, 2% pessoas 50+, 2% LGBTQIA+ e 2% de Pessoas com Deficiência.

Pertencimento

Na pesquisa de clima de 2024 alcançamos 87% de avaliações positivas em relação à Diversidade e Inclusão, superando nossa meta.

A afirmativa mais favorável da nossa Pesquisa de Clima, com avaliação 95% positiva, foi: "O Sírio-Libanês apoia a diversidade, respeitando as diferenças de cor, gênero, orientação afetivo sexual, idade, credo (religião), etnia, deficiência e origem."

Letramento

Nosso objetivo é promover espaços de diálogo e reflexão que possam educar, sensibilizar e letrar os nossos colaboradores sobre a importância da diversidade, equidade e inclusão, além de apoiar a formação e desenvolvimento de pessoas de grupos minorizados. Conheça a seguir as principais iniciativas em 2024:



Curso Afirmativo de Auxiliar de Farmácia:

com 120h de duração, voltado a promover a formação e inserção de pessoas com deficiência, trans, 50+ e negras em situação de vulnerabilidade social em carreiras na área de farmácia. Participaram 18 pessoas e mais de 30% já estão contratadas.



POD-I: temos um podcast de *Diversidade e Inclusão*, importante ferramenta de posicionamento do Sírio-Libanês sobre o tema.



Treinamento de Atendimento de Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA):

capacitou cerca de 30% dos colaboradores do Sírio-Libanês para oferecerem um atendimento sensível e acolhedor às pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Liderança Transformacional

GRI 3-3 • 2-7 • 404-2 • SASB HC-DY-330a.1 • HC-DY-330a.2

Desenvolvimento de líderes

No Sírio-Libanês, acreditamos que a excelência do nosso time depende de um aprendizado constante e que o desenvolvimento de pessoas na saúde gera impacto positivo na sociedade e impulsiona o crescimento do País.

Nos últimos anos, investimos fortemente na capacitação das nossas lideranças, estruturando programas que integram inovação, tecnologia e metodologias ágeis para aprimorar a gestão.

Conheça a seguir as principais iniciativas nesse sentido.

Rota Liderança

Em 2024, demos continuidade ao programa Rota Liderança e ampliamos sua abordagem para incluir um foco ainda maior em inovação. Coordenadores, gerentes, superintendentes e diretores participaram dessa capacitação, fortalecendo competências institucionais essenciais para a nossa evolução.

O programa inclui temas como:



Estratégia de inovação e transformação digital



Design thinking e metodologias ágeis



Tomada de decisão baseada em dados (data-driven)



Inteligência artificial aplicada à gestão hospitalar

Cada líder recebeu, em média, 37 horas de capacitação ao longo do ano. Em outubro, o programa foi expandido para todos os colaboradores, incentivando uma cultura organizacional baseada em inovação e gestão estratégica.

Capacitação Feedback Eficaz

Com foco em novos líderes, o programa preparou 63 gestores em São Paulo e Brasília para aprimorar a cultura do feedback na instituição. Com uma abordagem prática, o treinamento melhorou significativamente a confiança dos participantes na condução de feedbacks assertivos e produtivos.

Academia de Liderança

Em 2024, idealizamos a Academia, com foco em desenvolver a liderança a partir de uma jornada de aprendizado estruturada em cinco escolas, permitindo que cada profissional construa sua própria trilha de desenvolvimento com base em suas necessidades individuais.

O objetivo é formar líderes preparados para os desafios do futuro e das cadeiras que irão ocupar, alinhados às melhores práticas institucionais, com início em abril de 2025.

Mentalidade Ágil e Inovação

Um dos principais desafios enfrentados pela Instituição foi acelerar a adoção de um mindset ágil, garantindo que nossa cultura organizacional acompanhe a rápida transformação digital do setor de saúde.

A tecnologia impacta diretamente nossos processos, desde a assistência até a gestão, exigindo que as lideranças desenvolvam novas formas de comunicação, criação de vínculos e gestão de talentos.

Com essa necessidade em mente, reformulamos nosso modelo de competências institucionais para identificar e desenvolver habilidades essenciais ao futuro da Instituição. Essa revisão foi construída com a participação de diversos líderes e colaboradores e será lançada em 2025.

Modelo de gestão

Na diretoria assistencial, evoluímos significativamente no modelo de gestão com foco em Liderança Transformacional Magnet, expandindo a abordagem para além da enfermagem e incluindo todas as equipes multiprofissionais.

Esse avanço fortalece uma cultura de gestão participativa, na qual todos os profissionais

são incentivados a contribuírem ativamente para a melhoria contínua, baseados nos princípios da Jornada Magnet.

Subsídio educacional

Além de investir na formação de novos profissionais – com a Faculdade Sírio-Libanês –, reforçamos continuamente nosso cuidado com nossos colaboradores, destinando bolsas na faculdade para o público interno e incentivamos a participação dos nossos colaboradores em eventos externos, congressos e simpósios. Em 2024, foram:



06 bolsas para pós-graduação lato sensu e stricto sensu



56 colaboradores apoiados em cursos e congressos externos

Políticas de remuneração

GRI 2-19 • 2-20

Visando a adequação da estratégia salarial aos objetivos estratégicos do Sírio-Libanês, e alinhados à competitividade no mercado, nossas práticas de remuneração são periodicamente comparadas às práticas de mercado, obtidas por pesquisas de empresas especializadas.

Temos uma política descrita para os processos de admissão, promoção, enquadramento e mérito. Há ainda remuneração variável atrelada a metas financeiras, de clima organizacional e satisfação do cliente. Para a liderança, a remuneração variável está atrelada a metas institucionais validadas em Conselho, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos da instituição, e também é levado em consideração seu resultado da Avaliação de Desempenho do ano.



Prêmio Violeta Jafet

Em 2024 tivemos a 4ª edição do prêmio, em que recebemos mais de 400 relatos que impactaram positivamente na experiência dos nossos clientes e homenageamos 15 colaboradores da diretoria assistencial, totalizando 73 homenageados desde a primeira edição.



Pelo segundo ano consecutivo, fomos reconhecidos como Top Employer, certificação que destaca as melhores empresas do mundo em práticas de gestão de pessoas.

Somos o primeiro hospital do Brasil a conquistar a certificação e, em 2024, avançamos a pontuação de 77% para 79%, reforçando nosso compromisso com excelência, compliance e governança.

O reconhecimento nos posiciona entre as melhores marcas empregadoras globalmente, validando nossa cultura de valorização dos colaboradores e o alinhamento às melhores práticas.

Além disso, nossa pesquisa de clima organizacional teve um salto expressivo, com índice de satisfação indo de 74 para 80, superando nossa meta institucional de 75, reflexo do impacto positivo das iniciativas de desenvolvimento de liderança e melhoria contínua adotadas para fortalecer a experiência e o engajamento dos colaboradores.



Saúde e Segurança do Trabalhador

GRI 3-3 • 403-1 • 403-3

Garantir um ambiente seguro e promover o bem-estar dos nossos colaboradores são compromissos centrais do Sírio-Libanês.

Adotamos uma abordagem estruturada para a gestão da saúde e segurança no trabalho, alinhada a altos padrões internacionais, assegurando a integridade física e mental de nossa equipe, com um modelo que se organiza em três pilares complementares para garantir um cuidado integral e contínuo:

- ✓ **Saúde Ocupacional**
Prevenção e monitoramento dos riscos relacionados ao ambiente de trabalho, baseados na NR1.

- ✓ **Saúde Suplementar**
Assistência médica complementar aos colaboradores e seus dependentes.

- ✓ **Saúde da Família**
Cuidado coordenado com a saúde dos colaboradores e seus dependentes no plano de saúde

Saúde Ocupacional

GRI 403-2 • 403-4

A Saúde Ocupacional tem como principal objetivo garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos os colaboradores, reduzindo riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e psicossociais.

Esse pilar se baseia em normas internacionais e boas práticas do setor hospitalar para preservar a integridade física e mental dos trabalhadores.

Seguimos a Norma ISO 45001, garantindo uma gestão estruturada da saúde e segurança em todas as unidades de negócio, abrangendo todos os colaboradores, independentemente do tipo de vínculo trabalhista.

Além disso, implementamos um Programa de Gerenciamento de Riscos, baseado na Norma Reguladora NR1, que minimiza a exposição a riscos ocupacionais e garante um ambiente de trabalho mais seguro.

Vacinação Ocupacional

O hospital promove campanhas de vacinação para colaboradores, garantindo a atualização vacinal contra diversas doenças.

Esse serviço é fundamental para a proteção coletiva e a prevenção de surtos dentro do ambiente hospitalar e nas comunidades em que os colaboradores vivem.

Gestão de Riscos e Segurança

GRI 403-5

A Instituição adota práticas avançadas de gestão da saúde e segurança ocupacional, garantindo um ambiente de trabalho seguro e conforme as melhores normas regulatórias.

O Programa de Gerenciamento de Riscos visa identificar, avaliar e mitigar os riscos ocupacionais, promovendo ações contínuas para a proteção dos colaboradores.

A identificação de riscos ocorre em duas frentes:



Colaboradores internos

Avaliação do escopo de atuação, exposição a riscos ambientais e necessidade de medidas preventivas, como adicionais de insalubridade ou periculosidade.



Terceiros e prestadores de serviço

Análise prévia de riscos ocupacionais para empresas contratadas, exigindo planos de trabalho detalhados e conformidade com padrões de segurança.

Todos os casos de exposição a riscos graves e iminentes são acompanhados pelo time interno de Segurança do Trabalho e pelo gestor do contrato, havendo também a possibilidade de relato anônimo ou não, via canal de Compliance.

Entre as principais medidas para gestão adotadas, destacam-se:

Mapeamento de Riscos Ocupacionais: a equipe de segurança do trabalho realiza avaliações periódicas para identificar e classificar riscos físicos, químicos, biológicos e ergonômicos presentes nas atividades hospitalares. Essas análises fundamentam a implementação de medidas preventivas e corretivas para eliminar ou reduzir os riscos identificados.

Monitoramento Ambiental: são realizadas medições constantes para avaliar a exposição dos colaboradores a agentes nocivos, como radiação ionizante, produtos químicos e ruído excessivo. Com base nos resultados, são implementadas ações corretivas para minimizar impactos negativos.

Prevenção e Controle de Acidentes: adoção de protocolos rigorosos para evitar incidentes no ambiente hospitalar. Isso inclui a correta utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs), além da padronização de práticas seguras no manuseio de substâncias perigosas e no descarte de resíduos hospitalares.

Treinamentos Regulares: os colaboradores participam continuamente de capacitações que abordam desde noções básicas de ergonomia até protocolos

avançados de resposta a emergências. Entre os treinamentos mais frequentes estão:



Manuseio seguro de materiais biológicos para evitar contaminações e acidentes com perfurocortantes.



Segurança em radiação ionizante, com protocolos específicos para colaboradores que atuam em diagnóstico por imagem.



Gestão de emergências e evacuação, incluindo simulações periódicas e treinamento em primeiros socorros.



Ergonomia e organização do trabalho para minimizar riscos posturais e reduzir lesões musculoesqueléticas.

Todos os colaboradores devem realizar a leitura da descrição do seu cargo e realizar o aceite formal. Nesse documento, o item "obrigações do empregado" orienta que: "O trabalhador tem o dever de interromper todo e qualquer tipo de trabalho em caso de suspeita de condição de risco grave e iminente, e deve comunicar imediatamente ao seu gestor".

Código Atlas: Segurança Física e Psicológica

Acrônimo para Ameaça, Tratamento desrespeitoso, Linguagem agressiva, Assédio e/ou Situação insegura, o Código Atlas é uma iniciativa inovadora do Sírio-Libanês com o objetivo aumentar a percepção de segurança física e psicológica, bem-estar e resiliência e trabalho em equipe.

Ele foi desenvolvido como um protocolo estruturado para identificar e responder rapidamente a situações de ameaça ou risco dentro do ambiente de trabalho.

O código pode ser acionado por qualquer colaborador da assistência que se sinta em situação de risco e prevê três níveis de tratativas a depender da criticidade e reincidência das situações.

Implantado em todas as unidades em 2022, e revisado anualmente para incluir os resultados observados, o Código Atlas tem contribuído para um ambiente de trabalho mais seguro e acolhedor, reduzindo incidentes de violência e promovendo o bem-estar dos colaboradores.

Em 2024, alcançou estágio avançado de maturidade, com 94% dos acionamentos sendo resolvidos na primeira abordagem.



Casos Tratados



Ameaças diretas ou veladas a colaboradores;



Linguagem agressiva e assédio moral ou sexual;



Atitudes que possam comprometer a segurança de pacientes e profissionais;



Condições de trabalho que exponham os colaboradores a riscos iminentes.

Em todas as unidades assistenciais há uma equipe local capacitada para o acolhimento e comunicação nas situações de conflitos, garantindo o apoio ao colaborador em tempo real.

Apoio Psicológico e Saúde Mental

Reconhecemos que o bem-estar emocional dos colaboradores é tão importante quanto a segurança física. Por isso, criamos o Núcleo de Saúde Mental, que oferece suporte psicológico contínuo, grupos de escuta terapêutica e canais de atendimento especializados para profissionais expostos a situações de estresse ocupacional.

Níveis de Tratativas

Nível 1 Orientação e mediação

Situações de menor gravidade são tratadas diretamente pelo líder imediato, promovendo diálogo e orientações para resolver conflitos de forma rápida e eficiente.

Nível 2 Intervenção especializada

Casos mais complexos são analisados por equipes especializadas, como o time de saúde ocupacional, psicologia organizacional e recursos humanos, para avaliação detalhada e definição das medidas adequadas.

Nível 3 Medidas corretivas e disciplinares

Se necessário, são aplicadas ações formais, incluindo afastamento preventivo, realocação ou encaminhamento para suporte especializado.

Trabalho com Alegria

O programa Trabalho com Alegria foi idealizado em 2018, baseado na metodologia da Ciência da Melhoria do Institute for Healthcare Improvement (IHI), e é disseminado em larga escala para todas as unidades assistenciais em São Paulo e em Brasília. Nesses locais, foram fixados quadros com a pergunta **“O que importa para você?”**, incentivando o time a se expressar.

A iniciativa, que levou a mais de 15 mil manifestações anônimas em Post-its no segundo ciclo 2023-2024, desencadeou na formação de mais de 300 grupos de trabalho para implementar mudanças, resultando em mais de 1.000 implantações, que correspondem a 74% das situações levantadas.

Como continuidade, o programa começou a ser expandido para a Filantropia, Saúde Populacional e Governança Clínica.

Cultura Justa e Notificação de Ocorrências

O Sírio-Libanês promove uma cultura de transparência e segurança ao incentivar os colaboradores a notificarem incidentes sem medo de retaliação. A Cultura Justa assegura que eventuais falhas sejam analisadas de forma educativa, priorizando o aprendizado organizacional e a melhoria contínua dos processos.

A Notificação de Ocorrências (saiba mais na [pág. 62](#)) permite o rastreamento e análise de incidentes para que ações corretivas sejam implementadas rapidamente, reduzindo riscos futuros e aprimorando os protocolos de segurança institucional.

Indicadores e Impacto da Saúde Ocupacional

GRI 403-9

Os resultados das iniciativas de saúde ocupacional demonstram avanços expressivos na segurança e no bem-estar dos colaboradores. Em 2024:

Risco leve

total de 347 eventos gerais, 144 quase acidentes e 140 eventos com ou sem

afastamento de até três dias, representando 68,9% do total de incidentes típicos. As causas principais desses eventos foram 18 quedas (13%) 28 envolvendo manipulação e descarte de materiais perfurocortantes (20%) e 19 envolvendo batidas (14%).

Risco moderado

Tivemos 63 eventos gerais com mais de quatro dias de afastamento, representando 31% do total de incidentes típicos. As causas principais desses eventos foram 10 quedas e 10 envolvendo movimentação de paciente, representando cada uma 16% do total.

Alcançamos no ano:

- ✓ **Redução de 17%** na taxa de eventos adversos com dano ao paciente, refletindo a melhoria nas práticas de segurança;
- ✓ **94% dos acionamentos do Código Atlas** resolvidos na primeira abordagem, garantindo respostas ágeis e efetivas;
- ✓ **99,3% das reclamações na ouvidoria** respondidas, fortalecendo a comunicação interna;
- ✓ **Aumento da participação dos colaboradores nas notificações de riscos e incidentes**, demonstrando maior confiança na segurança organizacional.



Saúde Suplementar

GRI 403-6 • 403-8

Entendemos que a saúde dos trabalhadores não pode ser analisada e tratada de forma fragmentada e que a integração da Saúde Ocupacional à Saúde Suplementar é a melhor forma de gerenciar as condições de saúde, permitindo a atenção integral aos colaboradores.

A Saúde Suplementar tem como objetivo garantir que os colaboradores tenham acesso a assistência médica de qualidade, suporte psicológico, atendimento ágil e programas que promovam qualidade de vida e bem-estar.

Esse pilar busca proporcionar atendimento eficiente, ampliar a rede de suporte e incentivar hábitos saudáveis.



Plano de Saúde Mediservice

A instituição oferece cobertura médica para colaboradores e seus dependentes por meio do Plano de Saúde Mediservice, garantindo acesso a consultas, exames, tratamentos e internações em uma rede qualificada de hospitais e clínicas.

O plano cobre especialidades médicas diversas, proporcionando atendimento integral aos beneficiários, incluindo consultas preventivas e acompanhamento contínuo de doenças crônicas.

Práticas Integrativas e Bem-Estar

O hospital da Bela Vista e o do Itaim oferecem acesso a práticas complementares, que promovem equilíbrio emocional e físico, como yoga, meditação, Reiki e acupuntura. Essas atividades são realizadas dentro do horário de trabalho para facilitar a adesão dos colaboradores, incentivando o autocuidado e a redução do estresse.

Promoção da Saúde e Qualidade de Vida

Gympass

Oferecemos aos colaboradores o acesso a academias e espaços de atividades físicas, incentivando a prática de exercícios regulares.

Alimentação balanceada:

Oferecemos alimentação saudável com refeições adaptadas às restrições alimentares no complexo Bela Vista.

Creche

Oferecemos creche aos filhos de colaboradoras no complexo Bela Vista, garantindo um ambiente seguro para o cuidado infantil.

Atenção aos Prestadores de Serviços

GRI 403-7

O Sírio-Libanês estende aos colaboradores sem vínculo pela CLT o acesso às práticas integrativas e a utilização da Sala de Silêncio, no Complexo Hospitalar da Bela Vista.

No entanto, salientamos que, para os trabalhadores não empregados, demais ações específicas e a oferta de serviços de saúde não relacionados ao trabalho são de responsabilidade de seus empregadores.

O Sírio-Libanês recebe e analisa informações de qualidade, saúde e segurança dos prestadores de serviço não controlados pela Organização, integrando os dados informados em contratos ao nosso programa de monitoramento, incluindo auditorias presenciais nos prestadores prioritários.

ENDIMENTO | RETIRADA DE SENHA
CENTRO DE DIAGNÓSTICOS
TERMINAL | NUMBER SYSTEM | DIAGNOSTIC CENTER

13

12

INSTRUÇÕES
COLOQUE SEUS DOCUMENTOS, CARTÃO DE
E PRETO PRETO NA CAIXA DA
E PRETO PRETO NA CAIXA DA
E PRETO PRETO NA CAIXA DA

Saúde da Família

O pilar de Saúde da Família amplia o cuidado oferecido aos colaboradores pelo plano Mediservice, permitindo incluir seus dependentes, garantindo um acompanhamento integral e preventivo.

Inspirado em modelos internacionais de atenção primária, esse pilar busca oferecer suporte abrangente e contínuo para toda a família dos profissionais da Instituição.

Programa Cuidando de Quem Cuida (CQC)

O CQC é uma iniciativa inovadora que atende mais de 9 mil colaboradores e 10 mil dependentes, promovendo assistência médica preventiva e acompanhamento contínuo.

O modelo é baseado na atenção primária à saúde, garantindo que os beneficiários tenham suporte médico adequado em todas as fases da vida.

Telemedicina 24h

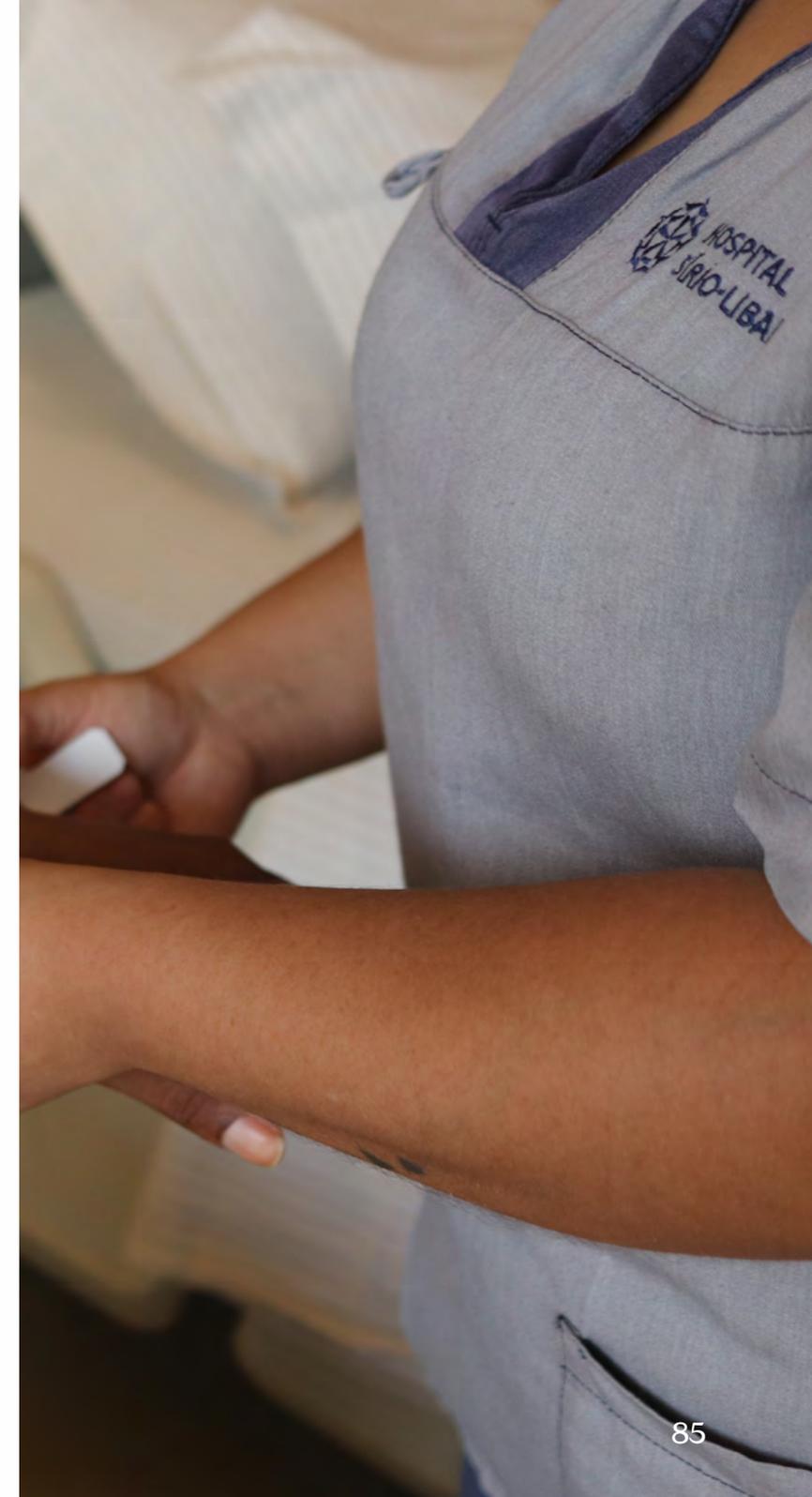
A plataforma Paciente Sírio-Libanês disponibiliza atendimento médico remoto 24 horas por dia, permitindo que os colaboradores tenham acesso a orientação médica sem a necessidade de deslocamento.

O serviço abrange consultas médicas de diversas especialidades e suporte para diagnóstico preliminar, além de encaminhamento para exames e tratamentos quando necessário.

Facilidade no Agendamento

A Instituição disponibiliza um sistema de agendamento para consultas e exames, e consultas virtuais, acessíveis pelo aplicativo Paciente Sírio-Libanês.

O serviço permite que os colaboradores marquem consultas e exames e acompanhem o status de seus atendimentos, ou ainda realizem consulta virtual com médico da família ou enfermeiro.



Linhas de Cuidado Especializadas

O programa CQC estrutura seu atendimento em diferentes linhas de cuidado para garantir suporte especializado conforme as necessidades dos colaboradores e seus familiares:



Saúde Mental

Atendimento psicológico e psiquiátrico para prevenir e tratar transtornos emocionais e comportamentais.



Obesidade

Monitoramento de peso, incentivo à alimentação saudável e promoção de atividades físicas.



Hipertensão

Acompanhamento contínuo para controle da pressão arterial e redução de riscos cardiovasculares.



Osteomio-fascial

Suporte fisioterapêutico e ortopédico para tratar dores musculoesqueléticas e prevenir lesões.



Saúde da Mulher

Cuidado especializado para gestantes, planejamento familiar e acompanhamento ginecológico.



Cuidados pré-natais e puericultura

Assistência completa para gestantes e crianças voltado ao desenvolvimento saudável desde a gestação até os primeiros anos de vida.



Transtorno do Espectro Autista (TEA)

Suporte multidisciplinar para diagnóstico e acompanhamento de crianças e adultos com TEA.





Equipe Multidisciplinar

O programa CQC conta com 60 profissionais especializados, incluindo médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas e fisioterapeutas, garantindo um acompanhamento completo e personalizado.

A atuação multidisciplinar permite um atendimento humanizado e focado na promoção da saúde e prevenção de doenças.

Prevenção e Promoção da Saúde

O CQC realiza campanhas regulares para incentivar hábitos saudáveis, incluindo orientações sobre alimentação equilibrada, combate ao tabagismo e promoção da atividade física.

Além do acompanhamento clínico, os beneficiários têm acesso a materiais educativos e palestras sobre temas relevantes para a saúde e bem-estar.

Atendimento

Os colaboradores e seus familiares podem acessar os serviços do programa de forma planejada, por meio de agendamentos,

ou por livre demanda, garantindo flexibilidade para atendimentos urgentes.

A estrutura permite que os beneficiários tenham suporte contínuo e atendimento ágil conforme suas necessidades de saúde.



Sigilo e Segurança das Informações Médicas

Todas as informações médicas dos colaboradores são tratadas com alto nível de sigilo e segurança, conforme as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Os prontuários médicos são acessíveis apenas por profissionais autorizados, garantindo privacidade e proteção de dados sensíveis.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E *Inovação*

GRI 3-3

Estratégia e governança

A inovação e a transformação digital são pilares estratégicos para garantir a eficiência e a excelência na saúde. Em 2024, consolidamos avanços significativos nessa frente, como a segmentação da Diretoria de TI da Diretoria de Inovação, ampliando nossa capacidade de oferecer soluções inovadoras e tecnológicas que beneficiam tanto nossos pacientes, quanto nossos processos internos.

Acelerando a Inovação

Nossa área de inovação, tecnologia e dados, foi organizada para impulsionar a transformação digital e modernizar a assistência à saúde conectando os processos internos com novas tecnologias.

Assim, buscamos garantir interoperabilidade e inteligência baseada em dados para melhorar a jornada do paciente e a eficiência dos serviços hospitalares.

Desta forma atuamos em diversas frentes, incluindo:



Desenvolvimento de plataformas digitais para personalizar o atendimento e integrar dados assistenciais.



Segurança cibernética, garantindo a proteção de dispositivos médicos e dados sensíveis.



Aplicação de inteligência artificial e automação para aprimorar diagnósticos e eficiência operacional.



Conexão com startups e ecossistemas de inovação, trazendo novas tecnologias para o ambiente hospitalar.

Um exemplo desse avanço é a implementação da Claroty, tornando o Sírio-Libanês o primeiro hospital do Brasil a adotar essa ferramenta para proteção de dispositivos médicos.

Essa tecnologia reduz vulnerabilidades e mitiga riscos cibernéticos na infraestrutura hospitalar, protegendo dados e garantindo segurança digital para nossos sistemas e equipamentos.

Por meio dessas iniciativas, fortalecemos a missão do Sírio-Libanês de oferecer um cuidado mais eficiente, acessível e baseado em evidências, consolidando o hospital como referência em inovação na saúde.

Modernização dos sistemas de gestão

Em 2024, fizemos o upgrade dos nossos sistemas de gestão, como o de ponto e o SAP, o que viabilizou uma evolução nos controles administrativos e financeiros, modernizando nossa governança, agora com maior eficiência e economia financeira.

O novo sistema trouxe consigo inovação tecnológica e integração dos diferentes sistemas, o que elevou os nossos processos, melhorando a qualidade dos dados-mestres, bem como a captura de sinergias entre as unidades de negócio e em diferentes geografias, nos tornando mais eficientes, integrados e adaptáveis às mudanças.

Recrutamento e Capacitação

Em 2024, tivemos a continuação do programa Talentos Digitais, lançado em 2023 com recurso de doadores, no qual formamos 50 mulheres das classes C, D e E de todas as regiões do Brasil para atuarem na área de desenvolvimento de produtos e serviços digitais, utilizando a tecnologia da vertical de inovação do Sírio-Libanês.

O projeto é resultado de parceria com as empresas AWS, Vai na Web, CBMM, Daichii Sankyo e IT Lean. Possui três frentes principais:

- ✓ Capacitação técnica;
- ✓ Comportamental; e
- ✓ Mensuração do impacto social por meio do retorno social sobre o investimento (SROI, sigla em inglês de Social Return On Investment).

Ao final, seis mulheres foram selecionadas para estágios e três contratadas.

Engajamento e Capacitação

Programa Impulso

Como um incentivo ao intra-empendedorismo, o programa permite que colaboradores apresentem ideias inovadoras para melhoria institucional, potencializando criatividade, liderança, persistência e autonomia ao patrocinar a execução de projetos de inovação de impacto para a Instituição.

Na sua 2ª edição, em 2024, apresentou dois desafios, um vinculado à Jornada Magnet e outro ao Impacto Financeiro, e recebeu 126 ideias, 40% a mais que na edição anterior, das quais 60 foram selecionadas para a etapa de capacitação. Durante essa fase, os participantes tiveram 24 horas de treinamento em ferramentas e metodologias de inovação.

Após a rodada de apresentações, quatro grupos tiveram as ideias escolhidas para a etapa de incubação, recebendo patrocínio de R\$ 60 mil e mentorias técnicas para desenvolverem um MVP (Produto Mínimo Viável).

Em 2025, projetos de Filantropia, eficiência e Jornada Magnet serão os pilares do programa.



Rota Inovação

Programa de desenvolvimento de lideranças, de coordenação à diretoria, sobre a mentalidade inovadora e competências para garantir o sucesso da Jornada SER HSL + 100.

Em 2024, mais de 80% dos líderes tiveram treinamentos em estratégia de inovação, design thinking, agilidade, dados e inteligência artificial. Foram em média 37 horas de capacitação por liderança e a jornada foi liberada para os demais colaboradores em outubro.



Data For All

Nosso programa de formação para capacitar as áreas a se tornarem data driven, dando autonomia e permitindo que transformem dados em ações práticas.

O objetivo é apoiar a organização dos dados dentro da Instituição, fazendo com que todas as unidades sejam guiadas por dados.

Já são 85 colaboradores que realizam análises simples (perfil Explorador), 38 que modificam e personalizam relatórios (perfil Colaborador) e 30 usuários que criam dashboards e relatórios a partir de dados brutos (Power User), todos treinados na plataforma que utiliza a ferramenta Power BI (parceria com Microsoft).

Experiência do Paciente

Plataforma Digital de Saúde

Seguimos aprimorando a nossa plataforma digital 100% dedicada à gestão e interação das mais de 400 mil vidas atendidas pela Unidade de Saúde Populacional, conectando o paciente ao Sírio-Libanês (corpo clínico, time assistencial e time multidisciplinar).

Através desta plataforma, oferecemos telemedicina de qualidade, personalização do atendimento, educação e conscientização, visando melhorar o cuidado de saúde e a segurança dos nossos pacientes, não nos limitando a locais físicos.

A solução garante ao hospital o diferencial competitivo de ter a propriedade dos dados trafegados, o que possibilita ao profissional que atendê-lo o acesso a um prontuário, que é o cockpit, onde é possível acompanhar toda a jornada de saúde do paciente.



Inovação salvando vidas

Realidade Aumentada para Procedimento Cirúrgico

Em 2024, o time de Garagem — área de inovação que realiza provas de conceito, constrói protótipos e pilotos de soluções com tecnologias inovadoras — entregou uma solução de uso óculos de realidade aumentada em cirurgia torácica.

A solução permite à equipe visualizar, em detalhes e em três dimensões, as estruturas pulmonares de pacientes para o melhor planejamento de cirurgias de segmentectomia (remoção de segmento) pulmonar.

A solução foi usada em quatro procedimentos cirúrgicos, dois no Hospital de Base em Brasília e dois no Hospital Sírio-Libanês de Brasília, e permitiu redução no tempo do procedimento, melhor abordagem e mais segurança para os pacientes.

Caregaps Mama

Projeto pioneiro, mapeia mulheres por IA para reduzir o risco de câncer de mama a partir do envio de um alerta pelo nosso whatsapp

*dados referentes ao período de 18/10/2024 a 06/05/2024

Sírio-Libanês | **Relato Integrado 2024**

de Assistente Virtual a todas as pacientes que tiveram alguma alteração nos exames de imagem, lembrando de marcar novo exame e manter um acompanhamento preventivo.

Chegamos a 8 mil laudos por dia, aumentando em 98% as chances da mulher fazer os exames de controle.

Vita (AI)

A Vita é um chatbot de Inteligência Artificial interativo sobre câncer de mama, desenvolvido em parceria entre a Folha de São Paulo e o Hospital Sírio-Libanês.

Tivemos 6100 pessoas interagindo com a Vita. Cada pessoa fez em média 1,6 perguntas totalizando 9962 perguntas respondidas*. Seus conhecimentos partem de:



+ 250 vídeos da equipe multidisciplinar da Oncologia e Consultoria de Imagem para pacientes



Guia de nutrição oncológica I e II



Folders diversos relacionados ao tema



Artigos publicados sobre o tema no blog do Sírio-Libanês

Reconhecimentos de 2024

10° Prêmio Valor Inovação Brasil

O Sírio-Libanês foi classificado como uma das cinco instituições mais inovadoras de saúde do Brasil, em terceiro lugar, e avançamos 17 posições em relação a 2023 no ranking geral (54ª posição).

Elaborado pela Strategy& — consultoria estratégica da PwC — e pelo jornal Valor Econômico, avalia as 150 empresas mais inovadoras do país, em 23 setores da economia.

Intraempreendedorismo AEVO

O Projeto Check – Conferência de Bandejas, incubado na 1ª edição do Programa Impulso, foi reconhecido no prêmio como Top 3 da categoria Equipe Inovação de Transformação, entre mais de 30 mil projetos de empresas nacionais e internacionais.

EXCELÊNCIA EM

Ensino e pesquisa

GRI 3-3

Pesquisa

Em 2024, conquistamos o reconhecimento internacional concedido pela IQVIA, uma Clinical Research Organization (CRO), que avalia a qualidade e a excelência na condução de ensaios clínicos.

A CRO classifica os centros de pesquisa em duas categorias: Master Site e Prime Site, sendo esta última a mais prestigiada, concedida apenas a 54 centros de excelência com os mais altos padrões de qualidade e eficiência na condução de estudos clínicos no mundo.

Dos cerca de 1.500 centros de pesquisa existentes no Brasil, só quatro conquistaram a classificação de Prime Site, e o Sírio-Libanês é um deles.

Pesquisa com Células CAR-T: avanço na Terapia Gênica Contra o Câncer

Em um marco para a medicina personalizada e terapia celular no Brasil, o Sírio-Libanês participa de um estudo pioneiro sobre o uso de células CAR-T, tecnologia inovadora no tratamento de leucemias e linfomas.

O projeto, conduzido em parceria com o Hemocentro de Ribeirão Preto e outros hospitais, vai envolver 81 pacientes, e trazer evidências sobre a eficácia e a segurança dessa terapia avançada.

A pesquisa reforça nossa missão de viabilizar tratamentos inovadores e contribuir para a ampliação do acesso a terapias revolucionárias no país.



Acessibilidade a terapias de ponta

Desde 2022, a terapia celular CAR-T já está disponível no Brasil. O desafio, porém é o alto custo, que inviabiliza a adoção do tratamento para grande maioria da população. Nossa participação nessa pesquisa, que conta com o financiamento do Ministério da Saúde, por meio do Programa para o Desenvolvimento do Complexo Industrial da Saúde (Procis), busca desenvolver **uma terapia nacional, com menor custo, para que esse tratamento seja acessível no Brasil a todos os pacientes atendidos pelo SUS.**

Parceria com o Memorial Sloan Kettering Cancer Center (EUA)

A parceria com o Memorial Sloan Kettering Cancer Center (MSKCC), um dos centros de referência mundial em oncologia, permite ao Sírio-Libanês colaborar em pesquisas científicas inovadoras e proporcionar treinamento especializado para nossos profissionais.

Essa cooperação fortalece o intercâmbio de conhecimento em áreas como oncogenética, terapias personalizadas e

novas abordagens para o tratamento do câncer, elevando ainda mais a qualidade do atendimento oncológico no Brasil.

Pesquisas de financiamento próprio

Em 2024, iniciamos o projeto estratégico de financiamento de 10 projetos por ano, ao longo de 5 anos, totalizando 50 novos projetos e pesquisas, com o intuito de ampliar a participação de profissionais do Sírio-Libanês em projetos de pesquisa que sejam realizados dentro da instituição.

Investimento em Tecnologia Cirúrgica e Treinamento Médico

A inovação cirúrgica é uma prioridade no Sírio-Libanês e a parceria com a empresa alemã ERBE, de tecnologia cirúrgica, resultou em um investimento de R\$ 4 milhões para a modernização do Centro de Treinamento em Cirurgia Experimental.

Esse aporte viabiliza a incorporação de novos equipamentos e técnicas minimamente invasivas, aprimorando a capacitação de cirurgiões e consolidando o hospital como um dos principais polos de formação médica na América Latina.

Ensino

Formação de médicos e biomédicos

Ao longo de 2024, contamos com um grupo de médicos para conceber o programa do curso de Medicina da Faculdade Sírio-Libanês, que deve ser lançado em 2025.

O novo curso de Biomedicina, a ser lançado em 2025, já obteve nota 5 do MEC. Com um currículo inovador, além das disciplinas fundamentais, o curso destaca-se pela integração de conteúdos avançados e pela ênfase em áreas de ponta, como biotecnologia, análises clínicas, pesquisa biomédica e diagnóstico por imagem.

Parcerias

Em 2024, a Faculdade consolidou importantes parcerias para oferecer uma formação de excelência, unindo teoria e prática em ambientes que promovem aprendizado de qualidade e contato direto com profissionais renomados e pacientes reais



Parceria com a Universidade de Coimbra para duas unidades curriculares — catástrofes e comunicação difícil — nos cursos de graduação de Psicologia, Enfermagem e Fisioterapia.



Colaboração com o Hospital da Mulher para alunos de pós-graduação do curso de Infertilidade e Reprodução Humana Assistida.



Parceria com o Hospital Municipal de Santo André em que alunos do curso de pós-graduação de Anestesia Regional realizaram suas atividades práticas, acompanhando a aplicação de técnicas anestésicas em diferentes especialidades cirúrgicas e participando da avaliação pré-anestésica e monitoramento intraoperatório, ampliando sua experiência em um ambiente hospitalar de alta complexidade.



Parceria Universidade de Coimbra para o desenvolvimento de um programa de pós-graduação inovador nas áreas de Biomecânica e Engenharia Clínica, que trará avanços significativos para a formação de especialistas em saúde e tecnologia.



Expandindo o conhecimento

Estruturamos um robusto programa de bolsas de estudo e financiamento, permitindo que mais estudantes talentosos tenham a oportunidade de se especializar com o padrão de qualidade do Sírio-Libanês.

Esse ano tivemos 28 alunos bolsistas integrais, reafirmando nosso compromisso em expandir o acesso à educação de qualidade para futuros profissionais da saúde.

Os resultados acadêmicos demonstram o sucesso desse modelo: os alunos bolsistas apresentaram um desempenho médio superior ao dos alunos pagantes, evidenciando o impacto positivo da oportunidade de acesso à educação de qualidade.

Pós-graduação e extensão curricular

O Sírio-Libanês tem uma expressiva presença no mercado de pós-graduação em cursos stricto sensu de mestrado e doutorado em Ciências da Saúde e, desde 2023, cursos de pós-graduação lato sensu, de curta duração e eventos para profissionais das áreas médica, assistencial e de gestão, reforçando sua presença e contribuição no cenário educacional e de cuidados em saúde.

Em 2024, a Faculdade Sírio-Libanês lançou duas novas especializações e diversos cursos de curta duração:

Pós-Graduações

- *Nefrointensivismo*
- *Pneumopatias Avançadas*

Cursos de Curta Duração

- *Cirurgia Robótica*
- *Médico Urologista*
- *Emergências em Enfermagem Pediátrica*
- *Odontologia Hospitalar*
- *Programa Experiência Sírio-Libanês Multiprofissional*
- *Ginecologia na Infância e na Adolescência*

Residência

A Faculdade Sírio-Libanês criou um novo modelo pedagógico para os cursos de residência na área médica ou área profissional (uni e multiprofissionais), incorporando metodologias ativas de aprendizado e tecnologias inovadoras, que potencializam a experiência formativa dos residentes.

O novo modelo pedagógico prioriza o desenvolvimento integral dos residentes, com foco não apenas na aquisição de competências técnicas, mas também na formação ética, comportamental e em habilidades de comunicação e liderança.

Incentivamos que os residentes se aprofundem no cuidado centrado na pessoa, no trabalho em equipe, na responsabilidade pela integralidade do cuidado e em agregar valor à saúde, valor fundamentais para promoção da saúde de excelência.

Outra novidade foi a implementação do RADI (Registro e Avaliação do Desempenho Individual), que oferece uma avaliação contínua e detalhada do desempenho dos residentes, promovendo uma formação ainda mais qualificada e alinhada aos altos padrões institucionais.



Aprender cuidando

Os alunos de graduação têm 10% da carga horária total do curso destinada a aulas práticas e teóricas sobre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), 17 compromissos propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) para endereçar os principais desafios socioambientais da atualidade.

O objetivo é proporcionar uma formação interdisciplinar sobre questões relevantes às práticas de cuidado e saúde, como direitos reprodutivos, determinantes sociais e ambientais da saúde e das doenças, violências e seus efeitos, entre outros.

Após a aula teórica, os alunos visitam comunidades do entorno para conhecer e medir indicadores de saúde e, depois, criar projetos para contribuir com a melhora da saúde dos moradores.



**FACULDADE
SÍRIO-LIBANÊS**

+800 alunos

de pós-graduação lato sensu

+213 atividades

práticas em ambientes profissionais

+140 residentes

+130 alunos

em graduação

+22 mil

participantes em 57 eventos

+589 médicos

do corpo clínico e + 415
colaboradores em atividades de
ensino nos cursos de pós-graduação

+13 mil

alunos de cursos de curta
duração nas áreas de Medicina,
Multiprofissional e Gestão

NOVOS

Negócios

Contamos com uma área de Novos Negócios, formalizada em janeiro de 2024, que atua em três frentes - novos negócios, consultoria e inteligência de mercado.

Atuamos com prospecção e relacionamento B2B (sigla para vendas de negócio para negócio), oferecendo serviços e consultoria em saúde, levando conhecimento técnico e produzindo estudos de mercado e análises.

O objetivo é contribuir para a melhoria da gestão e dos processos em outras instituições de saúde, serviço que, adicional e estrategicamente, atende aos nossos direcionamentos estratégicos de maior capilaridade e novas fontes de renda.

Ao compartilhar nosso conhecimento, promovemos a disseminação de modelos de excelência e de práticas inovadoras,

que podem ser adaptadas a diferentes contextos e necessidades, expandindo o padrão Sírio-Libanês para diferentes regiões e setores e contribuindo ativamente para o fortalecimento do sistema de saúde privado no Brasil.

Conheça a seguir os destaques do ano:



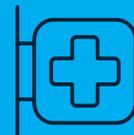
Receita

Dobro de crescimento na receita em relação a 2023, com ampliação significativa do portfólio de produtos e serviços.



Capilaridade

Atuação em diversos estados do País, levando soluções como pronto-atendimento in company, vacinas, banco de sangue, laboratórios e consultoria a empresas, escolas, hospitais e operadoras de saúde.



Estratégia

Integração da consultoria como produto estratégico, com foco em levar o conhecimento técnico e a excelência assistencial do Sírio-Libanês a outras instituições de saúde e projetos estruturantes.



Inteligência de Mercado

Criação da célula de inteligência de mercado, com entregas estruturadas em 2024, para embasar decisões estratégicas do hospital e de clientes externos, por meio de estudos de viabilidade, análise de tendências e benchmarking setorial.



Impacto e Relevância no Setor de Saúde

O modelo de consultoria do Sírio-Libanês tem gerado impacto significativo no cenário da saúde, ao possibilitar que instituições de diferentes portes e realidades possam:

Elevar os Padrões de Atendimento: a transferência de conhecimento e a implementação de práticas de excelência contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Otimizar Recursos e Reduzir Custos: processos bem estruturados e a adoção de tecnologias inovadoras promovem uma gestão mais eficiente, permitindo a redução de desperdícios e a melhor alocação dos recursos.

Fomentar a Cultura da Inovação: ao incentivar a adoção de novas tecnologias e metodologias, a consultoria impulsiona uma cultura de inovação que pode transformar a forma como os serviços de saúde são planejados e executados.





Resultado

6.1 Desempenho da operação

6.2 Gestão para ecoeficiência

ODS RELACIONADOS:

Capitais relacionados:

DESEMPENHO DA *Operação*

GRI 3-3

Cenário

O ano de 2024 foi marcado por desafios e oportunidades no desempenho econômico do Sírio-Libanês, refletindo um cenário dinâmico no setor de saúde.

Enquanto a operação em Brasília despontou como a principal alavanca de crescimento, a unidade da Bela Vista, em São Paulo, enfrentou um ambiente competitivo mais acirrado, exigindo um olhar estratégico para eficiência operacional e inovação.

A expansão da unidade de Brasília teve um impacto expressivo nos resultados da Instituição. Com o crescimento de 40% na receita em relação a 2023, a unidade passou a representar aproximadamente um quarto da receita total do Sírio-Libanês. Esse crescimento foi impulsionado por uma expansão da capacidade de atendimento,



incluindo o aumento de 14 leitos e a ampliação do Centro de Oncologia. Além disso, o credenciamento de novas operadoras de saúde e a negociação de serviços adicionais fortaleceram a receita, garantindo maior previsibilidade financeira.

Entretanto, esse crescimento acelerado também trouxe desafios, principalmente em relação à demanda de capital de giro, já que algumas operadoras de Brasília enfrentaram dificuldades nos pagamentos. Isso exigiu um equilíbrio estratégico entre expansão e gestão financeira eficiente, garantindo a sustentabilidade da operação.

Por outro lado, a unidade da Bela Vista apresentou crescimento modesto, impactado pelo encolhimento do segmento premium no setor de saúde suplementar. O hospital

compete em um mercado cada vez mais disputado, no qual a entrada de novos players acirrou a concorrência. O cenário exige inovação nos serviços, otimização de custos e foco na complexidade dos atendimentos para manter a competitividade.

Além disso, os investimentos na expansão, como a unidade Morumbi, e no fortalecimento da Faculdade Sírio-Libanês impactaram temporariamente os resultados financeiros. Ambos os projetos exigiram aportes significativos em estrutura e operação, refletindo na rentabilidade do período.

A faculdade, por exemplo, já possui infraestrutura para atender ao crescimento de alunos nos próximos anos, mas, por ainda estar no início de suas atividades, representa um custo fixo relevante no curto prazo.

Eficiência

Gestão operacional

A necessidade de equilibrar crescimento e rentabilidade levou a um trabalho intenso de eficiência operacional, que incluiu:



Revisão da estrutura de custos, especialmente em materiais e medicamentos, garantindo melhor negociação com fornecedores.



Aprimoramento da produtividade da equipe, otimizando escalas e processos internos para reduzir desperdícios sem comprometer a qualidade assistencial.



Revisão dos processos do ciclo de receita, melhorando a gestão financeira e reduzindo riscos relacionados a glosas e inadimplências.

Essas medidas ajudaram a conter os impactos do cenário competitivo da Bela Vista e a maximizar os ganhos provenientes da expansão em Brasília.

Inovação e Tecnologia

O investimento em tecnologia e inovação seguiu como uma prioridade, impulsionando avanços importantes na prática assistencial e na eficiência operacional. Alguns dos principais destaques incluem:



Internalização do Laboratório de Análises Clínicas, reduzindo prazos de entrega de exames e melhorando a integração entre diagnóstico e assistência.



Aquisição de um novo robô cirúrgico, permitindo cirurgias ortopédicas mais precisas e menos invasivas.



Implementação de uma nova sala híbrida de cirurgia, com investimento de doações, otimizando a segurança e os recursos para procedimentos complexos.



Criação da Agenda Inteligente, que auxilia na fase anterior ao exame de ressonância magnética, com script de engajamento e atuação em overbooking, e na fase pós exame com reagendamento nos casos de clientes que não compareceram. Com isso, reduzimos o tempo médio de exames de ressonância de 50 para 20 minutos.

Democratizando o acesso a soluções

A In2Life é uma healthtech brasileira, que surgiu da parceria entre a IT Lean e a vertical de inovação do Sírio-Libanês, com o objetivo de democratizar o acesso a soluções tecnológicas avançadas na área da saúde.

Essa colaboração combina a expertise em transformação digital da IT Lean com a excelência médica e humanitária do Hospital Sírio-Libanês, resultando em soluções inovadoras que promovem eficiência e bem-estar na gestão da saúde.

Um exemplo dessa inovação é a ferramenta “NoShow”, desenvolvida para reduzir as faltas de pacientes em exames de alto custo, como ressonâncias magnéticas e tomografias. Utilizando inteligência artificial, a solução analisa dados dos pacientes, como profissão, local de residência, idade e tempo desde a solicitação médica, para prever a probabilidade de ausência. Desde a implementação, o Hospital Sírio-Libanês registrou uma redução de 20% nas faltas, o que equivale a uma economia de cerca de R\$ 6 milhões anuais.

Além disso, a In2Life está comprometida em tornar a saúde mais acessível, eficiente e personalizada, alinhando-se às tendências globais de transformação digital no setor.



Nosso plano estratégico de expansão e inovação amplia a presença geográfica e a capacidade de atendimento, por meio de unidades especializadas, foco em atenção primária e alta complexidade e do desenvolvimento de um sistema de saúde integrado e inteligente.

Esse crescimento combina presença física e digital, utilizando dados para gestão populacional, fortalecimento da plataforma digital de saúde e criação de produtos digitais que agreguem valor à jornada do paciente.

Parcerias estratégicas fazem parte desse movimento, reforçando nossa capacidade de entregar soluções de ponta e transformar a assistência em saúde, consequentemente, gerando oportunidade de maior impacto em filantropia.

Plano de crescimento

Em 2024, avançamos com projetos estratégicos que fortalecem essa expansão:



Faculdade Sírio-Libanês:

expandimos nossa atuação na educação médica, com três vestibulares realizados e dois semestres letivos concluídos, promovendo acesso com bolsas integrais para alunos qualificados.



Laboratório de Análises Clínicas:

Implementamos um laboratório de última geração, com alta tecnologia, trazendo benefícios diretos aos pacientes, melhorando eficiência operacional e otimizando a interação do paciente com o hospital.



Criação da Ahfip (Associação dos Hospitais Filantrópicos Privados):

em conjunto com outros cinco hospitais filantrópicos de excelência, estabelecemos uma rede de colaboração em inovação, ensino, pesquisa e responsabilidade social, promovendo o desenvolvimento do setor.



Internalização do Banco de Sangue:

antes operado por um fornecedor externo, o banco de sangue teve sua migração para gestão interna concluída em 1º de março de 2025. Essa mudança permitirá ampliação de atuação do Sírio-Libanês, integração entre o banco de sangue as demais áreas do Sírio-Libanês, reforço do nosso ecossistema e otimização de custos.



Nova Unidade de Saúde Populacional:

Inauguramos uma unidade no Shopping Silvío Romero Plaza, em São Paulo (SP), ampliando nosso atendimento e garantindo maior proximidade e acesso à população da região.

Brasília: polo estratégico de expansão

Brasília se consolidou em 2024 como um dos principais vetores de crescimento do Sírio-Libanês. Com 12 anos de trajetória na cidade, desde a inauguração do nosso primeiro Centro de Oncologia, expandimos nossa presença para incluir um Centro de Diagnósticos, um Centro de Cardiologia, uma unidade para consultas médicas em diversas especialidades e o Hospital Sírio-Libanês, na Asa Sul (613 Sul), com estrutura completa de atendimento hospitalar.

A localização estratégica da unidade Águas Claras também impulsionou um aumento no credenciamento de novas operadoras de saúde e facilitou a negociação de novos serviços com as operadoras já parceiras.

Esse movimento amplia o alcance do Sírio-Libanês na região e fortalece nossa atuação em atendimento ambulatorial e de alta complexidade.

Áreas de alta demanda

A expertise do Sírio-Libanês em Oncologia, Cardiologia e Ortopedia tem direcionado novos investimentos tanto em Brasília, quanto em São Paulo, com a abertura de unidades especializadas nessas áreas de alta demanda.

Nos próximos três anos, projetamos a abertura de dez a quinze novas unidades especializadas, reforçando nosso compromisso com a ampliação do acesso à saúde de excelência e a modernização dos serviços hospitalares no Brasil.

Com essa estratégia de crescimento sustentável, continuamos a consolidar o Sírio-Libanês como referência nacional em saúde, aliando inovação, expansão física e tecnologia de ponta para oferecer atendimento de alta qualidade e impacto positivo na vida dos pacientes.

A unidade Águas Claras, inaugurada no segundo semestre de 2023 em Brasília, consolidou-se como um centro de referência no atendimento ambulatorial e na realização de quimioterapia, oferecendo assistência especializada em oncologia, mastologia, ginecologia, urologia e hematologia.

Aliando tecnologia de ponta a um ambiente de fácil acesso para a população, a estrutura conta com consultórios para atendimento com especialistas do Sírio-Libanês, além de exames laboratoriais e de imagem, garantindo suporte diagnóstico completo aos pacientes.



Resultados

Operacionais

Resultados

Principais indicadores	2022	2023	2024	24 vs. 23
Leitos operacionais	644	664	689	3,8%
Pacientes/dia críticos	57.625	56.570 ¹	58.850	4,0%
Pacientes/dia não críticos	105.454	115.188 ¹	121.167	5,2%
Pacientes/dia	163.079	171.758	180.017	4,8%
Saídas	33.618	36.975	39.423	6,6%
Internações	33.827	37.164	39.452	6,2%
Taxa de ocupação operacional (%)	78,77	82,81	81,39	-1,7%
Média de permanência (dias)	4,80	4,65	4,57	-1,7%
Pacientes operados	20.183	25.765 ¹	26.619	3,3%
Pacientes atendidos no Pronto Atendimento	112.795	117.709	134.465	14,2%
Oncologia	42.981	75.519 ¹	75.881	0,5%
Radioterapia	23.373	21.738 ¹	22.479	3,4%
Núcleos de Especialidades	12.787	22.622 ¹	35.742	58,0%
Exames de imagem	473.331	678.062 ¹	686.222	1,2%

¹ Dados corrigidos em relação ao reporte do relato de 2023.

Financeiro

O cenário econômico brasileiro e, em especial, o segmento da saúde apontam para um cenário bastante desafiador.

O crescimento consistente de 19,7% na receita frente ao ano anterior, chegando a R\$ 3,9 bilhões, associado aos processos de melhorias implementadas resultou em um Ebitda de R\$ 267 milhões, um crescimento de 7,5% em relação ao ano de 2023 (R\$ 248,4 milhões).

A geração de caixa operacional de 2024 ficou em R\$ 95,3 milhões, 54,2% a menos do que em 2023. Neste exercício, a instituição aumentou seus investimentos, chegando a R\$ 234,7 milhões apenas nos complexos hospitalares. As aplicações com os projetos do PROADI totalizaram R\$ 175,2 milhões no período.

GESTÃO PARA *Ecoeficiência*

GRI 3-3

Desde 2015, temos um sistema de gestão ambiental certificado pela ISO 14001, mais alto padrão global de Gestão Ambiental, e fomos recertificados pela terceira vez em 2024, contemplando as unidades de São Paulo e Brasília.

Neste ano, tivemos ainda a inclusão da nova emenda da ISO 14001 sobre mudanças climáticas e os preparativos para a implementação das atualizações do novo manual da Joint Commission International (JCI), que trouxeram avanço significativo na forma como as instituições, incluindo os hospitais, devem lidar com os impactos ambientais.

Ambas as atualizações reforçam a importância de adotar práticas

sustentáveis em toda a Organização, com foco em estratégias de mitigação e adaptação às mudanças climáticas.

No contexto hospitalar, essas mudanças se alinham às iniciativas do Sírio-Libanês, que já vem incorporando ações proativas para enfrentar os desafios impostos pelas mudanças climáticas, contribuindo para a construção de um setor de saúde mais resiliente e sustentável.

Compõe o sistema a nossa política de saúde, segurança e meio ambiente, que firma um compromisso institucional, alinhado à nossa estratégia, de garantir que todos trabalhem em um ambiente seguro, saudável, produtivo e sustentável em relação ao meio ambiente.



Automação

Estamos sempre buscando conciliar tecnologia, inovação e eficiência de recursos, atentos às práticas e tendências de mercado na área de infraestrutura hospitalar, o que apoia nosso compromisso com a ecoeficiência.

Desde 2008, 100% de nossas instalações são geridas por automação, que conecta todas as funções tecnológicas dos prédios. Isso nos permite fazer a gestão e acompanhar curvas de consumo médias ao longo do dia e, quando notamos algum aumento fora do padrão, conseguimos avaliar o motivo e agir rapidamente, visando assegurar qualidade, confiabilidade e ecoeficiência.

Em 2024, concluímos a implantação do novo sistema de controle da automação, iniciado em 2023, ganhando ainda mais precisão.

Desde 2019, contamos com um time dedicado à sustentabilidade ambiental, que atua para identificar, mitigar e compensar riscos e impactos ao meio ambiente, aprimorar nossa ecoeficiência e fortalecer a gestão das mudanças climáticas.

Como a sustentabilidade depende de ações em rede, o time atua como um pilar de apoio para todas as áreas da Instituição, ajudando a tornar processos mais eficientes, responsáveis e alinhados às melhores práticas ambientais.

Nosso compromisso inclui a adoção de estratégias para reduzir emissões de gases do efeito estufa, promover a resiliência climática e integrar a sustentabilidade em nossas operações. Conheça a seguir as principais iniciativas desenvolvidas nesse sentido.

Reflexo da excelência da gestão, em 2024, fomos reconhecidos como líder hospitalar no ranking Merco ESG, uma das principais premiações de sustentabilidade do país.



Movendo conhecimento e conscientização sobre práticas sustentáveis, a temática ambiental é parte integrante do projeto "Abraça seu Bairro".

Com esse aprendizado, os alunos foram preparados para aplicar a sustentabilidade em suas atividades profissionais e pessoais, contribuindo para um futuro mais consciente e sustentável.

Essa integração é relevante a medida que a educação ambiental é essencial não apenas para o ambiente de trabalho, mas também para o dia a dia, incentivando escolhas mais responsáveis.

Em 2024, essa temática fez parte do desenvolvimento de mais de 80 alunos dos cursos de Hotelaria Hospitalar, Auxiliar de Copeiro e Auxiliar de Farmácia.



Estratégia climática

GRI 3-3 • 201-2

As mudanças climáticas apresentam desafios significativos para o setor de saúde, especialmente para instituições hospitalares. Eventos climáticos extremos podem aumentar a demanda por atendimentos emergenciais, enquanto alterações na sazonalidade de doenças respiratórias podem sobrecarregar os serviços de saúde e afetar a infraestrutura hospitalar.

Reconhecendo esses riscos, o Sírio-Libanês tem adotado uma postura proativa, transformando desafios ambientais em oportunidades para liderar práticas sustentáveis no Brasil.

Somos a primeira instituição de saúde carbono neutro do Brasil, desde 2019 e, em 2021, anunciamos nosso compromisso com a iniciativa global Race to Zero, estabelecendo meta de reduzir as emissões nos escopos 1, 2 e 3 em 50% até 2030 e a alcançar emissões líquidas zero até 2050.

Para endereçar essas metas, nosso Plano de Descarbonização abrange diversas frentes:



Eficiência Energética: implementação de tecnologias e práticas que reduzem o consumo de energia, aumentando a eficiência e otimização dos processos.



Fontes de Energia Renovável: aquisição de energia proveniente de fontes renováveis, garantindo que 100% da energia consumida seja limpa e certificada por meio do I-REC.



Gestão de Resíduos: sistemas de segregação, reciclagem e tratamento que minimizam o impacto ambiental.



Mobilidade Sustentável: incentivo ao uso de meios de transporte sustentáveis, como transporte público, bicicletas e veículos elétricos.



Compras Sustentáveis: preferência por produtos e equipamentos com menor pegada de carbono, incentivando fornecedores a adotarem práticas mais sustentáveis.



Monitoramento e Relatórios: acompanhamento contínuo das emissões para ajustar práticas e garantir transparência.

Com o objetivo de nos alinharmos às melhores práticas globais, em 2023, o hospital teve a oportunidade de integrar um programa- piloto voltado ao desenvolvimento do SAT (Sustainability Accelerator Tool), uma ferramenta inovadora criada pelo Geneva Sustainability Center. O SAT busca oferecer benchmarks detalhados com foco em dados climáticos. Fomos o único hospital brasileiro a participar do teste.

Em 2024, demos continuidade ao uso da ferramenta, ampliando a análise desses dados e integrando-os às nossas estratégias climáticas.

Emissões

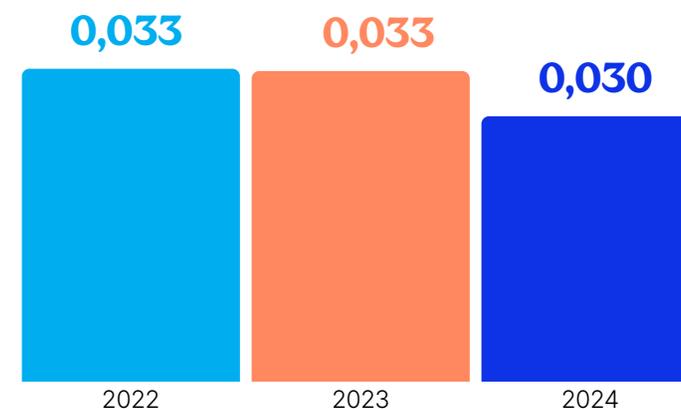
GRI 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4

Desde 2011, mensuramos nosso inventário de emissões, publicado no Registro Público de Emissões, garantindo transparência e rastreabilidade de seu impacto ambiental.

Desde 2015, a Instituição mantém o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol, que atesta que nosso inventário de emissões é auditado por uma terceira parte, garantindo ainda mais credibilidade ao processo.

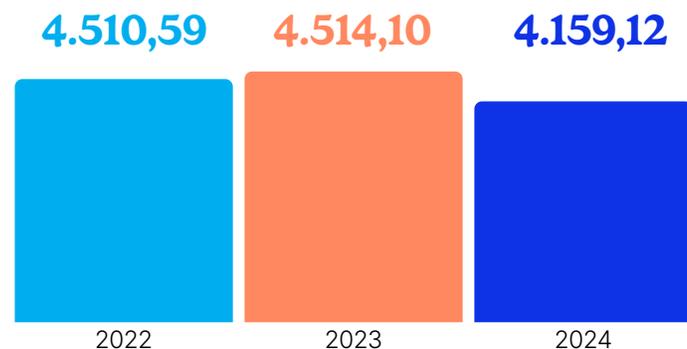
Em 2024, registramos em nosso inventário a redução em 18% na intensidade de emissões de gases de efeito estufa por paciente-dia, resultado dos esforços de eficiência adotados, apresentados na página a seguir.

Intensidade de emissões de GEE (tCO₂ equivalente/paciente-dia)



Resultados

Escopo 1

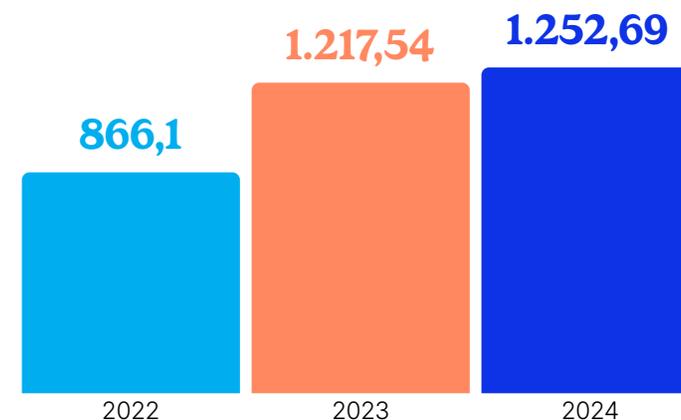


Escopo 2

Nossas emissões escopo 2 são zerados devido à aquisição de energia limpa e renovável certificada pelo I-REC.



Escopo 3



Gestão para descarbonização

GRI 305-1 • 305-5

Nos últimos anos, intensificamos nossas ações para redução das emissões nos escopos 1, 2 e 3, reafirmando nosso compromisso com a sustentabilidade.

Escopo 1: mobilidade limpa

Temos ampliado a entrega de laudos de exames por bicicleta e passamos a usar frota elétrica de moto na prestação de serviços para o Sírio-Libanês, substituindo os veículos convencionais.

Escopo 2: energia limpa e renovável

As emissões indiretas de energia (Escopo 2) seguem certificadas como carbono zero, com 100% da energia consumida proveniente de fontes limpas e renováveis, por meio da certificação I-RECs (International Renewable Energy Certificates). Essa escolha evitou a emissão de 2.595 toneladas de CO₂e.

Escopo 3: gestão da cadeia de valor

As emissões de Escopo 3 representam o maior desafio do setor e exigem esforços conjuntos para sua mitigação.

Como parte de nossa estratégia, fortalecemos o relacionamento com parceiros e fornecedores para promover uma cadeia de valor sustentável.

Buscamos incentivar práticas responsáveis por meio da aquisição de produtos e serviços com atributos de sustentabilidade, impulsionando empresas a adotarem padrões mais rigorosos de redução de carbono e contribuirmos para a expansão da geração de energia renovável no País.

Nosso compromisso vai além da neutralização de emissões: mobilizamos pessoas e organizações para um impacto coletivo positivo, alinhando nossas operações com um futuro mais sustentável e responsável.

Em 2024, para minimizar as emissões indiretas (Escopo 3), destacamos:

- ✓ Contratação de aterros sanitários que capturam e reaproveitam o metano gerado na decomposição de resíduos, contribuindo para a mitigação de 1.335 toneladas de CO₂e.
- ✓ Soluções de logística sustentável, incluindo uso de veículos movidos a

álcool, parcerias com fornecedores para entregas com veículos elétricos e a realização de entregas de curta distância por bicicletas, contribuindo para a redução da pegada de carbono.

Compensação

Para garantir o alcance das metas de redução de 50% das emissões até 2030 e zero emissões líquidas até 2050, adotamos um modelo de compensação inteligente.

As emissões residuais não reduzidas são compensadas por créditos de carbono adquiridos de uma empresa de cerâmica em Ituiutaba, Minas Gerais, cujo processo produtivo substitui o uso de combustível não renovável (lenha nativa) por biomassas renováveis, como serragem e cavacos de madeira, no abastecimento dos fornos.

Além do benefício ambiental, essa prática apoia projetos sociais na região, incluindo iniciativas voltadas para a educação e doações a um hospital local.

Energia

GRI 302-4 • 302-5 • SASB HC-DY-130a.1 • SASB HC-DY-130a.3

A operação hospitalar exige um consumo intenso de recursos, e a busca pela eficiência energética tem sido constante. Nosso objetivo é reduzir o consumo energético ou, sempre que houver aumento na demanda, absorver esse impacto por meio de soluções mais eficientes, mantendo nosso compromisso com a sustentabilidade e a inovação.

Um dos desafios identificados em 2024 foi a necessidade de modernização de tecnologias que, embora tenham sido inovadoras no passado, agora requerem atualização.

Intensificamos nossos esforços para mitigar impactos e otimizar o consumo energético a partir de iniciativas como:

- ✓ Retrofit de quadros elétricos, melhorando a eficiência e segurança das instalações;
- ✓ Atualização da iluminação em diversos ambientes, promovendo maior economia e durabilidade;
- ✓ Implementação de sensores de presença e lâmpadas de LED e inteligentes

programadas para uso otimizado em espaços compartilhados, como os auditórios da Faculdade Sírio-Libanês.

Essas ações, somadas à automação predial integrada, permitem um monitoramento mais preciso do consumo, possibilitando ajustes em tempo real.

Para o futuro, em curto e médio prazos, estamos avançando na busca por um modelo de autoprodução de energia, com foco em matrizes 100% renováveis, como solar e eólica, reforçando nossa independência energética e reduzindo ainda mais nossa pegada de carbono.

Como resultado, em 2024, mesmo com o crescimento de 5% da ocupação hospitalar e o maior uso do sistema de ar-condicionado, devido ao aumento da temperatura externa, conseguimos reduzir em 3% o consumo de energia elétrica por paciente/dia.

Consumo de energia por tipo (GJ)

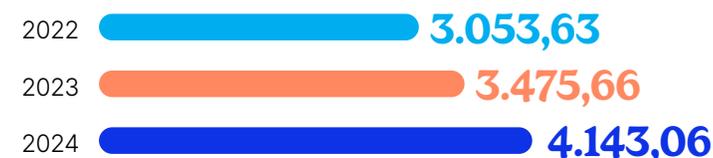
Eletricidade



Aquecimento



Refrigeração



Energia por paciente/dia



Água

GRI 303-1 • 303-2 • 303-3 • 303-4 • 303-5

A água é um recurso vital em todas as nossas operações no Sírio-Libanês, abrangendo desde o consumo humano até processos de suporte produtivo, como climatização, limpeza e preparo de alimentos, além de procedimentos assistenciais aos pacientes, incluindo hemodiálise, endoscopia e cirurgias.

Reconhecendo nossa responsabilidade como instituição de saúde, implementamos uma gestão hídrica eficiente para garantir acesso seguro e adequado a esse recurso essencial.

Adotamos medidas contínuas para monitorar a qualidade da água e gerenciar o descarte de efluentes, promovendo uma gestão integrada dos recursos hídricos. Utilizamos sistemas de automação, sensores de vazamento, restritores de vazão e captação de águas pluviais para otimizar o uso da água.

Além disso, realizamos manutenções preventivas nos sistemas hidráulicos, com inspeções e monitoramentos diários dos níveis e da qualidade da água, bem como dosagens automáticas de cloro nas caixas d'água das unidades.

Efluentes

Realizamos o descarte de efluentes seguindo a legislação aplicável em São Paulo (Decreto nº 8.468/76) e em Brasília (Decreto nº 18.328/97).

Essas ações incluem a implementação de sistemas de tratamento que permitem a reutilização da água em processos não potáveis, contribuindo para a conservação dos recursos hídricos. Em 2024, registramos um total de 329,3 milhões de litros de efluentes descartados.

Reutilização

Ao longo dos anos, temos ampliado o reaproveitamento de água residual em nossos processos. Em 2023, iniciamos a reutilização da água nos processos de purificação da hemodiálise e da Central de Material Esterilizado (CME) e, em 2024, incorporamos o reaproveitamento da água descartada pelas bombas de vácuo das quatro autoclaves, reforçando nossa dedicação à eficiência e redução de desperdícios.

Entre janeiro e dezembro de 2024, ampliamos o volume de água reaproveitada, passando de 16.915 m³ para 26.557 m³, o equivalente a 8,1% do total de água captado e um aumento no volume reaproveitado de 57% frente ao ano anterior.

Consumo

Consumo de água por paciente/dia

O crescimento frente ao ano anterior se deve ao aumento das temperaturas externas, que demandaram maior uso do sistema de ar-condicionado, elevando o consumo de água nas torres de resfriamento.

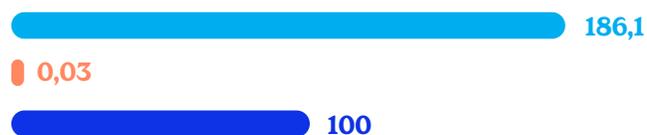


Retirada de água (ML)

2022 | 281,7



2023 | 303,1



2024 | 329,3



— abastecimento pela concessionária
 — caminhão-pipa — poços artesianos
 — captação de água pluvial e reaproveitamento

Resíduos

GRI 306-1 • 306-2

A gestão de resíduos é um dos principais desafios ambientais enfrentados pelo Sírio-Libanês, devido à grande quantidade de materiais gerados nos processos administrativos e assistenciais.

A correta segregação, destinação e redução da geração desses resíduos são fundamentais para mitigar impactos como a contaminação do solo, da água e do ar, além das emissões de gases de efeito estufa (GEE) associadas ao descarte inadequado.

Além dos resíduos hospitalares, há também resíduos perigosos gerados pontualmente em obras, manutenções e reformas, como solventes, diesel, graxas e baterias.

Todos esses materiais são tratados com rigorosas práticas de gerenciamento para evitar riscos ambientais e sanitários.

Os resíduos gerados no hospital seguem a classificação estabelecida pela Resolução da Anvisa nº 222/2018, que os divide em:

**Resíduos Infectantes:**

Materiais contaminados gerados em áreas assistenciais.

**Resíduos Químicos:**

Incluem solventes, reagentes laboratoriais e medicamentos vencidos.

**Resíduos Comuns:**

Materiais que não apresentam riscos significativos à saúde ou ao meio ambiente.

**Perfurocortantes:**

Agulhas, bisturis e outros itens que requerem descarte seguro.

**Rejeitos Radioativos:**

Resultantes de procedimentos diagnósticos e terapêuticos.

Impactos e mitigação

A gestão inadequada de resíduos hospitalares pode gerar consequências ambientais, sociais e econômicas significativas.

O impacto ambiental inclui a contaminação de recursos naturais e a ampliação das emissões de GEE. No aspecto da saúde pública, há o risco de propagação de doenças e exposição de comunidades a materiais perigosos.

Do ponto de vista econômico, um gerenciamento ineficiente pode resultar em custos elevados de tratamento, penalidades por não conformidade e desperdício de materiais reaproveitáveis.

Para mitigar esses riscos, o Sírio-Libanês adota um conjunto de boas práticas voltadas à redução e destinação correta dos resíduos:

- ✓ Segregação na origem e tratamento adequado, evitando misturas indevidas e otimizando o encaminhamento para reciclagem ou descarte seguro.
- ✓ Adoção de tecnologias limpas, minimizando o impacto ambiental das operações.
- ✓ Treinamento contínuo das equipes, promovendo a conscientização sobre a importância da destinação correta.



Mensuramos diariamente a geração de resíduos, estabelecendo metas de segregação e reciclagem para reduzir o impacto ambiental e fortalecer a cultura sustentável dentro da instituição. Esse compromisso é impulsionado pelo trabalho colaborativo da equipe multiprofissional do grupo HSL + Sustentável e das áreas parceiras.

A reciclagem não apenas minimiza desperdícios, mas também contribui para a economia circular, reforçando nossa responsabilidade com a sustentabilidade e a inovação na gestão de resíduos.

Em 2024, ampliamos a abrangência da mensuração de dados de destinação de resíduos para além das unidades de São Paulo e Brasília. Ainda assim, mantivemos o percentual de resíduos desviados de aterro (reciclados e compostados) em 35%, demonstrando a eficiência de reciclagem nas outras unidades.

Esse avanço reflete o engajamento interno e o fortalecimento das iniciativas sustentáveis, dentre as quais, em 2024, destacamos:

Projeto Saco Verde

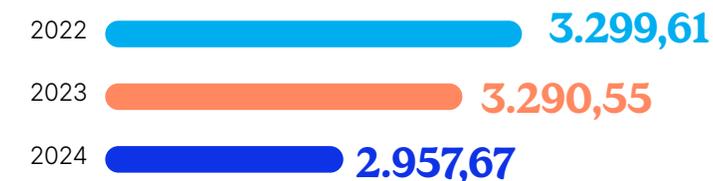
Parceria que, desde 2014, promoveu o reaproveitamento de mais de 200 toneladas de plásticos reciclados, transformados em sacos de resíduos que retornam ao hospital, promovendo a sustentabilidade e fechando o ciclo da economia circular.

Logística Reversa

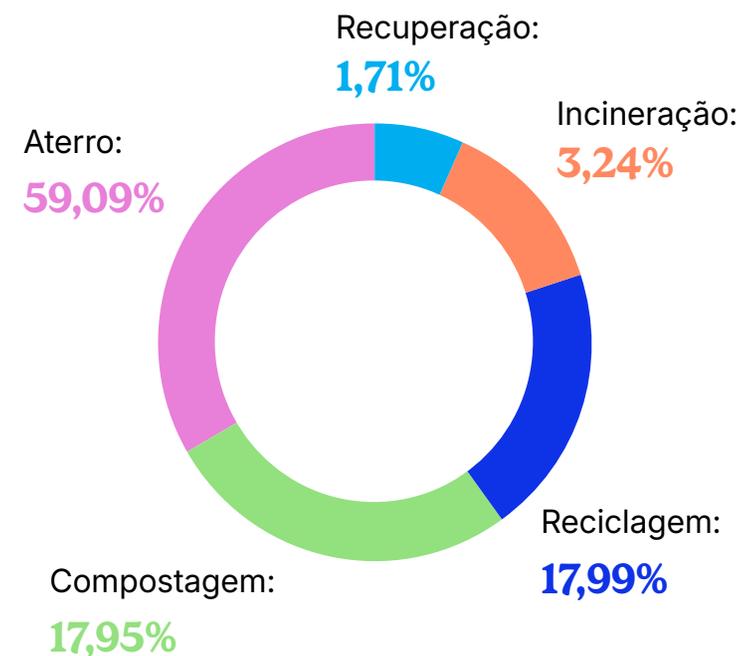
Implementada em 2016 e ampliada em 2024, a logística reversa do hospital já alcançou a destinação responsável de mais de 30 toneladas de resíduos, incluindo bags de álcool gel e de sabonetes reprocessados, seringas e bags de soro descaracterizadas e reaproveitadas na indústria de plásticos. Esses materiais são usados na confecção de lixeiras, que voltam para serem utilizadas dentro do próprio hospital.

Além disso, o Gelox, resíduo utilizado na refrigeração de insumos, passou a ser transformado em pellets plásticos, reinseridos na cadeia produtiva, reduzindo o impacto ambiental e promovendo inovação na gestão de resíduos hospitalares. Essa estratégia reafirma o compromisso do hospital com a sustentabilidade, garantindo práticas responsáveis que minimizam desperdícios. Estamos sempre em busca de soluções inovadoras e parceiros estratégicos que nos impulsionem a alcançar melhores resultados.

Resíduos destinados (toneladas)



Resíduos por destinação (%)





Acreditamos no poder da transformação por meio do investimento social. A filantropia, que permeia todo o Sírio-Libanês, também influencia a nossa gestão de resíduos e nos impulsiona a adotar estratégias de gestão que, além de mitigar impactos, gerem valor à sociedade:

- ✓ Apoiamos a doação de um caminhão a gás GNV para cooperativa de reciclagem parceira, viabilizando um transporte mais sustentável e eficiente.
- ✓ Iniciamos a doação de nossos resíduos recicláveis, contribuindo para o aumento da produtividade da cooperativa e a geração de renda para seus cooperados.
- ✓ Parcerias estratégicas com empresas e cooperativas, para ampliar a reciclagem e reduzir a destinação para aterros.
- ✓ Doação de equipamentos em desuso, como geradores, que podem ser reaproveitados para fins educacionais por alunos da área de engenharia e manutenção hospitalar.



Anexos

7.1 Caderno de Indicadores

7.2 Sumário de conteúdo GRI

7.3 Índice SASB

*7.4 Acompanhamento dos Objetivos
de Desenvolvimento Sustentável*

7.5 Mapa de ODS

7.6 Mapa de Capitais

7.7 Carta de Asseguração

7.8 Créditos da Publicação

CADERNO DE *indicadores*

Social

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Perfil de colaboradores									
Total de empregados por região, contrato e gênero									
GRI 2-7	Total de Colaboradores	9.221	9.330	9.789	4,9%	-	-	-	-
GRI 405-1	Homens	3111	3124	3175	1,6%	33,74%	33,48%	32,43%	-1,0
GRI 405-1	Mulheres	6110	6206	6614	6,6%	66,26%	66,52%	67,57%	1,0
GRI 2-7	Colaboradores Brasília	1222	1326	1478	11,5%	13,25%	14,21%	15,10%	0,9
GRI 2-7	Colaboradores São Paulo	7999	8004	8311	3,8%	86,75%	85,79%	84,90%	-0,9
GRI 2-7	Homens Brasília	374	403	409	1,5%	30,61%	30,39%	27,67%	-2,7
GRI 2-7	Homens São Paulo	2737	2721	2766	1,7%	34,22%	34,00%	33,28%	-0,7
GRI 2-7	Mulheres Brasília	848	923	1069	15,8%	69,39%	69,61%	72,33%	2,7
GRI 2-7	Mulheres São Paulo	5.262	5.283	5545	5,0%	65,78%	66,05%	69,32%	3,3
GRI 2-7	Horário parcial	4.681	4.752	4918	3,5%	50,76%	50,93%	50,24%	-0,7
GRI 2-7	Mulheres horário parcial	3.325	3.357	3477	3,6%	71,03%	70,64%	70,70%	0,1
GRI 2-7	Homens horário parcial	1.356	1.395	1441	3,3%	28,97%	29,36%	29,30%	-0,1
GRI 2-7	Horário parcial Brasília	655	725	793	9,4%	13,99%	15,26%	16,12%	0,9
GRI 2-7	Horário parcial São Paulo	4.026	4.027	4125	2,4%	86,01%	84,74%	83,88%	-0,9

Anexos

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 2-7	Horário integral	4.540	4.578	4871	6,4%	49,24%	49,07%	49,76%	0,7
GRI 2-7	Mulheres horário integral	2.785	2.849	3137	10,1%	61,34%	62,23%	64,40%	2,2
GRI 2-7	Homens horário integral	1.755	1.729	1734	0,3%	38,66%	37,77%	35,60%	-2,2
GRI 2-7	Horário integral Brasília	567	601	685	14,0%	12,49%	13,13%	14,06%	0,9
GRI 2-7	Horário integral São Paulo	3.973	3.977	4186	5,3%	87,51%	86,87%	85,94%	-0,9
GRI 2-7	Contrato permanente	9.121	9.143	9.591	4,9%	98,92%	98,00%	97,98%	0,0
GRI 2-7	Mulheres com contrato permanente	6.038	6.071	6.467	6,5%	66,20%	66,40%	67,43%	1,0
GRI 2-7	Homens com contrato permanente	3.083	3.072	3.124	1,7%	33,80%	33,60%	32,57%	-1,0
GRI 2-7	Contrato permanente em Brasília	1.193	1.274	1.408	10,5%	13,08%	13,93%	14,68%	0,7
GRI 2-7	Contrato permanente em São Paulo	7.928	7.869	8.183	4,0%	86,92%	86,07%	85,32%	-0,7
GRI 2-7	Contrato temporário	100	187	198	5,9%	1,08%	2,00%	2,02%	0,0
GRI 2-7	Mulheres com contrato temporário	72	135	147	8,9%	72,00%	72,19%	74,24%	2,0
GRI 2-7	Homens com contrato temporário	28	52	51	-1,9%	28,00%	27,81%	25,76%	-2,0
GRI 2-7	Contrato temporário em Brasília	29	52	70	34,6%	29,00%	27,81%	35,35%	7,5
GRI 2-7	Contrato temporário em São Paulo	71	135	128	-5,2%	71,00%	72,19%	64,65%	-7,5
GRI 2-30	Colaboradores cobertos por negociação coletiva	9.221	9.330	9.789	4,9%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0
Nossa gente por categoria funcional									
GRI 405-1b	Diretoria	29 ¹	31 ²	19	-38,7%	0,31%	0,33%	0,19%	-0,1
GRI 405-1b	Gerência	97	91	97	6,6%	1,05%	0,98%	0,99%	0,0
GRI 405-1b	Chefia/coordenação	237	238	241	1,3%	2,57%	2,55%	2,46%	-0,1

¹ O total de 10.772 é maior que o total de colaboradores (9.221) porque considera colaboradores ativos e pessoas que deixaram a empresa em 2022.

² O total de 11.000 é superior ao total de colaboradores (9.330) porque considera colaboradores ativos e pessoas que deixaram a organização em 2023.

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 405-1b	Técnica/supervisão	3.164	3.112	2.805	-9,9%	34,31%	33,35%	28,65%	-4,7
GRI 405-1b	Administração	1.648	1.602	1.281	-20,0%	17,87%	17,17%	13,09%	-4,1
GRI 405-1b	Operacional	2.358	2.528	2.079	-17,8%	25,57%	27,10%	21,24%	-5,9
GRI 405-1b	Analista/especialista	3.239	3.398	3.267	-3,9%	35,13%	36,42%	33,37%	-3,0
GRI 2-8	Aprendizes	71	101	116	14,9%	0,77%	1,08%	1,19%	0,1
GRI 2-8	Estagiários	27	11	21	90,9%	0,29%	0,12%	0,21%	0,1
GRI 2-8	Residentes	296	299	298	-0,3%	3,21%	3,20%	3,04%	-0,2
Nossa gente por faixa etária									
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos	-	2.054	2.159	5,1%	-	22,02%	22,06%	0,0
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos	-	6.518	6.768	3,8%	-	69,86%	69,14%	-0,7
GRI 405-1	Acima de 50 anos	-	757	862	13,9%	-	8,11%	8,81%	0,7
Diversidade na Governança³									
GRI 405-1a	Homens	8	7	8	14,3%	32,0%	58,33%	32,00%	-26,3
GRI 405-1a	Mulheres	17	18	17	-5,6%	68,0%	41,67%	68,00%	26,3
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos	-	-	0	-	-	-	0,0%	-
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos	-	-	0	-	-	-	0,0%	-
GRI 405-1	Acima de 50 anos	25	25	25	0,0%	86,2%	80,64%	100,0%	19,4
GRI 405-2	Branços	-	-	25	-	-	-	100,0%	-
Diversidade na Diretoria									
GRI 405-1	Homens	-	21	12	-44,1%	-	69,23%	63,16%	-6,1
GRI 405-1	Mulheres	-	10	7	-26,6%	-	30,77%	36,84%	6,1

³ Conselheiros e Diretoria de Senhoras não são contabilizados no total de colaboradores.

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos	-	0	0	-	-	0,00%	0,00%	-
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos Diretoria	-	16	8	-48,4%	-	50,00%	42,11%	-7,9
GRI 405-1	Acima de 50 anos	-	16	11	-29,0%	-	50,00%	57,89%	7,9
GRI 405-1	Amarelos	-	-	3	-	-	0,00%	15,79%	15,8
GRI 405-1	Branços	-	-	13	-	-	0,00%	68,42%	68,4
GRI 405-1	Indígenas	-	-	0	-	-	0,00%	0,00%	0,0
GRI 405-1	Negros	-	4	3	-16,1%	-	11,54%	15,79%	4,2
GRI 405-1	LGBTI+	-	1	0	-100,0%	-	3,85%	0,00%	-3,9
GRI 405-1	PcD	-	1	1	-16,2%	-	3,85%	5,26%	1,4
Diversidade na Gerência									
GRI 405-1	Homens Gerência	-	37	39	5,9%	-	40,48%	40,21%	-0,3
GRI 405-1	Mulheres Gerência	-	54	58	7,1%	-	59,52%	59,79%	0,3
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos Gerência	-	1	0	-100,0%	-	1,19%	0,00%	-1,2
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos Gerência	-	76	78	2,9%	-	83,33%	80,41%	-2,9
GRI 405-1	Acima de 50 anos Gerência	-	14	19	34,9%	-	15,48%	19,59%	4,1
GRI 405-1	Amarelos Gerência	-	-	4	-	-	-	4,12%	-
GRI 405-1	Branços Gerência	-	-	86	-	-	-	88,66%	-
GRI 405-1	Indígenas Gerência	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 405-1	Negros Gerência	-	6	7	7,7%	-	7,14%	7,22%	0,1
GRI 405-1	LGBTI+ Gerência	-	3	4	23,1%	-	3,57%	4,12%	0,6
GRI 405-1	PcD Gerência	-	0	0	0,0%	-	0,0%	0,0%	0

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Diversidade na coordenação									
GRI 405-1	Homens Chefia/coordenação	-	74	75	1,3%	-	31,10%	31,12%	0,0
GRI 405-1	Mulheres Chefia/coordenação	-	164	166	1,2%	-	68,90%	68,88%	0,0
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos Chefia/coordenação	-	5	7	54,0%	-	1,91%	2,90%	1,0
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos Chefia/coordenação	-	199	195	-2,1%	-	83,73%	80,91%	-2,8
GRI 405-1	Acima de 50 anos Chefia/coordenação	-	34	39	14,2%	-	14,35%	16,18%	1,8
GRI 405-1	Amarelos Chefia/coordenação	-	-	6	-	-	-	2,49%	-
GRI 405-1	Branços Chefia/coordenação	-	-	197	-	-	-	81,74%	-
GRI 405-1	Indígenas Chefia/coordenação	-	-	0	-	-	-	0,0%	-
GRI 405-1	Negros Chefia/coordenação	-	28	38	33,5%	-	11,96%	15,77%	3,8
GRI 405-1	LGBTI+ Chefia/coordenação	-	9	10	9,7%	-	3,83%	4,15%	0,3
GRI 405-1	PcD Chefia/coordenação	-	0	2	-	-	0,0%	0,83%	0,8
Diversidade na supervisão/carreira técnica									
GRI 405-1	Homens Técnica/supervisão	-	1.057	944	-10,7%	-	33,96%	33,65%	-0,3
GRI 405-1	Mulheres Técnica/supervisão	-	2.055	1.861	-9,4%	-	66,04%	66,35%	0,3
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos Técnica/supervisão	-	589	507	-13,9%	-	18,92%	18,07%	-0,8
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos Técnica/supervisão	-	2.334	2.112	-9,5%	-	75,01%	75,29%	0,3
GRI 405-1	Acima de 50 anos Técnica/supervisão	-	189	186	-1,5%	-	6,07%	6,63%	0,6
GRI 405-1	Amarelos Técnica/supervisão	-	-	16	-	-	-	0,57%	-
GRI 405-1	Branços Técnica/supervisão	-	-	1.688	-	-	-	60,18%	-
GRI 405-1	Indígenas Técnica/supervisão	-	-	7	-	-	-	0,25%	-
GRI 405-1	Negros Técnica/supervisão	-	1.052	1.089	3,5%	-	33,81%	38,82%	5,0

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 405-1	LGBTI+ Técnica/supervisão	-	39	115	198,0%	-	1,24%	4,10%	2,9
GRI 405-1	PcD Técnica/supervisão	-	75	90	20,0%	-	2,41%	3,21%	0,8
Diversidade no Administrativo									
GRI 405-1	Homens Administrativo	-	529	388	-26,7%	-	33,02%	30,29%	-2,7
GRI 405-1	Mulheres Administrativo	-	1.073	893	-16,8%	-	66,98%	69,71%	2,7
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos Administrativo	-	685	559	-18,3%	-	42,73%	43,64%	0,9
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos Administrativo	-	831	644	-22,5%	-	51,90%	50,27%	-1,6
GRI 405-1	Acima de 50 anos Administrativo	-	86	78	-9,3%	-	5,37%	6,09%	0,7
GRI 405-1	Amarelos Administrativo	-	-	23	-	-	-	1,80%	-
GRI 405-1	Branco Administrativo	-	-	677	-	-	-	52,85%	-
GRI 405-1	Indígenas Administrativo	-	-	1	-	-	-	0,08%	-
GRI 405-1	Negros Administrativo	-	639	579	-9,4%	-	39,89%	45,20%	5,3
GRI 405-1	LGBTI+ Administrativo	-	47	98	109,5%	-	2,92%	7,65%	4,7
GRI 405-1	PcD Administrativo	-	299	240	-19,6%	-	18,64%	18,74%	0,1
Diversidade no Operacional									
GRI 405-1	Homens Operacional	-	1.086	845	-22,2%	-	42,96%	40,64%	-2,3
GRI 405-1	Mulheres Operacional	-	1.442	1.234	-14,4%	-	57,04%	59,36%	2,3
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos Operacional	-	627	504	-19,6%	-	24,79%	24,24%	-0,5
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos Operacional	-	1.527	1.224	-19,8%	-	60,40%	58,87%	-1,5
GRI 405-1	Acima de 50 anos Operacional	-	374	351	-6,2%	-	14,81%	16,88%	2,1
GRI 405-1	Amarelos Operacional	-	-	17	-	-	-	0,82%	-
GRI 405-1	Branco Operacional	-	-	920	-	-	-	44,25%	-

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 405-1	Indígenas Operacional	-	-	8	-	-	-	0,38%	-
GRI 405-1	Negros Operacional	-	1.229	1.129	-8,1%	-	48,61%	54,30%	5,7
GRI 405-1	LGBTI+ Operacional	-	51	143	182,8%	-	2,00%	6,88%	4,9
GRI 405-1	PcD Operacional	-	95	94	-0,8%	-	3,75%	4,52%	0,8
Diversidade em Analistas/especialistas									
GRI 405-1	Homens Analista/especialista	-	895	872	-2,5%	-	26,33%	26,69%	0,4
GRI 405-1	Mulheres Analista/especialista	-	2.503	2.395	-4,3%	-	73,67%	73,31%	-0,4
GRI 405-1	Abaixo de 30 anos Analista/especialista	-	554	582	5,1%	-	16,29%	17,81%	1,5
GRI 405-1	Entre 30 e 50 anos Analista/especialista	-	2.656	2.507	-5,6%	-	78,17%	76,74%	-1,4
GRI 405-1	Acima de 50 anos Analista/especialista	-	188	178	-5,4%	-	5,54%	5,45%	-0,1
GRI 405-1	Amarelos Analista/especialista	-	-	69	-	-	-	2,11%	-
GRI 405-1	Branços Analista/especialista	-	-	2.360	-	-	-	72,24%	-
GRI 405-1	Indígenas Analista/especialista	-	-	3	-	-	-	0,092%	-
GRI 405-1	Negros Analista/especialista	-	723	825	14,0%	-	21,29%	25,25%	4,0
GRI 405-1	LGBTI+ Analista/especialista	-	124	245	97,5%	-	3,65%	7,50%	3,8
GRI 405-1	PcD Analista/especialista	-	16	31	94,1%	-	0,47%	0,95%	0,5
Diversidade em Aprendizes, estagiários e residentes									
GRI 2-8	Aprendizes Mulheres	46	76	90	18,4%	64,8%	75,2%	77,6%	2,3
GRI 2-8	Aprendizes Homens	25	25	26	4,0%	35,2%	24,8%	22,4%	-2,3
GRI 2-8	Estagiários Mulheres	15	6	15	150,0%	55,6%	54,5%	71,4%	16,9
GRI 2-8	Estagiários Homens	12	5	6	20,0%	44,4%	45,5%	28,6%	-16,9
GRI 2-8	Residentes Mulheres	185	197	202	2,5%	62,5%	65,9%	67,8%	1,9
GRI 2-8	Residentes Homens	111	102	96	-5,9%	37,5%	34,1%	32,2%	-1,9

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Movimentações									
	Total de contratações	1.587	1.573	2.171	38,0%	17,2%	16,9%	22,2%	5,3
GRI 401-1	Homens contratados	536	590	693	17,5%	33,8%	37,5%	31,9%	-5,6
GRI 401-1	Mulheres contratadas	1.051	983	1.478	50,4%	66,2%	62,5%	68,1%	5,6
GRI 401-1	Contratados em Brasília	1.187	1.310	483	-63,1%	74,8%	83,3%	22,2%	-61,0
GRI 401-1	Contratados em São Paulo	400	263	1.688	541,8%	25,2%	16,7%	77,8%	61,0
GRI 401-1	Contratados abaixo de 30 anos	630	646	907	40,4%	39,7%	41,1%	41,8%	0,7
GRI 401-1	Contratados entre 30 e 50 anos	904	865	1.161	34,2%	57,0%	55,0%	53,5%	-1,5
GRI 401-1	Contratados acima de 50 anos	53	62	103	66,1%	3,3%	3,9%	4,7%	0,8
GRI 401-1	Total de desligamentos	1.538	1.670	1.963	17,5%	16,7%	17,9%	20,1%	2,2
GRI 401-1	Homens desligados	1.038	632	704	11,4%	67,5%	37,8%	35,9%	-2,0
GRI 401-1	Mulheres desligadas	500	1.038	1.259	21,3%	32,5%	62,2%	64,1%	2,0
GRI 401-1	Desligados abaixo de 30 anos	413	467	580	24,2%	26,9%	28,0%	29,5%	1,6
GRI 401-1	Desligados entre 30 e 50 anos	1.037	1.078	1.255	16,4%	67,4%	64,6%	63,9%	-0,6
GRI 401-1	Desligados acima de 50 anos	88	125	128	2,4%	5,7%	7,5%	6,5%	-1,0
GRI 401-1	Desligados Brasília	1.295	1.415	421	-70,2%	84,2%	84,7%	21,4%	-63,3
GRI 401-1	Desligados São Paulo	243	255	1.542	504,7%	15,8%	15,3%	78,6%	63,3
HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade voluntária médicos	-	-	-	-	-	-	6,6%	-
HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade involuntária médicos	-	-	-	-	-	-	6,7%	-
HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade voluntária profissionais de saúde não médicos	-	-	-	-	-	-	9,2%	-
HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade involuntária profissionais de saúde não médicos	-	-	-	-	-	-	7,0%	-
HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade voluntária outros funcionários	-	-	-	-	-	-	11,3%	-

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade involuntária outros funcionários	-	-	-	-	-	-	9,4%	-
Treinamentos									
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaborador	28,8	20,0	41,1	105,9%	-	-	-	
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores homens	24,6	17,3	31,8	84,0%	85%	87%	77% ⁴	-9,2
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradoras mulheres	31,0	21,3	45,6	113,7%	108%	107%	111%	4,1
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Diretoria	25,9	11,3	21,8	93,7%	90%	56%	53%	-3,3
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Gerência	59,4	14,8	34,9	135,4%	206%	74%	85%	10,7
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Chefia/coordenação	63,7	16,7	33,3	99,8%	221%	83%	81%	-2,5
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Técnica/supervisão	39,5	29,3	49,9	70,3%	137%	147%	122%	-25,4
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Administrativo	9,0	9,1	11,2	23,2%	31%	46%	27%	-18,3
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Operacional	24,5	14,2	45,4	220,7%	85%	71%	111%	39,6
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Especialista/analista	28,3	21,2	43,3	104,0%	98%	106%	106%	-1,0
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Aprendizes	19,1	16,2	27,5	70,1%	66%	81%	67%	-14,1
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Estagiários	16,4	34,1	28,7	-15,8%	57%	171%	70%	-100,9

⁴ Em 2022 e 2023 o valor reportado considerou quadro de colaboradores de dezembro mais demitidos. Em 2024 foi utilizada a média do ano.

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por colaboradores Residentes	16,0	16,5	21,1	28,0%	56%	83%	51%	-31,2
GRI 404-3	Percentual de colaboradores que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	81%	80,7%	82,71%	2,0
GRI 404-3	Percentual de colaboradores homens que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	80%	79,32%	84,0%	4,7
GRI 404-3	Percentual de colaboradores mulheres que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	81%	81,41%	82,0%	0,6
GRI 404-3	Percentual de diretores que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	0,0
GRI 404-3	Percentual de diretores homens que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	0,0
GRI 404-3	Percentual de diretoras mulheres que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	0,0
GRI 404-3	Percentual de gerentes que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	94%	96,43%	94,85%	-1,6
GRI 404-3	Percentual de gerentes homens que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	97%	94,12%	92,0%	-2,1
GRI 404-3	Percentual de gerentes mulheres que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	92%	98,00%	97,0%	-1,0
GRI 404-3	Percentual de coordenadores que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	94%	96,65%	95,44%	-1,2
GRI 404-3	Percentual de coordenadores homens que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	92%	95,38%	92,0%	-3,4
GRI 404-3	Percentual de coordenadoras mulheres que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	95%	97,22%	97,0%	-0,2
GRI 404-3	Percentual de supervisores que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	84%	80,06%	83,74%	3,7
GRI 404-3	Percentual de supervisores homens que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	84%	76,19%	84,0%	7,8

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 404-3	Percentual de supervisoras mulheres que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	84%	82,05%	84,0%	2,0
GRI 404-3	Percentual de colaboradores administrativos que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	76%	78,83%	77,63%	-1,2
GRI 404-3	Percentual de colaboradores administrativos homens que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	78%	77,75%	89,0%	11,3
GRI 404-3	Percentual de colaboradoras administrativas mulheres que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	75%	79,36%	87,0%	7,6
GRI 404-3	Percentual de colaboradores operacionais que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	82%	73,55%	75,14%	1,6
GRI 404-3	Percentual de colaboradores operacionais homens que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	79%	77,21%	80,0%	2,8
GRI 404-3	Percentual de colaboradoras operacionais mulheres que receberam avaliação de desempenho	-	-	-	-	84%	70,79%	77,0%	6,2
Responsabilidade social									
Principais indicadores de diversidade									
GRI 405-2	Colaboradores PCD	-	486	458	-5,7%	-	5,20%	4,68%	-0,5
GRI 405-2	Colaboradores PCD em cargos de liderança	-	76	93	22,1%	-	2,19%	2,94%	0,7
GRI 405-2	Colaboradoras mulheres	6.110	6.206	6.614	6,6%	66,3%	66,52%	67,57%	1,0
GRI 405-2	Colaboradoras mulheres em cargos de liderança	-	2.301	2.109	-8,3%	-	66,27%	66,70%	0,4
GRI 405-2	Colaboradores negros	-	3.682	3.670	-0,3%	-	39,46%	37,49%	-2,0
GRI 405-2	Colaboradores negros em cargos de liderança	-	1.091	1.137	4,2%	-	31,41%	35,96%	4,5
GRI 405-2	Colaboradores 50+	-	926	887	-4,2%	-	26,68%	28,05%	1,4
GRI 2-26	Denúncias relacionadas a discriminação ou assédio	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 406-1	Denúncias apuradas com casos confirmados relacionados à discriminação	-	-	-	-	-	-	-	-

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Licença parental									
GRI 401-3	Taxa de retorno após licença paternidade	-	-	-	-	-	100%	100%	0,0%
GRI 401-3	Taxa de retorno após licença maternidade	-	-	-	-	-	100%	100%	0,0%
GRI 401-3	Taxa de retenção 12 meses após o retorno de licença paternidade	-	-	-	-	-	89,16%	88,0%	-1,3%
GRI 401-3	Taxa de retenção 12 meses após o retorno de licença maternidade	-	-	-	-	-	72,40%	74,0%	2,2%
Investimento social									
GRI 203-1	Total do investimento social (R\$) (Abraço seu Bairro e Ambulatório)	-	-	13.400.000,00	-	-	-	-	-
Saúde e segurança									
Doenças profissionais									
GRI 403-10	Casos de doenças profissionais	2	0	0	0	0,02%	0	0	0
Acidentes de trabalho									
GRI 403-9 SASB HC-DY-250a.2	Acidentes com fatalidade	0	0	0	0	0	0	0	0
GRI 403-9 SASB HC-DY-250a.2	Acidentes com consequências graves	1	1	-	-100,0%				
GRI 403-9 SASB HC-DY-250a.2	Acidentes com comunicação obrigatória	198	215	206	-4,2%	9,85%	11,55%	11,76%	0,2
GRI 403-9 SASB HC-DY-320a.1	Acidentes com comunicação obrigatória com empregados	182	190	201	5,8%	91,92%	88,37%	97,57%	9,2
GRI 403-9 SASB HC-DY-320a.1	Acidentes com comunicação obrigatória com trabalhadores	16	25	5	-80,0%	8,08%	11,63%	2,43%	-9,2

Governança

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
Indicadores Econômicos									
Geração de valor financeiro									
GRI 201-1	Receitas operacionais	R\$ 2.971.784,00	R\$ 3.251.153,00	R\$ 3.563.475,00	9,6%	-	-	-	-
GRI 201-1	Custos operacionais	R\$ 1.230.524,00	R\$ 1.370.102,00	R\$ 1.533.070,00	11,9%	41%	49,46%	51,27%	1,8
GRI 201-1	Salários e benefícios de empregados	R\$ 1.012.219,00	R\$ 1.109.651,00	R\$ 1.148.879,00	3,5%	34%	40,06%	38,42%	-1,6
GRI 201-1	Pagamentos a provedores de capital	R\$ 71.626,00	R\$ 90.330,00	R\$ 131.007,00	45,0%	3,09%	3,26%	4,38%	1,1
GRI 201-1	Pagamentos ao governo	R\$ 2.122,00	R\$ 2.040,00	R\$ 1.851,00	-9,3%	0,09%	0,07%	0,06%	0,0
GRI 201-1	Investimentos comunitários	R\$ 160.176,00	R\$ 198.050,00	R\$ 175.178,00	-11,5%	0,01%	7,15%	5,86%	-1,3
	Total	R\$ 2.476.667,00	R\$ 2.770.173,00	R\$ 2.989.985,00	7,9%	100%	100%	100,00%	0,0
GRI 201-1	"Valor econômico direto gerado" menos "valor econômico distribuído"	R\$ 495.117,00	R\$ 480.980,00	R\$ 573.490,00	19,2%	20%	17%	19%	1,8
GRI 201-4	Apoio financeiro recebido do governo	-	-	R\$ 419.521.606,00	-	-	-	-	-
Ética, integridade e conformidade									
GRI 2-26	Denúncias recebidas	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Treinamento para implementação dos compromissos de políticas	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Corrupção e fraude	429	145	99	-31,7%	-	-	-	-
GRI 2-24	Conflito de interesses	239	145	194	33,8%	-	-	-	-
GRI 2-24	Código de Conduta (EAD)	1.763	3.189	2.263	-29,0%	-	-	-	-
GRI 2-24	Defesa da concorrência	608	131	145	10,7%	-	-	-	-
GRI 2-24	Gestão de riscos de terceiros	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Comportamento indevido e assédio	1.039	1.404	214	-84,8%	-	-	-	-
GRI 2-24	Confidencialidade e privacidade	-	67	-	-	-	-	-	-

Anexos

Ambiental

Anexos

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 2-24	Compliance e Canal de Denúncias	-	-	276	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Melhores práticas do Direito Eleitoral	-	-	82	-	-	-	-	-
GRI 2-24	Treinamento para membros da CIPA - combate ao assédio	-	84	-	-	-	-	-	-
Combate às mudanças climáticas									
GRI 305-1 e GRI 305-5	Escopo 1 (tCO ₂ e) Total de emissões brutas de CO ²	4.510,93	4.514,10	4.158,05	-7,9%	84%	79%	86%	7,3
GRI 305-1 e GRI 305-5	Escopo 1 (tCO ₂ e) Geração de eletricidade, calor ou vapor	1.360,23	1.358,34	1.524,77	12,3%	-	24%	28%	4,5
GRI 305-1 e GRI 305-5	Escopo 1 (tCO ₂ e) Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	4,39	2,16	1,45	-32,9%	-	0%	0%	0,0
GRI 305-1 e GRI 305-5	Escopo 1 (tCO ₂ e) Emissões fugitivas	3.145,93	3.153,60	2.632,91	-16,5%	-	55%	49%	-6,4
GRI 305-1 e GRI 305-5	Escopo 1 (tCO ₂ e) Emissões biogênicas	4,96	8,89	8,81	-0,9%	-	0%	0%	0,0
GRI 305-2 e GRI 305-5	Escopo 2 Total de emissões indiretas de CO ²	0	0	0	-	0%	0%	0%	0,0
GRI 305-3 e GRI 305-5	Escopo 3 (tCO ₂ e) Total de emissões indiretas de GEE	866,10	1.217,54	1.252,69	2,9%	16%	21%	22%	1,9
GRI 305-3 e GRI 305-5	Escopo 3 (tCO ₂ e) Transporte e distribuição a montante	3,77	3,40	2,90	-14,7%	-	0%	0%	0,0
GRI 305-3 e GRI 305-5	Escopo 3 (tCO ₂ e) Resíduos gerados nas operações	5,76	0	581,43	-	-	0%	11%	10,7
GRI 305-3 e GRI 305-5	Escopo 3 (tCO ₂ e) Viagens a negócios	856,57	1.214,14	668,36	-45,0%	-	21%	14%	-7,3
GRI 305-3 e GRI 305-5	Escopo 3 (tCO ₂ e) Emissões biogênicas de CO ²	307,47	135,64	71,37	-47,4%	-	2%	1%	-1,0
GRI 305-4	Denominador de intensidade: leito operacional	6850	6903	7294	5,7%	127%	120%	151%	30,6

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 305-4	Total de emissões de GEE (tCO ₂ e)	5.377,00	5.732,00	5.412,00	-5,6%	100%	100%	100%	0,0
GRI 305-4	Intensidade de Emissões Líquidas (tCO ₂ e/leito operacional)	0,78	0,83	0,74	-10,8%	-	-	-	-
GRI 305-4	Intensidade de Emissões Líquidas (tCO ₂ e/paciente-dia)	0,033	0,033	0,030	-9,1%	-	-	-	-
GRI 305-5	Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1)	1.351,68	3,17	-	-	29,96%	0,07%	-	-
GRI 305-5	Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2)	1.939,31	1.797,42	2.595,07	44,4%	-	-	-	-
GRI 305-5	Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3)	1.409,50	1.335,71	753,48	-43,6%	162,7%	109,7%	60,1%	-49,6
GRI 305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	4.700,49	3.133,13	3.348,55	6,9%	87,4%	54,7%	61,9%	7,2
GRI 305-5	Reduções provenientes de compensações	8.377,00	5.732,00	5.412,00	-5,6%	-	-	-	-
Gestão ambiental									
Energia									
GRI 302-1	Total de energia elétrica consumida (GJ)	192.101,77	192.328,27 ⁵	199.192,98	3,6%	-	-	-	-
GRI 302-1	Eletricidade (GJ)	163.704,64 ⁵	168.609,55 ⁵	172.473,25	2,3%	85,22%	87,67%	86,59%	
GRI 302-1	Aquecimento (GJ)	19.951,19	19.190,45	21.268,09	10,8%	10,39%	9,98%	10,68%	
GRI 302-1	Refrigeração (GJ)	3.053,63	3.475,66	4.143,03	19,2%	1,59%	1,81%	2,08%	
GRI 302-3	Denominador de intensidade: m2	191.604	194.074	195.287	0,6%	-	-	-	-
GRI 302-3	Intensidade energética (por m2)	0,97	0,99	1,02	3,0%	-	-	-	-
GRI 302-4	Redução do consumo de energia paciente/dia (GJ)	-	0,88	0,86	-2,3%	-	-	-	-
GRI 302-4	Redução do consumo de energia	3%	-3%	-3% ⁶	0%	-	-	-	-

⁵ Valor atualizado em relação ao RI23.

⁶ Houve aumento no consumo total de energia em relação a 2023, no entanto, é importante destacar eu, mesmo com o crescimento da ocupação hospitalar e o maior uso do sistema de refrigeração devido ao aumento da temperatura externa, conseguimos reduzir o consumo de energia elétrica por paciente/dia por meio de iniciativas estratégicas voltadas à eficiência energética.

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
SASB HC-DY-130a.1	Total de energia consumida proveniente de rede (GJ)	-	192.280,82	199.071,36	3,5%		99,98%	99,94%	0,0
SASB HC-DY-130a.1	Total de consumo de energia renovável (GJ)	-	107,45	124,62	16,0%		0,06%	0,06%	0,0
Combustíveis									
GRI 302-1	Consumo total de combustíveis (GJ)	-	-	26,7	-	-	-	-	-
GRI 302-1	Consumo de combustíveis não renováveis (GJ)	-	-	26,7	-	-	-	100%	-
GRI 302-1	Consumo de combustíveis renováveis (GJ)	-	-	0	-	-	-	0%	-
Água									
GRI 303-3	Captação de água (m³)	5.400	16.900	15.548	-8,0%	1,9%	5,6%	4,7%	-0,9
GRI 303-3	Captação de água em áreas de estresse hídrico (m³)	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-3	Captação de água em áreas de estresse hídrico (m³) proveniente de fontes superficiais	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-3	Captação de água em áreas de estresse hídrico (m³) proveniente de fontes subterrâneas	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-4	Descarte de água (m³)	281.700	303.030	329.375	8,7%	-	-	-	-
GRI 303-4	Descarte de água em áreas de estresse hídrico (m³)	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-4	Descarte de água superficial em áreas de estresse hídrico (m³)	0,0	0,0	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-4	Descarte de água na rede pública em áreas de estresse hídrico (m³)	0,00	0,00	0,0	0	0%	0%	0%	0,0
GRI 303-5	Consumo de água (m³)	281.700	303.030	329.375	8,7%	100%	100%	100%	0,0
Resíduos									
GRI 306-3	Geração de resíduos (t)	3.299,61	3.316,00	2.992,82	-9,7%	-	-	-	-
GRI 306-3	Resíduo comum (aterro)	1.064	1.258	1.288	2,4%	32,25%	37,94%	43,04%	5,1

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 306-3	Resíduo orgânico (compostagem)	548	547	537	-1,8%	16,61%	16,50%	17,94%	1,4
GRI 306-3	Rejeito radioterápico (armazenamento no local)	0,18	0,14	0,17	25,9%	0,01%	0,00%	0,01%	0,0
GRI 306-3	Resíduo infectante/perfurocortante (aterro após tratamento)	804	514	479	-6,8%	24,37%	15,50%	16,00%	0,5
GRI 306-3	Químico perigoso sólido e líquido (incineração)	65	123	97	-21,1%	1,97%	3,71%	3,24%	-0,5
GRI 306-3	Papel, plástico, metal, vidro e outros (reciclagem)	737	774	496	-35,9%	22,34%	23,34%	16,57%	-6,8
GRI 306-3	Chapas de radiografia - recuperação da prata (recuperação)	0,236	0,103	0,282	173,8%	0,01%	0,00%	0,01%	0,0
GRI 306-3	Químico líquido (reprocessamento)	0,00	25,94	35,16	35,5%	0,00%	0,78%	1,17%	0,4
GRI 306-3	Químico líquido/sólido (coprocessamento)/pilhas e baterias/eletrônicos (reciclagem)	29	15	7	-53,3%	0,88%	0,45%	0,23%	-0,2
GRI 306-3	Plástico encaminhado como matéria-prima para confecção de saco plástico reciclado (recuperação)	42	54	51	-5,6%	1,27%	1,63%	1,70%	0,1
GRI 306-3	Lâmpadas (descontaminação)	1,02	0,53	0,22	-58,4%	0,03%	0,02%	0,01%	0,0
GRI 306-3	Resíduos perigosos (t)	65,0	122,8	133,1	8,4%	2,0%	3,7%	4,4%	0,7
GRI 306-3	Resíduos não perigosos (t)	3.234,6	3.193,2	2.859,7	-10,4%	98,0%	96,3%	95,6%	-0,7
GRI 306-4	Resíduos não destinados para disposição final, por composição	1.285	1.347	1.068	-20,7%	38,9%	40,6%	35,7%	-4,9
GRI 306-4	Resíduo orgânico (compostagem) não destinado para disposição final	548	547	537	-1,8%	16,6%	16,5%	17,9%	1,4
GRI 306-4	Papel, plástico, metal, vidro e outros (reciclagem) não destinados para disposição final	737	774	496	-35,9%	22,3%	23,3%	16,6%	-6,8
GRI 306-4	Resíduos reciclados perigosos (reprocessamento) não destinados para disposição final	0	26	35	34,6%	0,0%	0,8%	1,2%	0,4
GRI 306-4	Resíduos destinados à recuperação (t)	1.306	1.356	1.070,5	-21,1%	39,6%	40,9%	35,8%	-5,1
GRI 306-4	Resíduos perigosos (coprocessamento) não destinados para disposição final	18	5	0,5	-89,0%	0,5%	0,2%	0,0%	-0,1

		Dados absolutos				Dados percentuais			
		2022	2023	2024	24 vs. 23 (%)	2022	2023	2024	24 vs. 23 (p.p)
GRI 306-4	Resíduos perigosos (reciclagem de pilhas, baterias e lâmpadas de LED) não destinados para disposição final	3	4	2	-50,0%	0,1%	0,1%	0,1%	-0,1
GRI 306-4	Resíduos não perigosos destinados à reciclagem (t)	737	774	496	-35,9%	22,3%	23,3%	16,6%	-6,8
GRI 306-4	Resíduos destinados à logística reversa (t)	-	-	-	-	-	-	-	-
GRI 306-4	Resíduos não perigosos destinados à compostagem (t)	548,00	547,00	537,00	-1,8%	16,6%	16,5%	17,9%	1,4
GRI 306-5	Resíduo infectante, químico, comum, perfurocortante, carcaças e peças anatômicas destinados para disposição final (t)	1.962,00	1.891,00	2.285,62	20,9%	59,5%	57,0%	76,4%	19,3
GRI 306-5	Resíduos perigosos destinados a incineração sem recuperação de energia (t)	65,00	92,00	97,00	5,4%	2,0%	2,8%	3,2%	0,5
GRI 306-5	Resíduos perigosos destinados a coprocessamento (t)	18	5	0,55	-89,0%	0,5%	0,2%	0,0%	-0,1
GRI 306-5	Resíduos perigosos destinados a reprocessamento (t)	0	26	35	34,6%	0,0%	0,8%	1,2%	0,4
GRI 306-5	Resíduos perigosos destinados a autoclave (t)	804	514	479,00	-6,8%	24,4%	15,5%	16,0%	0,5
GRI 306-5	Resíduos não perigosos destinados a aterro (t)	1.065,00	1.254,00	1.585,74	26,5%	32,3%	37,8%	53,0%	15,2
SASB HC-DY-150a.1	Resíduos médicos	-	523,00	963,00	84,1%	-	15,8%	32,2%	16,4
SASB HC-DY-150a.1	Percentual de resíduos médicos incinerado	-	-	-	-	-	1,7%	21,9%	20,2
SASB HC-DY-150a.1	Percentual de resíduos médicos reciclado ou tratado	-	-	-	-	-	98,3%	78,1%	-20,2
SASB HC-DY-150a.1	Percentual de resíduos médicos depositado em aterro	-	-	-	-	-	98,3%	78,1%	-20,2
SASB HC-DY-150a.2	Resíduos farmacêuticos perigosos destinados a incineração	-	0,402	0,010	-97,5%	-	100,0%	100,0%	0,0
SASB HC-DY-150a.2	Resíduos farmacêuticos não perigosos destinados a incineração	-	91	111,48	22,5%	-	100,0%	100,0%	0,0

SUMÁRIO DE *conteúdo GRI*

Este relatório foi preparado com base nas normas Global Reporting Initiative, nos Standards mais atualizados disponíveis em 2024.

Anexos

Normas Universais	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021					
A organização e suas práticas de relato					
2-1	Detalhes da organização	Págs. 11 e 12	—	—	—
2-2	Empresas incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Pág. 8	—	—	—
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Pág. 8	—	—	—
2-4	Reformulações de informações	Houve mudança no 302-1 por atualização dos dados de energia.	—	—	—
2-5	Verificação externa	Pág. 163	—	—	—
Atividades e colaboradores					
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Págs. 8 e 28	—	—	—
2-7	Colaboradores	Págs. 72, 75, 120 e 121	—	—	8 10
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Págs. 122 e 126	—	—	8
Governança					
2-9	Estrutura de governança e composição	Pág. 22	—	—	5 16

Normas Universais	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS	
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Pág. 22	—	—	—	5 16
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Pág. 5	—	—	—	16
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Pág. 22	—	—	—	16
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pág. 22	—	—	—	—
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Pág. 22	—	—	—	—
2-15	Conflitos de interesse	Págs. 27 e 28	—	—	—	16
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Em caso de situações de crise, sejam elas operacionais ou de reputação, que possam impactar negativamente a instituição, o conselho de administração é comunicado por intermédio da presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, que por sua vez, é comunicado por intermédio da figura do CEO e/ou do CMO, que recebe as informações diretamente da equipe de Comunicação Institucional, do Gestor de Crise e/ou da equipe de Marketing, considerando cada cenário. O processo é regulado pelo plano de Catástrofe e pela política de Comunicação da instituição. Importante acrescentar que o Conselho de Administração se reúne mensalmente para acompanhar os resultados financeiros da instituição, o andamento dos projetos estratégicos e toda e qualquer informação de alto nível que possa afetar positiva ou negativamente os negócios. Em 2024, tivemos um incidente com reporte ao Conselho de Administração, o incidente global, em julho, envolvendo antivírus em programas Microsoft, que provocou um apagão global nos computadores. Nossa equipe de Tecnologia da Informação atuou rapidamente para resolver o problema, técnicos acessaram máquina a máquina localmente com times reforçados com operação ao longo do dia todo. Priorizamos as máquinas das áreas críticas para o atendimento de pacientes, disponibilizamos sala de crise para apoiar em decisões que seriam tomadas e mantivemos contato do Service Desk. A comunicação com o time foi continuada por Whatsapp e Workplace.	—	—	—	—

Normas Universais	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS	
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pág. 22	—	—	—	—
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Não aplicável	a., b., c.	Não há avaliação de método tradicional porque este órgão é composto por 14 diretoras estatutárias, pro bono, que são eleitas por um conselho deliberativo composto por mais de mais de 60 senhoras.	—	—
2-19	Políticas de remuneração	Pág. 76	—	—	—	—
2-20	Processo para determinação da remuneração	Pág. 76	—	—	—	—
2-21	Proporção da remuneração total anual	Não aplicável	a, b	Proibições legais (LGPD). A exposição da maior remuneração traz riscos aos executivos, não sendo factível sua publicação	—	—
Estratégia, políticas e práticas						
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Págs. 5 e 6	—	—	—	—
2-23	Políticas de compromissos	Pág. 28	—	—	—	16
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Págs. 27, 28, 72, 132 e 133	—	—	—	—
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Págs. 25 e 28	—	—	—	—
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Págs. 28, 130 e 132	—	—	—	16
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não foram identificadas não conformidades com leis e regulamentos em 2024, 2023 ou 2022, quando o indicador começou a ser reportado	—	—	—	—

Normas Universais	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS	
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
2-28	Participação em associações	Pág. 72 e: <ul style="list-style-type: none"> • Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP) • Associação dos Hospitais Filantrópicos Privados (Ahfip) • Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) • Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed) • Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas (Fonif) • Grupo de Líderes Empresariais (Lide) • Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês • Instituto Todos pela Saúde • Movimento Mente em Foco • Pacto Global da ONU • Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI) • Sindicato das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo 	—	—	—	—
Engajamento de Stakeholders						
2-29	Abordagem para o engajamento de stakeholders	Págs. 8 e 28	—	—	—	—
2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos 9.789 colaboradores são cobertos	—	—	—	8

Normas Específicas	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas materiais 2021					
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 8	—	—	—
3-2	Lista de tópicos materiais	Pág. 8	—	—	—
3-3	Gestão de tópicos materiais	Págs. 30, 50, 53, 72, 75, 78, 88, 94, 102, 108 e 110	—	—	—
Conteúdos Econômicos					
GRI 201: Desempenho Econômico 2016					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 132	—	—	8 9
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Pág. 110	—	—	11 13
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Não aplicável	—	—	—
201-4	Apoio financeiro recebido do governo	R\$ 419,5 MM	—	—	—
GRI 202: Presença no mercado 2016					
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	Em 2024, o Salário Mínimo Paulista era R\$ 1.640,00 e o de Brasília era de R\$1.412,00. Os menores salários pagos pelo Sírio-Libanês foram de R\$ 1.640,00 e R\$1.420,00, respectivamente. Assim, a proporção é 1	—	—	—

Normas Específicas	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS	
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos						
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Abrace seu Bairro: R\$ 2 MM e Ambulatórios: R\$ 11,4 MM	—	—	—	3 10 11
GRI 204: Práticas de Compra						
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	96,46% dos nossos suprimentos vêm de fornecedores nacionais	—	—	—	11
GRI 205: Combate à Corrupção 2016						
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 27	—	—	—	16
GRI 206: Concorrência Desleal						
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve ações judiciais referentes a concorrência desleal e violações de leis antitruste e antimonopólio	—	—	—	—
Conteúdos Ambientais						
GRI 302: Energia 2016						
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Págs. 134 e 135	—	—	—	7 8 12 13
302-2	Consumo de energia fora da organização	Não aplicável	—	—	—	—
302-3	Intensidade energética	Pág. 134	—	—	—	7 8 12 13
302-4	Redução do consumo de energia	Págs. 113 e 134	—	—	—	7 8 12 13
302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Pág. 113	—	—	—	7 8 12 13

Normas Específicas		Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 303: Água e efluentes 2018						
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	Pág. 114	—	—	—	—
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Pág. 114	—	—	—	—
303-3	Captação de água	Págs. 114 e 135	—	—	—	6 8 12
303-4	Descarte de água	Págs. 114 e 135	—	—	—	6
303-5	Consumo de água	Págs. 114 e 135	—	—	—	6
GRI 305: Emissões 2016						
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Págs. 111, 112 e 133	—	—	—	3 12 13 14 15
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Págs. 111 e 133	—	—	—	3 12 13 14 15
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Págs. 111 e 133	—	—	—	3 12 13 14 15
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Págs. 111, 133 e 134	—	—	—	13 14 15
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Págs. 112, 133 e 134	—	—	—	13 14 15
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Não aplicável	—	—	—	—

Normas Específicas	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 306: Resíduos 2020					
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 115	—	—	—
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 115	—	—	—
306-3	Resíduos gerados	Págs. 135 e 136	—	—	3 6 12 14 15
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Págs. 136 e 137	—	—	3 11 12
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Pág. 137	—	—	3 6 12 11 14 15
Conteúdos Sociais					
GRI 401: Emprego 2016					
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Pág. 127	—	—	5 8 10
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Plano de Saúde, Programa Cuidando de Quem Cuida (CQC), Seguro de Vida, Auxílio Complementar por Incapacidade Temporária (ACIT), Creche HSL, Auxílio Creche e o benefício Recarrega (concessão de até três folgas para os colaboradores), que não são concedidos para colaboradores temporários e/ou de período parcial.	—	—	3 5 8

Normas Específicas		Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
401-3	Licença maternidade/paternidade	Pág. 131	—	—	—	5 8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018						
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Págs. 60 e 78	—	—	—	8
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 78	—	—	—	3 8
403-3	Serviços de saúde do trabalho	Pág. 78	—	—	—	3 8
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Pág. 78	—	—	—	8 16
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Pág. 78	—	—	—	8
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Pág. 83	—	—	—	3
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Pág. 84	—	—	—	8
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 83	—	—	—	8
403-9	Acidentes de trabalho	Pág. 82 e 131	—	—	—	3 8 16
403-10	Doenças profissionais	Não houve registro em 2024. Dois colaboradores apresentaram doenças profissionais em 2022 (doença osteomuscular e mental).	—	—	—	3 8 16

Normas Específicas	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS	
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 404: Capacitação e educação 2016						
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Pág. 128, 129	—	—	—	4 5 8 10
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pág. 75	—	—	—	8
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Págs. 129 e 130	—	—	—	5 8 10
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016						
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Págs. 23, 120, 121, 122, 123, 124, 125 e 126	—	—	—	5 8
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Restrições de confidencialidade	a	Risco de exposição e LGPD	Informação oficial das comparações salariais entre homens e mulheres já são disponibilizadas pelo MTE.	5 8 10
GRI 413: Comunidades locais 2016						
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Pág. 35	—	—	—	10 11
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores						
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Pág. 28	—	—	—	9 11
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pág. 28	—	—	—	9 11

Normas Específicas	Referência (pág.) / Resposta direta	Omissão			ODS	
		Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor						
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Pág. 61	—	—	—	3
416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Pág. 61	—	—	—	3

ÍNDICE

SASB

Anexos

Indicador	Métrica	Referência/Resposta
Recrutamento, Desenvolvimento e Retenção de empregados		
HC-DY-330a.1	Rotatividade voluntária e (2) rotatividade involuntária taxa para: (a) médicos, (b) não-médicos profissionais de saúde, e (c) todos os outros funcionários	Págs. 75, 127 e 128
HC-DY-330a.2	Descrição do recrutamento de talentos e esforços de retenção para cuidados de saúde praticantes	Pág. 75
Saúde e Segurança dos Trabalhadores		
HC-DY-320a.1	Taxa total de incidentes registráveis para empregados diretos e (b) contratados	A Taxa de Frequência (TF) de acidentes típicos de funcionários em 2024 foi de 11,8. Apresentando um leve aumento em relação a 2023, quando foi de 11,2. Não utilizamos esta métrica para terceirizados
Qualidade do cuidado e satisfação do paciente		
HC-DY-250a.2	Número de eventos graves (acidentes)	52 eventos: taxa de eventos com dano grave e catastrófico em pacientes internados permaneceu estável, sendo de 0,13% (Unidade Bela Vista + Brasília IV), inferior à publicação (N Engl J Med 388,2 January 12) que demonstrou ser de 1% da população estudada. A taxa refere-se a 52 eventos (SREs)/ 38.943 saídas.
Energia		
HC-DY-130a.1	Energia total consumida	Págs. 113 e 135
HC-DY-130a.3	Percentual renovável	Pág. 113

Indicador	Métrica	Referência/Resposta
Resíduos		
HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos médicos: porcentagem (a) incinerada, (b) reciclada ou tratado e (c) depositado em aterro	Pág. 137
HC-DY-150a.2	Quantidade total de: (1) substâncias perigosas e (2) resíduos farmacêuticos não perigosos, porcentagem (a) incinerada, (b) reciclada ou tratado e (c) depositado em aterro	Pág. 137
Privacidade do Paciente		
HC-DY-230a.4	Total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais relacionados com segurança e privacidade de dados	0 (zero)
Transparência na cobrança de serviços		
HC-DY-270a.2	Como as Informações de preços são disponibilizados publicamente	Temos a Política de Depósito Inicial e solicitação de valor provisório (CORP-MAN-FINAN-014) para garantir a informação adequada sobre preços aos pacientes.
Acesso para pacientes de baixa renda		
HC-DY-240a.1	Descrição de estratégias para gerenciar o mix de pacientes	Pág. 16 e 35
Mudanças Climáticas e os impactos na saúde humana e infraestrutura		
HC-DY-450a.1	Descrição de políticas e práticas para abordar: (1) os riscos físicos devidos a um aumento da frequência e intensidade de eventos climáticos extremos e (2) mudanças nas taxas de doenças e mortalidade associadas às mudanças climáticas	Para lidar com os eventos climáticos extremos, a organização possui: <ul style="list-style-type: none"> - Comitê de Crise formado pela alta direção; - Equipe de manutenção e obras de resposta rápida; - Simulado de catástrofes; - Gerador de energia elétrica.

ACOMPANHAMENTO DOS

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*

Signatário do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2019, o Sírio-Libanês reafirma seu compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como parte estruturante de sua estratégia ambiental, social e de governança (ESG).

Como forma de internalizar os 17 ODS na cultura institucional, cada objetivo está sob a responsabilidade de um embaixador interno, que atua como agente mobilizador. Esses representantes têm o papel de disseminar os princípios do Pacto Global junto às partes interessadas e garantir que os times desenvolvam, implementem e monitorem projetos alinhados à agenda de desenvolvimento sustentável.

Os ODS traduzem-se em práticas administrativas, operacionais e de gestão do Sírio-Libanês direcionadas por tema:

Projetos ESG relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



AMBIENTAL

- Mudanças climáticas
- Gestão de resíduos
- Gestão de fornecedores
- Compras sustentáveis
- Uso de recursos naturais
- Ecoeficiência operacional: água e energia



SOCIAL

- PROADI-SUS
- Abrace seu Bairro
- Ambulatório
- Agenda de diversidade, equidade e inclusão
- Relações laborais, condições de trabalho e políticas internas



GOVERNANÇA

- Sustentação para o negócio
- Órgãos diretivos
- Gestão de riscos, compliance, LGPD
- Combate à corrupção
- Certificação Pró-Ética

*2024 não é o ano oficial de reporte mas, como compromisso, estamos reportando.

Perspectiva ambiental

Mudanças Climáticas

ODS Relacionados



Principais projetos

Desenvolvimento de um Plano de Descarbonização por meio de:

- Garantia de energia de fonte limpa e renovável.
- Emissões evitadas na logística de entregas.
- Compensação de emissões de carbono.

Nos últimos anos, intensificamos nossas ações para redução das emissões nos escopos 1, 2 e 3, reafirmando nosso compromisso com a sustentabilidade.

Resultados do ano

- ✓ Contratação de aterros sanitários que capturam e reaproveitam o metano gerado na decomposição de resíduos, resultando na mitigação de 1.335 toneladas de CO₂e.
- ✓ Soluções de logística sustentável, incluindo uso de veículos movidos a álcool e entregas de curta distância realizadas por bicicletas, reduzindo a pegada de carbono.

COMPROMISSOS: Mobilização e engajamento

- Adesão ao Race to Zero.
- Participação Desafio do Clima.
- Compromisso São Paulo Carbono Zero.

Gestão de resíduos

ODS Relacionados



Principais projetos

Compromisso com a redução da geração de resíduos e o aumento da reciclagem, com os seguintes projetos como principais destaques:

HSL+Sustentável: Equipe multidisciplinar focada em melhoria de processos para redução dos impactos ambientais.

Projeto Saco Verde: Em parceria ativa desde 2014, essa iniciativa já transformou mais de 200 toneladas de plásticos reciclados em sacos sustentáveis, que retornam ao hospital para armazenamento de resíduos.

Logística Reversa: estratégia que foi ampliada em 2024, promovendo a destinação responsável de bags de álcool gel e sabonetes reprocessados, seringas e bags de soro descaracterizadas e reaproveitadas na indústria de plásticos, além do Gelox, resíduo da refrigeração de insumos, que passou a ser transformado em sacos de lixo, pellets plásticos e lixeiras recicladas utilizadas dentro do próprio hospital.

Resultados do ano

- ✓ Aumento de 35% de resíduos reciclados em comparação com 2023.
- ✓ Destinação responsável de mais de 30 toneladas de resíduos com a logística reversa.
- ✓ Uso de caixas retornáveis nas entregas de insumos para redução de resíduos.

Gestão de fornecedores

ODS Relacionados



Principais projetos

- Compras Sustentáveis
- Fortalecimento da relação com parceiros e fornecedores para promover uma cadeia de valor sustentável.

Resultados do ano

- ✓ Aquisição de produtos e equipamentos com menor pegada de carbono, incentivando fornecedores a adotarem práticas mais sustentáveis.

- ✓ Incentivo a práticas responsáveis por meio da aquisição de atributos de sustentabilidade, impulsionando empresas a adotarem padrões mais rigorosos de redução de carbono e contribuindo para a expansão da geração de energia renovável no país.

Reconhecimento

- ✓ O Sírio-Libanês está entre os 3 primeiros colocados, na 3º posição geral e líder setorial do ranking Merco Responsabilidade ESG no Brasil, que avalia as empresas de todos os setores com base nas iniciativas ligadas à sustentabilidade, responsabilidade social e gestão empresarial em relação ao ano anterior (2023).

Uso de recursos naturais

ODS Relacionados



Implementamos uma gestão hídrica eficiente para garantir acesso seguro e adequado a esses recursos essenciais.

Principais projetos

- Medidas contínuas para monitorar a qualidade da água e gerenciar o descarte de efluentes.
- Sistemas de automação, sensores de vazamento, restritores de vazão e captação de águas pluviais para otimizar o uso da água.
- Manutenções preventivas nos sistemas hidráulicos, com inspeções e monitoramentos diários dos níveis e da qualidade da

água, bem como dosagens automáticas de cloro nas caixas d'água das unidades.

Resultados do ano

- ✓ Ampliamos o volume de água reaproveitada e captada, passando de 16,9 ML para 26,6 ML, representando um crescimento de 57% em relação a 2023.
- ✓ 329,3 milhões de litros (ML) de água consumida, distribuídos da seguinte forma: 205,2ML provenientes do abastecimento pela concessionária; 26,6 ML de captação de água pluvial e reaproveitamento 0,01 ML obtidos por meio da compra de água via caminhão-pipa; e 97,5 ML provenientes de poços artesianos.

Energia

ODS Relacionados



Principais projetos

- 100% de fontes renováveis certificadas (eólicas).
- Retrofit de quadros elétricos, melhorando a eficiência e segurança das instalações
- Implementação de sensores de presença e lâmpadas de LED e inteligentes programadas para uso otimizado em espaços compartilhados, como os auditórios da Faculdade Sírio-Libanês.

Resultados do ano

- ✓ Mesmo com o crescimento de 5% da ocupação hospitalar e o maior uso do sistema de ar-condicionado, devido ao aumento da temperatura externa, conseguimos reduzir em 3% o consumo de energia elétrica por paciente/dia.
- ✓ Para o futuro de curto e médio prazos, estamos avançando na busca por um modelo de autoprodução de energia, com foco em matrizes 100% renováveis, como solar e eólica, reforçando nossa independência energética e reduzindo ainda mais nossa pegada de carbono.

Perspectiva social

Práticas trabalhistas: Diversidade

ODS Relacionados



Principais projetos

Desde 2021, contamos com um Programa de Inclusão e Diversidade, com o objetivo de favorecer um ambiente institucional onde todas as pessoas se sintam respeitadas, acolhidas e pertencentes. Em 2024, tivemos iniciativas como:

- Curso afirmativo de Auxiliar de Farmácia para pessoas com deficiência, trans, 50+ e negras em vulnerabilidade social.
- POD-I: nosso podcast de Diversidade e Inclusão para posicionamento do Sírio-Libanês perante o mercado em temas de DEI.

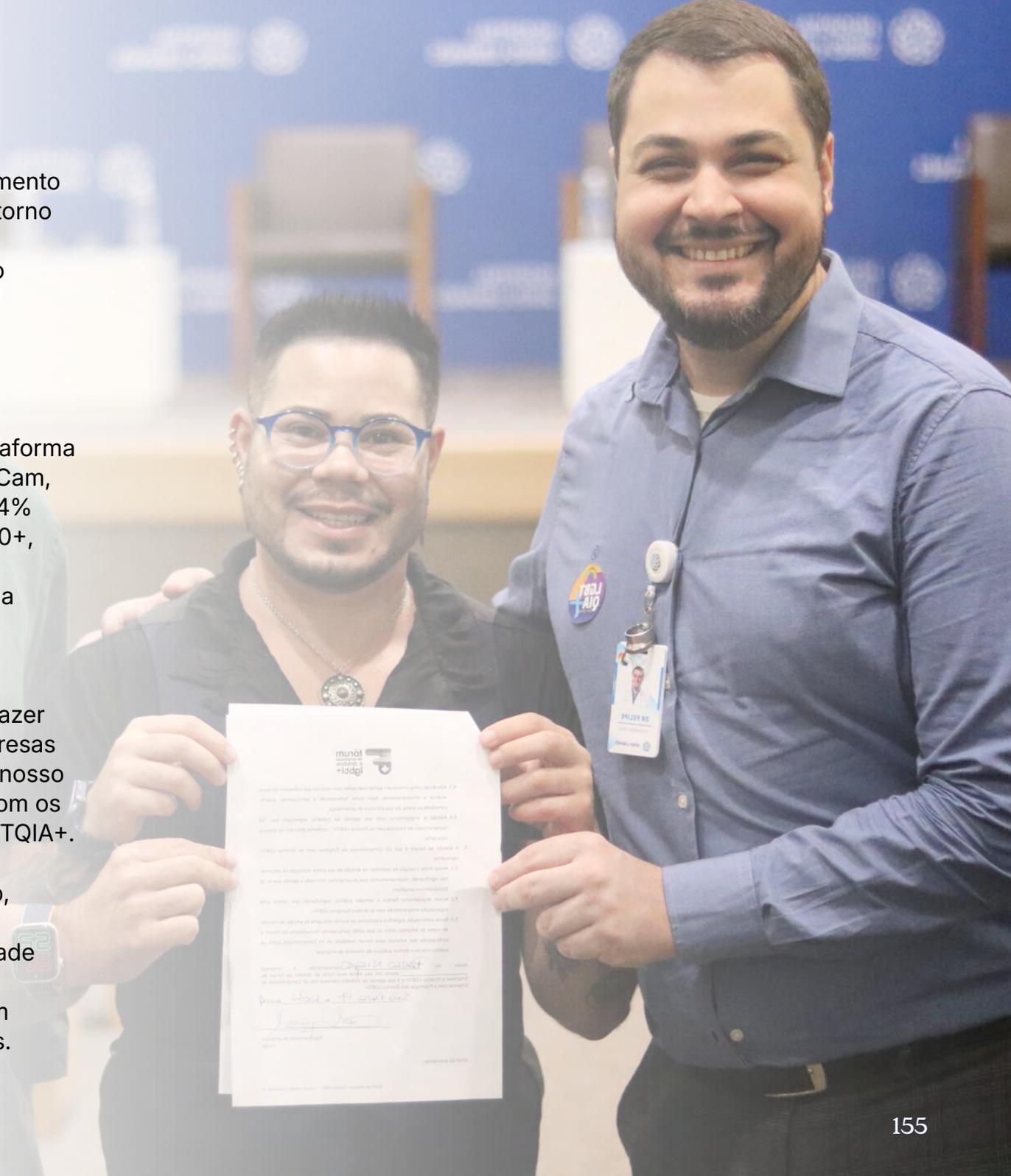
- Treinamento de atendimento de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) para capacitação dos colaboradores.

Resultados do ano

- ✓ Contratação de 45 profissionais com a plataforma de seleção oculta JobeCam, sendo 80% mulheres, 14% pessoas negras, 02% 50+, 02% LGBTQIA+ e 02% Pessoas com Deficiência

Reconhecimento

- ✓ Em junho, passamos a fazer parte do Fórum de Empresas LGBTI+, demonstrando nosso apoio e compromisso com os direitos das pessoas LGTQIA+.
- ✓ Em novembro deste ano, aderimos à Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial. Foi um ano de importantes avanços em Pactos e Compromissos.



Relações laborais, condições de trabalho, políticas de remuneração e trabalho infantil

ODS Relacionados



Principais projetos

- Relações de trabalho (contrato de trabalho firmado entre empregadora e empregado sendo respeitadas todas as suas cláusulas).
- Condições de trabalho (condições de trabalho dentro da legislação, garantindo a integridade física e mental dos trabalhadores. Isso significa proporcionar um ambiente adequado, evitar acidentes e qualquer tipo de lesão).

Resultados do ano

- ✓ Top Employer
- ✓ Joint Commission International (JCI)

PROADI-SUS

ODS Relacionados



Principais projetos

- **Lean nas Emergências:** reduzir a superlotação nas urgências e emergências e melhorar o tempo de atendimento dos pacientes.
- **Saúde em nossas mãos:** com o objetivo de reduzir as infecções associadas a dispositivos, como catereres e ventilação mecânica
- **Reestruturação de Hospitais Públicos:** para fomentar melhorias nas práticas assistenciais e de gestão de hospitais públicos, envolvendo 2.085 pessoas.

Resultados do ano

- ✓ Redução de 53% nas três infecções mais comuns (IPCSSL, ITU, PAV) em 188 UTIs entre elas adulto, pediátrica e neonatal.
- ✓ 8.651 profissionais de 92 organizações de saúde foram capacitados em todo o Brasil, distribuídos por 30 municípios em 24 estados da federação em Cuidados Paliativos.

Abrace seu Bairro

ODS Relacionados



Principais projetos

- Desenvolvimento de atividades relacionadas à promoção da saúde, sustentabilidade e geração de renda, com foco em ações que favoreçam o desenvolvimento biopsicossocial de indivíduos e famílias. São contempladas pelo projeto as populações das regiões da Bela Vista, Consolação e República, na cidade de São Paulo (SP).

Resultados do ano

- ✓ Mapeamento de vulnerabilidade social de 1.596 pessoas.
- ✓ Atendimento social individual e em grupo para 139 pessoas com os devidos encaminhamentos e direcionamentos às demandas.
- ✓ Cursos com aulas teóricas e práticas de:
 - Copeiro Hospitalar
 - Auxiliar de Hotelaria Hospitalar
 - Auxiliar de Cozinha Hospitalar
 - Curso afirmativo de Auxiliar de Farmácia Hospitalar

Ambulatório

ODS Relacionados



Principais projetos

- Atendimento gratuito de alta qualidade a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), encaminhados ao Sírio-Libanês pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) da região central de São Paulo, garantindo acesso a serviços especializados e complementares.
- Em 2024, revisamos os processos assistenciais de filantropia para alinhá-los aos nossos hospitais, reforçando o compromisso com a excelência assistencial.

Resultados do ano

- ✓ 90 cirurgias de mama
- ✓ 19.005 exames de ultrassonografia
- ✓ 4.934 consultas médicas e multiprofissionais às pacientes de cirurgia de mama
- ✓ 783 consultas pediátricas
- ✓ 851 consultas com equipe multiprofissional em pediatria

Perspectiva de governança

Diversidade

ODS Relacionados



Principais projetos

- Escalonamento nos órgãos diretivos compostos por membros internos e independentes, garantida a diversidade de gêneros.

Resultados do ano

- ✓ Estamos com 65% das posições de liderança ocupadas por mulheres, incluindo 37% no Comitê Executivo.

Compliance e risco

ODS Relacionados



Principais projetos

No nosso **Programa de compliance (ética, equidade e integridade)**, temos:

- Prevenção, detecção e resposta.
- Engajamento da alta direção.
- Identificação e avaliação de riscos (corrupção, fraude, lavagem de dinheiro etc.).
- Código de Conduta.
- Políticas e procedimentos.
- Treinamentos e comunicação.
- Gestão de riscos de terceiros/doações/descontos/ pacientes/contratações.
- Canal de denúncia.
- Investigação e auditoria.
- Monitoramento.

Em **LGPD**, temos:

- Conformidade com as normas de privacidade e proteção de dados, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD).
- Garantia da segurança e integridade de dados dos pacientes, colaboradores, e parceiros de negócio.
- Iniciativas de combate à corrupção.
- Signatário do Pacto Global das Nações Unidas.
- Signatário do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra

Resultados do ano

- ✓ 99 colaboradores treinados em corrupção e fraude.
- ✓ 194 colaboradores treinados em conflito de interesses.
- ✓ 2.263 colaboradores treinados no Código de Conduta (ensino à distância).
- ✓ 145 treinamentos de defesa de concorrência.
- ✓ 214 treinamentos de comportamento indevido e assédio.
- ✓ 276 treinamentos de Compliance e Canal de Denúncias.

Participação em associações

ODS Relacionados



- Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP)
- Associação dos Hospitais Filantrópicos Privados (Ahfip)
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
- Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed)
- Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas (Fonif)
- Grupo de Líderes Empresariais (Lide)
- Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês
- Instituto Todos pela Saúde
- Movimento Mente em Foco
- Pacto Global da ONU
- Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI)
- Sindicato das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo

MAPA DE ODS



1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA
Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares

Abrace seu Bairro — pág. 157



2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL
Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável

Abrace seu Bairro — pág. 157



3 SAÚDE E BEM-ESTAR
Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Contribuição com a saúde pública — pág. 35

Qualidade e Experiência do Paciente — pág. 53

Desempenho da operação — pág. 102

Perspectiva social — págs. 156 e 157



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

Educação em Saúde, Ciência e Pesquisa — pág. 50

Excelência em Ensino e Pesquisa — pág. 94



5 IGUALDADE DE GÊNERO
Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

Engajamento e qualificação do nosso time — pág. 72

Perspectiva social — págs. 155, 156 e 158



6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO
Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos

Perspectiva ambiental — págs. 153 e 154



7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL
Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todas e todos

Perspectiva ambiental — págs. 152, 153 e 154



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos

Engajamento e qualificação do nosso time — pág. 72

Desempenho da operação — pág. 102

Perspectiva social — pág. 157

MAPA DE ODS



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

Desempenho da operação — **pág. 102**



10 REDUÇÃO DAS DE IGUALDADES

Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles

Ciclo de impacto social — **pág. 30**

Perspectiva social — **págs. 155 e 156**



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

Geração de Valor — **pág. 20**

Gestão para ecoeficiência — **pág. 108**



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

Gestão de riscos — **pág. 25**

Gestão para ecoeficiência — **pág. 108**

Perspectiva ambiental — **págs. 152 e 153**



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos

Gestão de riscos — **pág. 25**

Gestão para ecoeficiência — **pág. 108**

Perspectiva ambiental — **págs. 152 e 153**



14 VIDA NA ÁGUA

Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável

Perspectiva ambiental — **págs. 152 e 153**



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis

Nossa jornada em 2024 — **pág. 07**

Ecosistema de saúde — **pág. 12**

Governança organizacional — **pág. 22**

Apoio às comunidades — **pág. 42**

Perspectiva de governança — **pág. 159**



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

Contribuição com a saúde pública — **pág. 35**

Perspectiva social — **pág. 157**

Perspectiva de governança — **pág. 159**

MAPA DE *Capitais*

Anexos

Geração de valor — **pág. 20**

Transformação digital e inovação — **pág. 88**

Desempenho da operação — **pág. 102**

Governança organizacional — **pág. 22**

Contribuição com a saúde pública — **pág. 35**

Transformação digital e inovação — **pág. 88**

Desempenho da operação — **pág. 102**

Gestão de riscos — **pág. 25**

Gestão para ecoeficiência — **pág. 108**

Nossa jornada em 2024 — **pág. 07**

Ecossistema de saúde — **pág. 12**

Educação em Saúde, Ciência e Pesquisa — **pág. 50**

Excelência em Ensino e Pesquisa — **pág. 94**

Desempenho da operação — **pág. 102**

Compromisso com impacto social em saúde — **pág. 04**

Legado filantrópico — **pág. 11**

Geração de valor — **pág. 20**

Apoio às comunidades — **pág. 42**

Qualidade e experiência do paciente — **pág. 53**

Desempenho da operação — **pág. 102**

Compromisso com impacto social em saúde — **pág. 04**

Legado filantrópico — **pág. 11**

Geração de valor — **pág. 20**

Apoio às comunidades — **pág. 42**

Qualidade e experiência do paciente — **pág. 53**

Desempenho da operação — **pág. 102**



DECLARAÇÃO DE ASSEGURAÇÃO *independente*

GRI 2-5

INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS, para conduzir uma asseguração independente do Relatório de Sustentabilidade da SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS no Brasil (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e Princípios da Global Reporting Initiative™1 para Relatórios de Sustentabilidade e se refere à prestação

de contas do período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

RESPONSABILIDADES DA SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relatório são de inteira responsabilidade da administração da SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

METODOLOGIA

A asseguração contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório;
2. Verificação remota acerca dos

processos corporativos e operacionais (verificação de indicadores materiais GRI e amostragem de informações);

3. Análise de evidências documentais fornecidas pela SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS para o período coberto pelo Relatório (2024);
4. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (stakeholders) desenvolvidas pela SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS;
5. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 30002, incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

1. Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Completude, Contexto da Sustentabilidade, Tempestividade e Verificabilidade;
2. International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information.

LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foi excluída desta verificação qualquer avaliação de informações relacionadas à(ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte da SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), incluindo dados de energia (verificado em processo a parte por outra equipe do Bureau Veritas);

- Dados e informações de empresas coligadas ou colaboradores terceirizados, sobre as quais não há controle operacional por parte da SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS.
- As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:
- Os princípios de Exatidão e Confiabilidade de dados foram verificados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais apresentados no Relatório;
- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente aos princípios de Equilíbrio e Completude da GRI.

PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE ASSEGURAÇÃO

- Para a elaboração deste Relatório de Sustentabilidade a SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS utilizou o resultado da revisão de materialidade de 2023, que foi consolidada a partir da escuta de stakeholders: alta liderança, colaboradores, médicos, pacientes, fornecedores, terceiros, parceiros, operadores de saúde, clientes (empresas), doadores/beneméritos, sociedade;

- Em nosso entendimento o Relatório de Sustentabilidade da SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS apresenta os impactos das atividades da empresa de forma equilibrada;
- A SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS demonstrou um método de coleta e compilação de dados adequado em relação ao Princípio de confiabilidade da GRI;
- As inconsistências encontradas no Relatório foram ajustadas durante o processo e foram corrigidas satisfatoriamente.

CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- A SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;

- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do Padrão GRI para relatórios de sustentabilidade.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 190 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

O Bureau Veritas implantou e aplica um

Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas. Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com a SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS, que não seja a verificação independente do Relatório de sustentabilidade. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e esta verificação realizada por nossa equipe.

A equipe que conduziu esta verificação para a SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SIRIO-LIBANÊS possui amplo conhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

CONTATO: <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/fale-com-gente>

São Paulo, 12 de abril de 2025.



Luiz Carlos da Silva Lima

Lead Auditor Assurance Sustainability Reports (ASR) Bureau Veritas Certification – Brazil



Marcia Konishi

Member Auditor Assurance Sustainability Reports (ASR) - Bureau Veritas Certification – Brazil



Camila Pavão Chabar

Gerente Executiva de Sustentabilidade Bureau Veritas Certification – Brasil

CRÉDITOS DA *publicação*

Sede

Bela Vista

Rua Adma Jafet, 115 – Bela Vista
São Paulo, SP – Brasil
CEP 01308-050

Tel.: + 55 (11) 3394-0200

<https://hospitalsiriolibanes.org.br/>

Coordenação

Sustentabilidade Estratégica Sírio-Libanês

Giovana Guardia Kill Porteiro
Laura Manzione Sapia
Juliana de Lima Gerarduzzi
Vanessa Traglia

Comunicação Institucional Sírio-Libanês

Liliane Simeão

Projeto Editorial:

consultoria, redação e tradução

Ricca Sustentabilidade

[https://www.linkedin.com/company/
riccasustentabilidade](https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade)

Projeto Gráfico:

layout, diagramação e tradução

Ricca Sustentabilidade

[https://www.linkedin.com/company/
riccasustentabilidade](https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade)

Fotos e ilustrações

Banco de Imagens Sírio-Libanês
Adobe Stock

Contato

institucional@hsl.org.br

Auditoria

Bureau Veritas Certification

[https://www.bureauveritas.com.
br/pt-br/fale-com-gente](https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/fale-com-gente)