

Relato Integrado 2023



SÍRIO-LIBANÊS

Índice

Apresentação

- Mensagem da Diretoria de Senhoras
- Mensagem do Comitê Executivo
- Destaques do ano
- Sobre o relatório

Essência e legado em filantropia

- Ecosistema Sírio-Libanês
- Jornada SER HSL +100
- Modelo de Negócios
- Governança Corporativa

Solidariedade

- Impacto Social
- Educação e Pesquisa
- Acesso e promoção da saúde

Excelência

- Qualidade e experiência do cliente
- Capital humano
- Capital Intelectual

Resultado

- Expansão Sírio-Libanês
- Capital financeiro
- Ecoeficiência operacional
- Mudanças climáticas

Anexos

- Caderno de Indicadores
- Sumário de conteúdo GRI e SASB
- Carta de Asseguração
- Créditos

Mensagem da **Diretoria de Senhoras**

GRI 2-22

A busca por amplificar a atuação do Sírío-Libanês, impactando positivamente a sociedade, é o que norteia nossas decisões. Entendemos que nossa solidez e tradição centenária podem viabilizar novos avanços assistenciais e científicos. Buscamos propagar nosso conhecimento, vencendo distâncias e chegando, verdadeiramente, a quem precisa.

As realizações de 2023 são prova disso. O ano ficará marcado em nossa história, graças à inauguração da Faculdade Sírío-Libanês, que iniciou suas atividades, já avaliada com a nota máxima concedida pelo MEC em suas três primeiras graduações: Psicologia, Enfermagem e Fisioterapia, e chancelou nossa essência filantrópica, oferecendo bolsas de estudos a alunos comprovadamente qualificados, mas sem condições financeiras de custear sua própria formação.

Sabemos que, dessa forma, além de proporcionarmos oportunidade de aprendizado, propagamos nosso conhecimento e reforçamos que a filantropia, a essência e o propósito da nossa instituição seguem fortes e preservados, como era o desejo de suas fundadoras.

Durante 2023, planejamos e estruturamos nosso posicionamento filantrópico, de modo a potencializar nossos projetos de impacto social, e também promover novas formas de voluntariado, que serão traduzidas em ações a partir deste ano, reunindo jovens, médicos e colaboradores da nossa própria casa. Tudo isso se somará ao nosso já tradicional grupo de voluntários, formado majoritariamente por mulheres, que acolhem pacientes e seus acompanhantes ao longo de décadas de atuação.

O ano de 2023 também ficou marcado pela nossa atuação clínico-assistencial. Renovamos nossa acreditação pela Joint Commission International (JCI), confirmando a qualidade e a segurança de nossos processos, com a melhor avaliação desde a nossa primeira certificação, conquistada em

2007. Somando a já tradicional excelência assistencial, celebramos uma importante certificação de nossas práticas de gestão de pessoas, com o selo Top Employers, o primeiro concedido a um hospital no Brasil. Conquistas como essas coroam o trabalho de milhares de pessoas, dedicadas e comprometidas em aprimorar a saúde e o bem-estar de nossos pacientes. E seguimos expandindo nossa atuação, com mais uma unidade em Brasília, agora em Águas Claras, e dando início a importantes projetos que se consolidarão em breve, como nosso próprio laboratório de análises clínicas e a Unidade Morumbi, em São Paulo, um hospital-dia à altura das necessidades dessa importante região da capital paulista.

É com muito orgulho que publicamos mais um relato integrado dando luz ao que de mais importante praticamos em todas as nossas unidades. Acreditamos na transparência como uma das formas de expressar nosso respeito e agradecimento a todos que utilizam nossos serviços, que apoiam nossas iniciativas, que acreditam em nossa seriedade e estão dispostos a seguir conosco nessa trajetória. Boa leitura.



Denise Alves da Silva Jafet

Presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírío-Libanês

Mensagem do **Comitê Executivo**

GRI 2-22

O ano de 2023 foi marcado por expansões tanto geográfica, com a inauguração da unidade Águas Claras, em Brasília, quanto de novos negócios, com a inauguração da Faculdade Sírio-Libanês, em São Paulo. Estruturamos algumas áreas e implantamos sistemas, visando à melhoria da capacidade de gestão, o que trouxe mais qualidade e velocidade aos processos, beneficiando, inclusive, a nossa governança. Além disso, consolidamos os negócios digitais em saúde populacional, por meio de uma plataforma tecnológica própria, que nos possibilitou expandir e aperfeiçoar a utilização de dados, aprimorando as nossas operações.

Também apresentamos uma estrutura mais robusta para o desenvolvimento de negócios de consultoria e de novos produtos e serviços, como o Saúde a Caminho, que visa o atendimento de pacientes em domicílio, sempre com a excelência de nossos cuidados. Criamos uma área de gestão de

serviços, que leva ambulatorios com toda a qualidade e *expertise* do Sírio-Libanês a clubes, escolas e condomínios em um raio de até 100 quilômetros de São Paulo, evitando assim o deslocamento de pacientes e melhorando a qualidade de vida das pessoas. Ainda em 2023, trabalhamos na prospecção de parcerias internacionais com instituições, universidades e centros hospitalares, para pesquisa em práticas assistenciais e novos negócios. E, é claro, conquistamos a reacreditação pela Joint Commission International, principal certificação mundial de práticas clínico-assistenciais.

Nossas atividades foram conduzidas de acordo com o planejamento estratégico e aderentes ao nosso orçamento anual, com avanços em receita e no resultado Ebitda. Desta forma, do ponto de vista econômico, podemos dizer que 2023 foi um ano de superação de metas bastante agressivas, com um crescimento consistente e a forte retomada de investimentos aos padrões pré-pandemia da Covid-19, ultrapassando a casa dos R\$ 200 milhões, o que sinaliza a confiança da Diretoria de Senhoras na atuação do Comitê Executivo.

Em 2024, trabalharemos fortemente na execução de projetos relevantes como a Unidade de Saúde Morumbi, a internalização do nosso laboratório de análises clínicas e do centro de hemoterapia. Além disso, diante do aumento no número de pacientes de diferentes países que buscam o nosso atendimento, inauguramos para este público, um *lounge* no aeroporto de Guarulhos para fornecer as primeiras orientações aos clientes internacionais. Desta forma, vamos consolidar o objetivo de sermos referência em saúde no Brasil e em toda a América Latina. Os avanços no atendimento em telemedicina completam esse movimento de levar ao paciente toda a excelência do Sírio-Libanês, encurtando distâncias e agilizando diagnósticos.

Tudo isso para que, em 2025, tenhamos novas unidades, com o objetivo de cobrir os quatro principais pontos da capital paulista, além de oferecer excelência e infraestrutura de hospital-dia com procedimentos de menor complexidade. E, até 2030, seguindo o nosso planejamento estratégico, queremos dobrar de tamanho. Isso

significa duplicar nossa estrutura de atendimento, aumentando nossa capacidade de empregar e atender pessoas, de compartilhar conhecimento e de maximizar impacto, sempre inspirados pela **S**olidariedade, **E**xcelência e **R**esultado, valores que movem a nossa instituição.



Fernando Ganem
Diretor Geral
Médico



Paulo Nigro
Diretor Geral
Executivo

Destaques do ano

Inauguração da
Faculdade Sírio-Libanês

15 anos
de atividade no
PROADI-SUS

Inauguração do
**Centro de Oncologia
Águas Claras, em Brasília**

10 anos
do Programa
de Iniciação
Científica

**Terapia CAR-T Cell –
São Paulo e Brasília**

25 anos
do Ambulatório
de Filantropia

Criação do
**Núcleo de Cuidados
da Pessoa Trans**

Certificações e Reconhecimentos

Reacreditação pela JCI

(Joint Commission International), com o melhor resultado já alcançado, desde 2007

Selo Pró-Ética 2022-2023

(pela segunda edição consecutiva, sendo o primeiro e único hospital, até o momento, a ter este reconhecimento)

Certificações ISO 14001 e ISO 45001

Certificação pela SoluCX, líder em pesquisa de satisfação e Net Promoter Score (NPS) no Brasil, na Experience Awards 2023

Cebas 2021 a 2023

1º lugar no *ranking* Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (Merco) de Reputação Corporativa

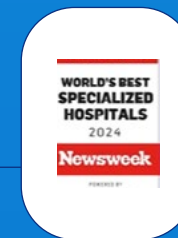
Ranking dos 100 melhores do World's Best Hospitals da *Newsweek* em 2024, subindo 22 posições em relação a 2023

GPTW 2023

Certificação Top Employers em janeiro de 2024



1º Lugar
no *ranking*
Merco de
Reputação



Melhores
Hospitais na
Newsweek



Mejores
Hospitales
de América
Latina



Certificado
Great Place
to Work



Certificado
JCI



1º Lugar
no *ranking*
Merco Talento

Sobre o relatório

GRI 2-3

Apresentamos o Relato Integrado 2023 do Sírio-Libanês, que reporta anualmente as principais iniciativas da instituição e seus resultados nos aspectos ambiental, social, financeiro e de governança.

Nesta edição, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, seguimos a estrutura para relato integrado publicada pelo International Integrated Reporting Council (IIRC) e utilizamos as duas principais diretrizes internacionais de reporte e gestão da sustentabilidade: a Global Reporting Initiative (GRI), adotada em nossos relatos desde 2011, e, pela primeira vez, a Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Caderno Health Care Delivery. Além dos indicadores qualitativos e quantitativos dessas duas normas, apresentamos também indicadores próprios, que permitem avaliar nosso desempenho, impacto e legado.

O Sírio-Libanês está consolidado como um Ecossistema de Saúde com diferentes unidades de negócio com atividades clínico-assistenciais,

de ensino e pesquisa, de saúde populacional e de Impacto Social. A Instituição apresenta um modelo robusto à altura dos desafios presentes, para atender aqueles que buscam serviços com Solidariedade, Excelência e Resultado, valores que norteiam nossa trajetória e nosso planejamento estratégico.

Tais valores formam o acrônimo SER e norteiam a estrutura dos capítulos deste relato, que apresenta também nossa nova matriz de materialidade, que lista os temas mais relevantes para o nosso ecossistema (geração de valor) e aborda as mesmas unidades incluídas nas Demonstrações Financeiras: Bela Vista; Brasília (Centro de Oncologia, Hospital e Centro de Diagnóstico); Itaim; Jardins e Unidades de Saúde Populacional. **GRI 2-2**



O processo de produção e aprovação deste relato – publicado em abril de 2024 – envolve todas as instâncias de governança da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. Seguindo as políticas e normas de contratação da organização, o documento foi submetido à verificação externa e independente da auditoria Bureau Veritas, conforme carta anexa. **GRI 2-5**

Buscamos, com a compilação desse conteúdo, fortalecer a transparência e o engajamento com nossos *stakeholders*.

Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail institucional@hsl.org.br.

Desejamos a você uma boa leitura!

Materialidade

GRI 3-1, 3-2

Revisado a cada dois anos, um novo processo de materialidade foi realizado para esse relatório. Sua elaboração contou com apoio de consultoria especializada da DNV. Foi estruturada em linha com a construção da materialidade recomendada pelo *framework* do Relato Integrado (publicação *Materiality in <IR> Guidance for preparation of Integrated Reports*), as recomendações das Normas GRI (publicação GRI 3: Temas materiais 2021) e as melhores práticas de relato e engajamento de *stakeholders*.

Na perspectiva do Relato Integrado, considera-se que um assunto é material se afetar substancialmente a capacidade da organização de criar valor a curto, médio ou longo prazos. O processo percorreu cinco etapas: **GRI 2-29**

Nova **materialidade** conta com dez temas relevantes para a instituição



1. Contexto

Nesta etapa, a organização cria uma visão geral e contextual das suas atividades e relações de negócios, do contexto da sustentabilidade em que elas ocorrem e uma visão geral dos seus *stakeholders*.

Para o contexto, foram realizadas análises de publicações e estudos setoriais, estudos públicos de materialidade de empresas que atuam no mesmo setor e documentos internos (políticas, mapa de risco corporativo e materialidades anteriores, entre outros). Também foi conduzido um mapeamento macro dos principais *stakeholders* segundo as diretrizes do AA 1000 – Stakeholder Engagement Standard 2015.

Com isso, foram identificadas questões relevantes que podem afetar substancialmente a capacidade de o Sírio-Libanês criar valor no curto, médio e longo prazos.

2. Mapeamento

A organização identifica seus impactos reais e potenciais na economia, no meio ambiente e nas pessoas, inclusive impactos em seus direitos humanos, em todas as suas atividades e suas relações de negócios. Impactos reais são aqueles que já ocorreram e impactos potenciais são aqueles que poderiam ocorrer, mas ainda não ocorreram. Incluem impactos positivos e negativos, de curto e de longo prazos, intencionais e não intencionais, e impactos reversíveis e irreversíveis.

Para esta etapa, foi realizada uma oficina com os integrantes do Núcleo de Sustentabilidade Estratégica, visando explicar o processo de materialidade, envolver o comitê na construção e avaliar uma primeira leitura das questões que podem afetar a criação de valor no curto, médio e longo prazos. O mapeamento macro de *stakeholders* foi apresentado, e foi definido quem e como seriam acessados.

3.

Importância dos temas

Nessa etapa começamos acessando impactos por meio de uma análise quantitativa e qualitativa. Essa avaliação foi feita com base documental e no alinhamento com a gerência de equidade.

Considerando os insumos dessa avaliação inicial, as questões foram agrupadas em uma lista de 29 temas relevantes. Foram consideradas na análise principal - especificamente conduzida para analisarmos a importância dos temas - de acordo com a materialidade para o Relato Integrado.

Como sugerido pelo Relato Integrado, foram acessados para cada tema a natureza, a descrição, a magnitude, a área e o período de tempo dos efeitos conhecidos ou potenciais na criação de valor.

Ao todo, participaram (por meio de consulta on-line, entrevistas e reuniões) mais de 342 pessoas entre *stakeholders* diversos: alta liderança, colaboradores, médicos, pacientes, fornecedores, terceiros, parceiros, operadoras de saúde, clientes (empresas), doadores/beneméritos e a sociedade em geral.

4.

Priorização dos temas

Tendo como base a última pesquisa realizada, esta etapa consolida os resultados, que são cruzados e inseridos em uma matriz de pontuação.

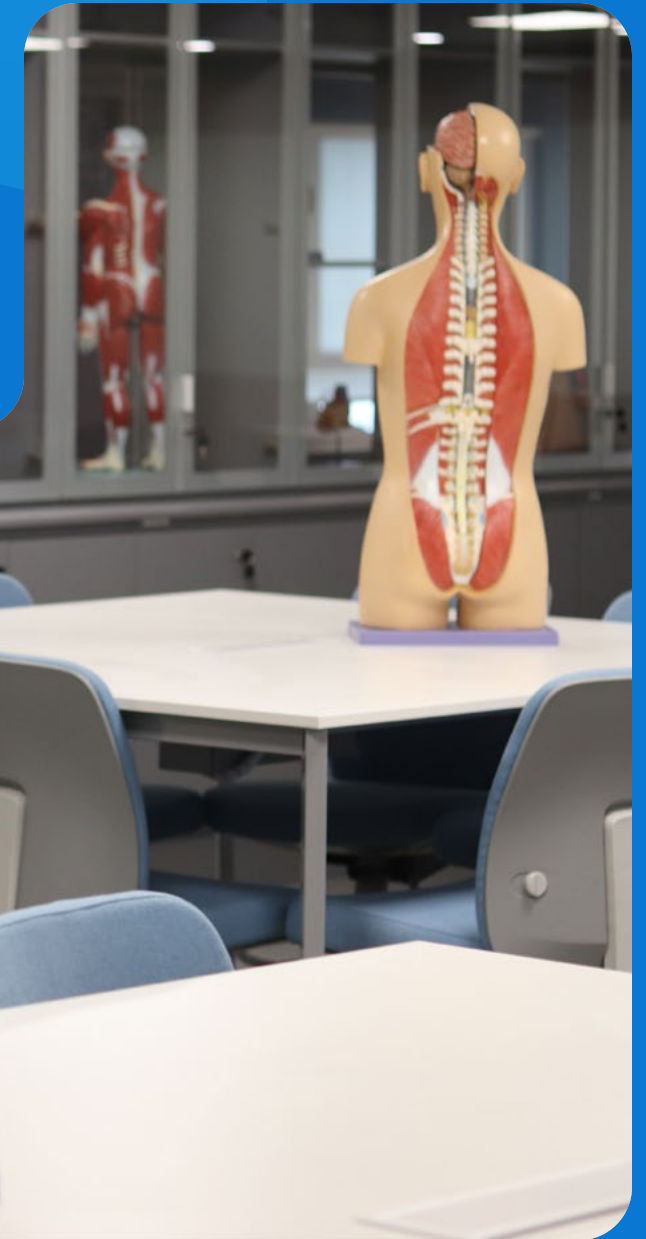
Posteriormente, apresentamos o resultado do novo processo de materialidade para dois especialistas na área, que não haviam participado da construção da materialidade até então, com o objetivo de testar os temas materiais, esclarecer etapas sobre o processo e avaliar o resultado alcançado.

A partir daí, chegamos a uma lista com dez temas materiais, apresentada ao Núcleo de Sustentabilidade Estratégica do Sírio-Libanês para sugestão de ajustes com a finalidade de elaboração desse relatório e definição de seus limites. Nesta fase, foi definida a correlação dos temas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e os indicadores GRI e SASB a serem coletados e reportados.

5.

Validação dos resultados

Os resultados do processo e a lista de temas materiais foram apresentados ao Núcleo de Sustentabilidade Estratégica e posteriormente validados pela Diretoria de Senhoras.



Temas materiais GRI 3-2

1. Ensino, Inovação, Tecnologia e Pesquisa

Descrição

O fomento ao estudo e à pesquisa viabiliza novas tecnologias e práticas que resultam em avanços científicos e, conseqüentemente, aprimoram o uso do tempo e a qualidade de vida da população, reduzindo impactos ao meio ambiente e proporcionando desenvolvimento aos profissionais envolvidos.

ODS: **3** **4** **9**

2. Qualidade, Segurança e Experiência do Cliente

Descrição

Baseados no conceito de Valor em Saúde, entendemos que a integração entre práticas de vanguarda, seguras e baseadas na melhor evidência científica, e as necessidades do paciente devem direcionar nossa prática clínico-assistencial. O uso racional de recursos, a pertinência dos processos e o envolvimento dos pacientes em seus tratamentos guiam nossas decisões.

ODS: **3**

3. Compromisso Social

Descrição

Lideramos ações, projetos e iniciativas de impacto que, de fato, sejam capazes de transformar o acesso à saúde das populações mais vulneráveis do nosso país, por meio da nossa essência e caráter filantrópico e mantendo nosso compromisso com o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI-SUS).

ODS: **3** **10** **11** **16** **17**

4. Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças

Descrição

Contribuir para a educação, com o autocuidado e com o compartilhamento de conhecimentos e informação para a sustentabilidade do setor da saúde e para a construção de uma sociedade mais saudável e longa.

ODS: **3**

5. Ecoeficiência Operacional

Descrição

Nas temáticas como água, resíduos e energia, compreendemos nosso impacto e nossa responsabilidade em adotar as melhores práticas. Promover saúde e prevenir doenças exigem o uso coerente e racional de recursos, bem como o engajamento de toda a cadeia de valor.

ODS: **3** **6** **7** **13**

6. Mudanças Climáticas

Descrição

Reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e, conseqüentemente, mitigar seus impactos, contribuindo para a saúde da população e para a sustentabilidade do setor, em virtude da melhora da qualidade do clima.

ODS: **13**

7. Diversidade, Equidade e Inclusão

Descrição

Acreditamos que pluralidade de conhecimentos, culturas, gerações, gêneros, etnias é capaz de potencializar nossas entregas ao mesmo tempo que ampliam a oferta de oportunidades à sociedade.

ODS: **5** **10** **16**

8. Saúde e Segurança do Trabalhador

Descrição

Ambientes seguros, física e psicologicamente, favorecem engajamento, retenção de talentos, formação de equipes de alto desempenho e, conseqüentemente, resultados superiores.

ODS: **3** **8**

9. Liderança Transformacional

Descrição

Promovemos um ambiente colaborativo, que fomenta a discussão e possibilita o desenvolvimento ampliado dos profissionais, refletindo na qualidade do atendimento prestado e do desfecho clínico obtido. Nossa liderança é inspiradora de forma a reter os melhores talentos e a manter nossa atratividade junto ao mercado como relevante marca empregadora.

ODS: **4** **5** **8**

10. Acesso à Saúde

Descrição

Por meio de parcerias, compartilhamento de conhecimento, geração de conteúdo e ações de filantropia, buscamos levar vida plena e digna a um número cada vez maior de pessoas.

ODS: **3** **10** **11**

ODS:





Ecossistema Sírio-Libanês

GRI 2-1, 2-6

A filantropia é a essência da nossa instituição, que investe em acesso e promoção da saúde e bem-estar da população, com atendimento e educação de qualidade.

Esta causa, que tanto nos move e nos inspira, foi iniciada em 1921, sob a liderança de Adma Jafet, quando um grupo de mulheres da colônia sírio-libanesa decidiu colocar em prática um plano bastante ousado: construir um hospital com sede em São Paulo, como uma importante contribuição para o município que acolheu a comunidade.

O esforço em busca de recursos para tirar o projeto do papel e garantir a melhor assistência médica à população se consolidou com a criação da Sociedade Beneficente de Senhoras na região da Bela Vista. Trata-se de uma associação de direito privado sem fins lucrativos, constituída na forma do artigo 53 e seguintes do Código Civil.

Com ajuda financeira de um grupo de doadores, as obras do primeiro prédio do Sírio-Libanês

começaram em 1931. Resultado de muita determinação, persistência e luta pela causa social, somente em 1965 o hospital foi inaugurado, tornando-se referência para o país e para toda a América Latina. Clique [aqui](#) e saiba mais sobre nossos 100 anos de história na linha do tempo do nosso [site](#).

Em 2023, a instituição se consolidou como um ecossistema de saúde com diferentes unidades de negócio, um modelo complexo, com hospitais que atendem clientes particulares e de convênios; com diversos projetos de atendimento ao Sistema Único de Saúde (SUS) e, também, com a Faculdade Sírio-Libanês. Mantendo os objetivos claros das fundadoras, preservamos nossa essência filantrópica como condição inegociável. Por meio de uma abordagem abrangente e integrada, buscamos ampliar o acesso aos cuidados de saúde de qualidade, promover a inovação, capacitar profissionais, atender às necessidades da comunidade e proteger o meio ambiente.

Atualmente, oferecemos serviços de saúde de alta complexidade, abrangendo mais de 60 especialidades médicas, entre as quais, três se destacam pelo caráter estratégico: cardiologia, oncologia e ortopedia. Nosso trabalho inclui:

- Atendimentos de emergência
- Banco de Sangue
- Centro Cirúrgico
- Centro de Diagnóstico por Imagem
- Centro de Imunizações
- Centro de Infusão
- Centro de Odontologia
- Centro de Reabilitação
- *Check-up*
- Consultas ambulatoriais
- Cuidados intensivos

+ 60 especialidades médicas

- Hemodiálise
- Hospital-Dia
- Internações (com unidades pediátrica, cardiológica e de transplante de medula óssea, além de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), semi-intensiva e não crítica)
- Medicina do Sono
- Núcleos de Especialidades
- Radioterapia
- Reprodução humana

Como resultado de nossa expansão e atuação para promover o acesso e bem-estar dos pacientes e garantir que obtenham o tratamento adequado e individualizado, somos reconhecidos internacionalmente, recebendo pacientes do mundo todo.



Áreas de negócios

Saúde

Complexo hospitalar da Bela Vista

O Hospital Sírio-Libanês foi fundado no bairro da Bela Vista, na capital paulista, onde está localizada sua sede administrativa. O prédio concentra um dos maiores centros de medicina da América Latina, com atendimento 24 horas.

Serviços ofertados: atendimentos de emergência; Banco de Sangue; Centro Cirúrgico; Centro de Diagnóstico; Centro de Imunização; Centro de Infusão; Centro de Oncologia; Centro de Reabilitação; Consultas ambulatoriais; Cuidados intensivos; Hemodiálise; Internações (com unidades pediátrica, cardiológica e de transplante de medula óssea, além de UTI, semi-intensiva e não crítica); Medicina do Sono; Núcleos de Especialidades e Radioterapia.

Endereço: Rua Dona Adma Jafet, 115.



Unidades externas em São Paulo

Itaim

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 5h30 às 22h, e aos sábados, das 5h30 às 18h. **Serviços ofertados:** Centro Cirúrgico/Hospital-Dia, Centro de Diagnósticos, Centro de Imunização, Centro de Oncologia, *Check-up* Executivo, Consulta e Especialidades Médicas e Reprodução Assistida. **Endereço:** Rua Joaquim Floriano, 533.

Jardins

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, e aos sábados, das 7h às 13h. **Serviço ofertado:** Centro de Diagnósticos. **Endereço:** Avenida Brasil, 915.

Zona Oeste

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. **Serviços ofertados:** consultas e especialidades médicas, exames laboratoriais e cardiológicos (Eletrocardiograma, Holter, Mapa/Monitorização ambulatorial da pressão arterial). **Endereço:** Av. Francisco Matarazzo, 1.500 – 4º andar, Bloco 1 Conj. 41 – Ceab Towers Cond. New York.

Zona Leste

Atendimento: clientes de Saúde Populacional de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. **Endereço:** Rua Cantagalo, 74 – Tatuapé, andar térreo do Shopping Silvio Romero Plaza.

Zona Sul

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. **Serviços ofertados:** consultas e especialidades médicas, exames laboratoriais e cardiológicos (Eletrocardiograma, Holter e Mapa/Monitorização ambulatorial da pressão arterial), ultrassonografia. **Endereço:** Av. Roque Petroni Junior, 999 – Loja B Térreo – Edifício Morumbi Office Tower.



Complexo hospitalar de Brasília

O Sírio-Libanês mantém, desde 2019, um hospital geral moderno de alta complexidade à disposição dos pacientes, que em 2023 teve uma significativa expansão de sua capacidade.

Serviços ofertados: Centro de Cardiologia, Centro Cirúrgico, Centro de Diagnóstico, Internação e Pronto Atendimento. Atendimento 24 horas.

Endereço: SGAS 613, s/n, Lote 94.

Unidades externas no Distrito Federal

Unidade Águas Claras

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Sábados, domingos e feriados: das 8h às 12h. **Serviços ofertados:** Consultório de Especialidades, Centro de Oncologia, Centro de Infusão, Exames Laboratoriais e Ultrassonografia.

Endereço: Rua Copaíba, 01 DF Century Plaza – Torre B 21º andar – Águas Claras.

Centro de Oncologia Asa Sul

Atendimento: de segunda a sexta-feira das 8h às 22h, sábado das 8h às 15h, e domingos e feriados, das 8h às 17h. **Serviços ofertados:** Consultas clínicas com oncologista e mastologista, Exames laboratoriais e anatômicos, Oncologia e Hematologia Pediátrica, Radioterapia e Tratamento ambulatorial de quimioterapia. **Endereço:** SGAS 613/614, Conjunto E, Lote 95.

Centro de Diagnósticos Asa Sul

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, e sábado das 7h às 13h. **Serviço ofertado:** Centro de Diagnósticos. **Endereço:** SGAS 613/614, salas 17 a 24, Lote 99.

Especialidades médicas

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e sábado, das 8h às 12h. **Serviço ofertado:** Consultório de Especialidades. **Endereço:** SGAS 613/614, Térreo, Lote 99 - Edifício Vitrium - Bloco B.

Ensino e Pesquisa

Além de proporcionar um ambiente de intensa troca de conhecimento entre colaboradores e integrantes do corpo clínico, a instituição abre suas portas com atividades acadêmicas e de pesquisa visando à disseminação das melhores práticas para toda a sociedade.

A Faculdade Sírio-Libanês, inaugurada em 2023, disponibiliza os cursos de Fisioterapia, Psicologia e Enfermagem, com aulas presenciais.

A Faculdade Sírio-Libanês está localizada na região central de São Paulo, local privilegiado próximo à Avenida Paulista, à sede do Hospital Sírio-Libanês e a duas estações de metrô (Brigadeiro e Vergueiro), além de contar com outras possibilidades de transporte público.

A arquitetura física da Faculdade conta com 11 andares no contemporâneo Edifício Martiniano, contribuindo para a qualidade acadêmica.

Endereço: Rua Martiniano de Carvalho, 851 – São Paulo.

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

2,8 mil
artigos
científicos
mencionam o IEP

67,9 mil
vezes foi **citado**
pela comunidade
científica

Desde 1978, quando houve a criação do antigo Centro de Ensino e Pesquisa, transformado no Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP) em 2003, o Sírio-Libanês já foi citado 67,9 mil vezes pela comunidade científica e mencionado em cerca de 2,8 mil artigos científicos.



saiba mais na seção **Capital intelectual**



Saúde Populacional

O Sírio-Libanês mantém a Saúde Populacional como uma unidade de negócio visando garantir um ecossistema integrado de saúde que permita acesso aos cuidados que as pessoas querem e necessitam. Essa estrutura proporciona um atendimento individualizado e humanizado na atenção primária à saúde e a oferta de uma gama de serviços e produtos para empregadores, operadoras de saúde e organizações em geral.

SASB HC-DY-240a.1

O vínculo das equipes com os pacientes possibilita um melhor entendimento dos riscos e problemas de saúde, e uma atuação personalizada. Dessa forma, é possível evitar a utilização desnecessária e não pertinente de recursos, ajudando na redução da sinistralidade dos planos de saúde, ao otimizar a assistência com diminuição do número de consultas a especialistas, em prontos-socorros, na realização de exames e outros procedimentos.

Indicadores próprios

	2021	2022	2023
Vidas cobertas	188.779	173.216	138.517
Resolutividade ¹	93,5%	92,5%	90,0%
NPS	91,2	89,6	91,0

¹ Capacidade de resolver as necessidades dos beneficiários dos planos de saúde.





Jornada SER HSL +100

Em abril de 2023, comemoramos o primeiro ano da Jornada SER HSL+100 “Nossa Essência e a Estratégia que nos Move”. Trata-se do nosso planejamento estratégico para o período 2022-2030, marcado pelo PROPÓSITO “Vida plena e digna” e pela VISÃO “Excelência em filantropia e saúde de alta complexidade na América Latina”.

Com o objetivo principal de nos prepararmos para os próximos 100 anos, esse planejamento estratégico reflete um ecossistema de saúde adaptado ao dinamismo da atualidade e da realidade setorial e do Brasil.

Nossos VALORES **Solidariedade, Excelência e Resultado** formam o acrônimo **SER**, reforçando o caráter filantrópico, o compromisso com as melhores evidências científicas e a busca pela excelência clínico-assistencial, aliados à sustentabilidade da instituição.

Revisado anualmente, o planejamento estratégico contempla duas etapas principais:

1ª - geração de valor no curto prazo – Tem como objetivo garantir melhorias nos números relacionados a receitas, compras e suprimentos, assim como a eficiência operacional e administrativa.

2ª - caminho do crescimento da instituição – baseado em três pilares:

- expansão com o foco em especialidades estratégicas e sinergia entre as unidades a fim de garantir maior capilaridade geográfica por meio de novas unidades;
- ampliação da atuação no atendimento primário à saúde por meio da unidade de negócio Saúde Populacional;
- início da atuação do Sírio-Libanês no segmento do ensino de graduação.

Jornada SER HSL +100

2022 - 2030

Nossa essência e a estratégia que nos move

Propósito

Vida plena e digna

Visão

Excelência em
filantropia e saúde de
alta complexidade na
América Latina

DIRECIONAMENTOS ESPECIAIS

Impacto social

Excelência clínico-assistencial

Geração de valor

Integridade em gestão

Engajamento da organização

BATALHAS

Acelerar o crescimento

Aumentar a captação, o
engajamento e a retenção de
clientes internos e externos

Gerar conhecimento,
conteúdo e inovação

Garantir a excelência
clínico-assistencial

Garantir a sustentabilidade
financeira e a excelência
operacional

Potencializar ESG
nos processos e ações

Fortalecer marca
e reputação

Garantir uma cultura
viabilizadora da estratégia

Valores

Solidariedade

Excelência

Resultado

Modelo de **Negócios**

Nosso Modelo de Negócios promove a geração de valor para diferentes agentes da sociedade por meio dos seis capitais:

INPUTS

CAPITAL FINANCEIRO

Garantir o melhor resultado, sem deixar de lado a excelência no serviço médico hospitalar.

CAPITAL MANUFATURADO

Infraestrutura hospitalar de alta complexidade, unidades de apoio e tecnologia de ponta em São Paulo e Brasília.

CAPITAL INTELECTUAL

Fomento a inovação, ensino, pesquisa, sistemas e processos robustos de gestão de qualidade.

CAPITAL HUMANO

9.330 colaboradores e corpo clínico aberto de 3.194 médicos.

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Diversos projetos de atendimento ao SUS em todo o Brasil, além do ambulatório de filantropia, que também atende os pacientes SUS encaminhados pela Unidade Básica de Saúde (UBS) do município de São Paulo.

CAPITAL NATURAL

Processos e recursos ambientais.



PROPÓSITO

Vida plena e digna



VISÃO

Excelência em filantropia e saúde de alta complexidade na América Latina



VALORES

Solidariedade | Excelência | Resultado

DIRECIONAMENTOS ESSENCIAIS

EXCELÊNCIA CLÍNICO-ASSISTENCIAL

Nossa trajetória foi sempre marcada pela excelência de nossas práticas na Medicina. O pilar Excelência Clínica-Assistencial reconhece que nosso diferencial está baseado na excelência do corpo clínico, na infraestrutura robusta e no uso intensivo de tecnologia de ponta.

IMPACTO SOCIAL

Nossa essência é filantrópica. E assim continuaremos evoluindo nas próximas décadas. O pilar Impacto Social reforça justamente nosso foco em filantropia e voluntariado.

GERAÇÃO DE VALOR

O próximo século de existência relevante do Hospital Sírio-Libanês será possível apenas com geração de valor. O pilar Geração de Valor fortalece nosso compromisso com valor compartilhado.

INTEGRIDADE EM GESTÃO

Nossa sobrevivência em um contexto competitivo depende totalmente de nossa integridade. O pilar Integridade em Gestão define nosso compromisso inegociável com governança.

ENGAJAMENTO DA ORGANIZAÇÃO

Nossa essência é genuinamente associativa, inclusiva, benemerita e agregadora. O pilar Engajamento da Organização fortalece nosso compromisso com todos na comunidade.

OUTPUTS



Serviços de Saúde
(Privada, Suplementar
e Pública)



Ensino



Pesquisa



Saúde
Populacional



Consultoria

Valores que geramos

CAPITAL FINANCEIRO



Em 2023, o nosso Ebitda foi de R\$ 248,4 milhões, com um déficit de R\$ 22,9 milhões. O Ebitda Ajustado foi de R\$ 301,2 milhões, com superávit de R\$ 37,4 milhões. A geração de caixa operacional foi de R\$ 175,9 milhões. Com a consolidação na nossa área de investimento social, tivemos uma captação de doações de mais de R\$ 25 milhões.

CAPITAL MANUFATURADO



Aumentamos nossa capacidade de atendimento, realização de exames, internações e cirurgias, pois contamos com uma excelente estrutura física e tecnológica capaz de absorver o nosso crescimento. Em Brasília, tivemos em 2023 a inauguração da Unidade Águas Claras e a expansão do próprio hospital, que opera hoje com 90% da capacidade.

CAPITAL NATURAL



Reduzimos o impacto ambiental nas nossas operações, por meio da diminuição do consumo de água e energia e, conseqüentemente, reduzimos a nossa emissão de GEE na atmosfera.

Pacientes, sociedade e ambiente

Servimos a sociedade que nos mobiliza diariamente a maximizar os nossos impactos positivos e mitigar os nossos impactos negativos. O cuidado humanizado ao paciente está sempre no centro de nossas decisões, ações e intenções. Somos comprometidos com a excelência em todas as dimensões, sempre colocando a qualidade e segurança do paciente acima de tudo. Investimos em tecnologia, infraestrutura acolhedora e equipes de alto desempenho, buscando gerar e compartilhar valor com todo o nosso ecossistema, por meio de um olhar de longo prazo.



CAPITAL INTELECTUAL

A inauguração da Faculdade Sírio-Libanês, na cidade de São Paulo, com aulas presenciais e já com nota 5 do Ministério da Educação (MEC) nas três primeiras graduações oferecidas: Psicologia, Enfermagem e Fisioterapia. A marca Alma Sírio-Libanês, voltada à vertical de tecnologia e inovação, completou seu primeiro ano de vida.



CAPITAL HUMANO

Apoiados em nosso programa de inclusão e diversidade, priorizamos um ambiente inclusivo, diverso e íntegro para as nossas equipes. Estabelecemos metas gerais de diversidade, PcD, étnico-racial, LGBTQIA+ e gênero. Contamos com o apoio de cinco Grupos de Afinidade: Pessoas com Deficiência; Étnico-Racial, LGBTQIA+, Gênero e Gerações, criado em 2023. No ano, introduzimos em nossos processos seletivos a entrevista oculta, a partir da plataforma JobeCam, que permite que o candidato permaneça anônimo até a última etapa.



CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Impacto no SUS

Compartilhamos conhecimento com milhares de profissionais do SUS e aumentamos o acesso à saúde dos pacientes do SUS, por meio da telemedicina do nosso ambulatório.

Governança Corporativa

GRI 2-9

A estrutura de governança do Sírio-Libanês é um dos seus grandes diferenciais, uma vez que é formada por órgãos diretivos compostos por membros voluntários: Assembleia Geral, Conselho Deliberativo, Diretoria de Senhoras, Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

Há ainda um Comitê de Integridade e Conduta que reporta diretamente à Diretoria de Senhoras, a qual conta também com o apoio de sete comissões: Essência, Tesouraria, Captação, Compromisso Social, Médica, de Relacionamento Médico e de Obras.

Em conformidade com as competências definidas no Estatuto Social, a Diretoria de Senhoras é o mais alto órgão de governança e se reúne semanalmente para apreciação e deliberação sobre os temas do dia a dia da organização. Já 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.

Com base nos princípios para uma boa governança elencados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) – equidade, *accountability*, responsabilidade corporativa e transparência – a Diretoria de Senhoras compartilha com o CEO e o CMO a responsabilidade corporativa pela gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas: esses executivos prestam contas à Diretoria, garantindo assim o tratamento equânime aos *stakeholders* envolvidos nos processos e atuam com responsabilidade e seguindo regras internas e auditadas de prestação de contas. **GRI 2-13**

Governança feminina
é diferencial desde
o nascimento da
instituição



Entenda nossos órgãos de governança

GRI 2-10

Assembleia Geral

Tem como atribuição eleger os membros do Conselho Deliberativo a cada três anos e deliberar extraordinariamente sobre a destituição deles, tomar decisões sobre reformas de estatuto e sobre proposta de dissolução ou extinção da Sociedade.

Conselho Deliberativo

Formado por até 61 conselheiras titulares e até seis conselheiras suplentes, com mandatos de três anos, é responsável por eleger os membros da Diretoria de Senhoras, nomear os integrantes do Conselho Fiscal e os membros de seus comitês de assessoramento. Suas principais atribuições são a aprovação das demonstrações financeiras, do relatório anual de atividades da instituição e apreciação de atividades envolvendo marca e associações com terceiros com finalidades semelhantes às do Sírio-Libanês.



Considerado o mais alto órgão de governança da organização, é composta por 14 integrantes voluntárias, necessariamente mulheres, eleitas a cada triênio pelas associadas a partir das propostas apresentadas para gestão da organização e dos currículos apresentados para demonstração das competências necessárias ao regular desempenho das funções.

A presidência da Diretoria de Senhoras é exercida pela associada eleita pelo Conselho Deliberativo para tanto, sem remuneração, e não se confunde com os cargos executivos cuja contratação é determinada pelo Conselho de Administração e ratificada pela Diretoria de Senhoras. A presidente da Diretoria aprova em nome de todo o órgão o conteúdo deste Relato Integrado. **GRI 2-11, 2-14**

A Diretoria de Senhoras recebe treinamentos periódicos antifraude e anticorrupção, treinamentos sobre sustentabilidade financeira, ambiental e social, cultura e estratégia organizacional. Além disso, para desenvolvimento de conhecimento coletivo, a Diretoria de Senhoras tem acesso a uma instância específica da plataforma de comunicação Workplace, onde são disponibilizados conteúdos informativos sobre temas relativos a *compliance* e LGPD, entre outras iniciativas institucionais de relevância. **GRI 2-17**

Diretoria de Senhoras

Com o objetivo de assegurar o alinhamento da instituição à visão e aos valores do Sírio-Libanês, é a Diretoria de Senhoras que elege o Conselho de Administração, assim como nomeia os membros de suas comissões de assessoramento.

Conselho de Administração

É formado por 12 membros voluntários, sendo quatro profissionais independentes com experiência em gestão administrativa ou hospitalar, quatro médicos do corpo clínico e quatro membros da Diretoria de Senhoras, cuja presidente também o lidera. Todos os membros têm mais de 50 anos, 58,33% deles são homens e 41,67% são mulheres. Sua principal atribuição é assessorar a Diretoria de Senhoras, emitindo recomendações sobre temas gerenciais da instituição, como as contratações do CEO e do CMO, ratificadas pela Diretoria. **GRI 2-13, 405-1**

Conselho Fiscal

Examina as demonstrações financeiras anuais para garantir a regular prestação de contas da instituição. Eleito pelo Conselho Deliberativo a cada três anos, é 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 **GRI 2-12, 2-13**

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

Os integrantes do Comitê Executivo assinam um Termo de Responsabilidade pessoal pela veracidade e acuracidade das informações apresentadas em reuniões semanais nas quais discutem os principais temas da instituição, dentre eles os impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas.



Núcleo de Sustentabilidade Estratégica

Reúne-se mensalmente com o objetivo de direcionar e supervisionar a gestão dos impactos. É formado pelas diretorias dos departamentos de Compromisso Social; Jurídico, Compliance e Auditoria Interna; Pessoas e Cultura Organizacional; Assistencial; Logística, Infraestrutura e Facilities; Governança Clínica; Financeiro; pela superintendente de filantropia, pela gerente de sustentabilidade e por dois membros externos independentes voluntários.

Em 2023, foi responsável pela implementação de nossa própria política de sustentabilidade estratégica e pela criação da trilha ESG (sigla em inglês de *Environmental, Social and Governance*, ou, na tradução, Ambiental, Social e Governança) com treinamentos para capacitar os colaboradores a respeito da temática.

Confira [aqui](#) a estrutura de governança completa e os membros eletivos de cada instância na Gestão 2021-2024.



Gestão de riscos

A matriz de riscos do Sírio-Libanês identifica a probabilidade e o impacto de cada risco, a partir de cinco parâmetros: operacional, estratégico, assistencial, conformidade, cibernético e financeiro.

Atualizada anualmente pela Auditoria Interna, a matriz de riscos da organização é avaliada pelo Comitê de Auditoria e Riscos que apoia o Conselho de Administração, direcionador das decisões. Com quatro membros independentes que se reúnem mensalmente e reportam semestralmente ao Conselho de Administração, o Comitê de Auditoria e Riscos também assessora a Diretoria de Senhoras nos assuntos relacionados à gestão de impactos. **GRI 2-13**

Atualização da **matriz de riscos** é realizada anualmente

O Comitê de Gestão de Risco de Terceiros, criado em 2022, é o responsável pela análise dos riscos reputacional, financeiro, jurídico, ambiental, regulatório e de integridade dos fornecedores e prestadores de serviço da instituição. É composto pela Diretoria Financeira; Diretoria de Logística, Infraestrutura e Facilities e pela Diretoria Jurídica, de Compliance e Auditoria.

Há ainda um grupo de gerenciamento específico para risco jurídico e de imagem formado por representantes de diversas áreas, como Ouvidoria, Jurídico, Governança Clínica e Diretoria Assistencial, Comercial, além das gerências de Comunicação e Marketing. Sua atuação se baseia na Política de Gerenciamento do Risco Jurídico e de Imagem, com a premissa de responsabilidade e transparência, a partir da identificação de situações de eventos adversos com dano grave ou catastrófico, insatisfação ou necessidade eventualmente não atendidas. Para isso, o grupo se reúne semanalmente e trabalha para resgatar as relações com o paciente e conduzir os acordos quando necessários, além de trabalhar preventivamente os riscos e potenciais impactos financeiros e de imagem para o Sírio-Libanês. **GRI 2-25**

Ética e integridade

GRI 2-15, 2-24

O Sírio-Libanês possui políticas e processos internos que reforçam nosso compromisso com a ética, a integridade e a transparência na gestão, e na relação com colaboradores, corpo clínico, pacientes, familiares, prestadores de serviços, parceiros de negócio, órgãos governamentais e sociedade civil. A instituição é signatária do Pacto Global da ONU sobre direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, além do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos.

Em 2023, o Sírio-Libanês foi reconhecido pelo segundo ano consecutivo como Empresa Pró-Ética, iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com o Instituto Ethos. Dessa forma, permanecemos como o primeiro e único hospital brasileiro a obter esta certificação criada com o objetivo fomentar a adoção voluntária de medidas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude, bem como respeito à livre concorrência.

O Pró-Ética validou a efetividade do nosso Programa de Compliance por meio da avaliação do comprometimento da alta direção e compromisso com a ética, políticas e procedimentos, comunicação e treinamento, canais de denúncia e remediação, análise de risco e monitoramento de programa de integridade, e transparência e responsabilidade social.

Cada vez mais incorporado à cultura da organização, o Programa de Compliance do Sírio-Libanês tem fortalecido sua conexão com as áreas, que o consultam sempre que necessário. Para dar ainda mais transparência ao programa, lançamos em 2023 uma nova Política de Compliance, que se une as atualizações de 2022 das políticas de conflito de interesses, defesa da concorrência, gestão de riscos de terceiros, anticorrupção privada (oferecimento e recebimento de vantagens indevidas) e anticorrupção pública (relacionamento com os agentes públicos).



Somos signatários do Pacto Global da ONU e do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos

Código de Conduta

GRI 2-15, 2-23, 2-24

O [Código de Conduta do Sírio-Libanês](#) é um guia e referência para ações, decisões e interações baseadas no respeito, ética, integridade e transparência. O Código e as políticas internas do Sírio-Libanês orientam as nossas relações com *stakeholders* visando a uma conduta empresarial responsável. Temos ainda um código voltado especificamente para quem atua junto ao PROADI-SUS.

Todos os colaboradores, ao ingressarem na instituição, são obrigados a realizar um treinamento por Ensino à Distância (EAD) e a assinar eletronicamente o Código de Conduta. Este documento reúne orientações sobre: respeito à livre concorrência e ao meio ambiente; privacidade e proteção de dados; e combate à corrupção e ao conflito de interesse. O documento – que se aplica a todas as atividades da instituição e a todas as relações comerciais – está à disposição de todos em nosso *site* e consta ainda no Workplace, ambiente interno de uso restrito aos colaboradores.



As suspeitas de violação ao Código de Conduta, às políticas internas do Sírio-Libanês ou à legislação brasileira são analisadas pelo Comitê de Integridade e Conduta do Sírio-Libanês, órgão colegiado constituído para assessorar e fazer recomendações à Diretoria de Senhoras nos assuntos relacionados ao Programa

de Compliance. A comprovação de violação às normativas em vigor pode acarretar sanções que, dependendo da gravidade dos fatos, variam de uma advertência verbal ao encerramento do contrato de trabalho ou do credenciamento para os integrantes, ou rescisão contratual, para os terceiros.

Nosso **Código de Conduta** aborda temas como livre concorrência, meio ambiente, privacidade e proteção de dados, combate à corrupção e conflito de interesse

Canal de Denúncias

GRI 2-23, 2-25, 2-26

Nosso Canal de Denúncias é uma importante ferramenta de detecção e prevenção de desvios de conduta ou de não conformidade às leis e às normas internas. É essencial para a governança, pois permite a transparência e a redução de riscos na gestão.

Totalmente independente e imparcial, sua gestão é feita por empresa terceirizada. O canal está disponível 24 horas, sete dias por semana, aos colaboradores, ao público externo e a terceiros, sempre respeitando o anonimato do denunciante que não deseja se identificar. Todas as informações prestadas pelo denunciante são apuradas de forma confidencial pelo Sírio-Libanês, não sendo permitido qualquer tipo de retaliação.

Site:

www.contatoseguro.com.br/siriolibanes

Telefone: 0800-602-6907



Relacionamento com fornecedores


GRI 2-6, 2-29

Buscamos aprimorar sempre o relacionamento com nossos fornecedores. Em 2023, viabilizamos um novo canal de comunicação, um Workplace destinado exclusivamente a esse público. A plataforma já é utilizada para comunicação com colaboradores, corpo clínico e Senhoras.

Neste espaço, compartilhamos boas práticas de ESG, mudanças de processos e, também, convites para reuniões específicas e outros eventos. Além desse canal, promovemos o Encontro de Fornecedores do Hospital Sírio-Libanês, para compartilhamento da estratégia e alinhamento de expectativas com os fornecedores de maior porte e impacto operacional. O evento, no modelo híbrido, aconteceu em setembro de 2023; além de divulgar ações da organização e iniciativas visando ao engajamento e à mobilização da cadeia, destacou os nomes que se destacaram no último ano, por meio do Prêmio Reconhecimento dos Melhores Fornecedores de 2023.

Solidariedade



A close-up portrait of a woman with long, wavy brown hair, smiling warmly. She is wearing a dark top, a gold nose ring, and gold hoop earrings. The background is softly blurred, showing what appears to be an indoor setting with other people.

“A solidariedade é mais do que olhar com afeto para as pessoas. É agir com respeito e empatia. Envolve oferecer conforto nos momentos difíceis, compartilhar uma refeição ou simplesmente ouvir alguém que precisa ser acolhido. Após uma década no Hospital Sírio-Libanês, testemunhei a Solidariedade em cada detalhe do meu dia-a-dia. Desde o carinho das pessoas pelos corredores até o auxílio prestado para garantir que alguém chegue aonde precisa. O sentimento de poder fazer a diferença na vida de alguém, por menor que seja o gesto, para mim, é imenso para quem o recebe. Essa bondade é um traço fundamental de nossa instituição, não apenas como um ideal, mas como uma realidade palpável.”

Laura Lopes Nogueira Pinto

Analista de Informações Assistenciais Sênior

Impacto Social GRI: 3-3

Como uma instituição filantrópica, o Sírio-Libanês direciona todo o resultado obtido para ações voltadas à ampliação de sua atuação em responsabilidade social e corporativa. Somado aos nossos recursos, agregamos conhecimento e *expertise* a iniciativas que contribuam diretamente para oferecer vida plena e digna a um número cada vez maior de pessoas.

Dessa forma, nosso compromisso social se desdobra em iniciativas com diferentes escopos:

Na área da **Educação**, fortalecemos nosso compromisso social com o lançamento, em 2023, da Faculdade Sírio-Libanês, que oferece oportunidades de bolsas de estudo e financiamento em todos os seus cursos de graduação. Nosso objetivo é formar novos profissionais, oferecer educação de qualidade e compartilhar conhecimento a partir dos próprios casos atendidos nas unidades de saúde. Do total de vagas, 20% são oferecidas com bolsa integral. Mais do que oportunizar aprendizado, queremos propagar o padrão HSL no atendimento à saúde.



Mais informações em **Educação e Pesquisa**

Possuímos projetos consolidados que há décadas têm levado saúde, educação, cultura e geração de renda às famílias de alta vulnerabilidade social nos bairros da Bela Vista, Consolação e República e, mais recentemente, ao Distrito Federal, de maneira independente ou em parceria com outras organizações. Diante da capilaridade nacional que conquistamos, os projetos voltados à comunidade têm um alcance muito maior, sempre guiado pelo propósito de impactar positivamente o nosso entorno, em todas as unidades, beneficiando, assim, cada vez mais pessoas.



Veja a seguir em **Apoio a comunidade**



Desenvolvemos projetos focados na nossa área inicial de atuação, **a Saúde**, de maneira independente ou em parcerias com o setor público em três frentes:

- Ambulatórios de Filantropia que, com parte de recursos da Prefeitura de São Paulo, ofertam atendimento gratuito de alta qualidade a pacientes do SUS encaminhados pelas UBS da região central de São Paulo.
- Atuação, há 15 anos, junto ao PROADI-SUS. A iniciativa do Ministério da Saúde tem o propósito de apoiar e aprimorar o SUS por meio de proje-

tos de capacitação de recursos humanos, pesquisa, avaliação e incorporação de tecnologias, gestão e assistência especializada.



Saiba mais em **Acesso e promoção da saúde**

- Gestão de dez equipamentos de saúde nos municípios paulistas de São Paulo (seis), Jundiaí, Mogi Mirim, Registro e Campos do Jordão que é realizada pelo Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL), cuja mantenedora é a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.



Acesse o **Relatório Anual do IRSSL**

Apoio à comunidade

Em 2023, promovemos uma reformulação significativa em nossa abordagem filantrópica, adotando uma postura mais estratégica e reorganizando nossa forma de atuação, com a filantropia como nosso principal legado. Mantemos nosso pioneirismo na área da saúde, utilizando tecnologias de ponta, oferecendo cuidado centrado no paciente, produzindo e divulgando pesquisas, capacitando a próxima geração de profissionais da saúde e promovendo iniciativas sempre ancoradas na filantropia.

A essência do Sírio-Libanês reside em nossa dedicação à ação filantrópica e é dessa forma que continuaremos a evoluir nos próximos anos. O pilar de impacto social reforça nosso compromisso com o PROADI-SUS, o Voluntariado Sírio-Libanês, o projeto Abrace seu Bairro, os Ambulatórios de Filantropia e o Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL).

Voluntariado

Nosso programa de voluntariado está direcionado para as grandes temáticas relevantes em nossa organização, garantindo a preservação de nossa essência cultural e potencializando as contribuições de todos os voluntários, em conjunto com as atividades desempenhadas por nosso corpo clínico e colaboradores.

Além disso, estamos desenvolvendo um programa de captação junto à comunidade, bem como com empresas e indivíduos alinhados ao nosso propósito inspirador. Já iniciamos, em 2024, o desenvolvimento e fortalecimento de quatro frentes de atuação:

Voluntariado Jovem – Desempenha um papel essencial no empoderamento, impacto social, colaboração, aprendizado pessoal, influência inspiradora e promoção de ações solidárias. Além disso, estimula o engajamento tecnológico, aproveitando habilidades na era digital. A ação-piloto acontecerá em 2024 com a juventude sírio-libanesa.



Voluntariado Corporativo/Colaboradores –

Abrange diversas atividades, incluindo a preparação de ações do calendário de eventos da instituição. Visa incentivar o engajamento em atividades voluntárias dos colaboradores do Sírio-libanês.

Voluntariado Corpo Clínico – Caracteriza-se por oferecer tempo e conhecimento para atender às necessidades de comunidades carentes e vulneráveis por meio de trabalhos humanitários. Nosso objetivo é cuidar dessas comunidades, garantindo acesso a serviços essenciais e promovendo uma abordagem preventiva para melhorar sua saúde e bem-estar.

Programas de voluntariado
que abrangem
um escopo
variado
garantem nossa
essência cultural
de filantropia

A estruturação dessa frente oficializou uma relação de apoio que já existia informalmente, ativando um novo canal para estimular a participação em iniciativas já implementadas e em novos projetos. Esse modelo organizacional surgiu a partir da solidariedade de um grupo de médicos que passava o carnaval de 2023 em Barra do Sahy, distrito de São Sebastião, quando fortes chuvas atingiram o litoral paulista, isolando a região e provocando deslizamentos de terra, desmoronamentos de casas e 64 mortes. A partir desse grupo, que se organizou e prestou atendimento de forma voluntária na ocasião, houve um convite da Governança do Sírio-Libanês e a consequente criação de uma Comissão de Voluntários do Corpo Clínico, que estruturou a Brigada de Catástrofes no Sírio-Libanês para atuar em incidentes futuros.

A Comissão também ampliou a atuação do grupo por meio de outras iniciativas, entre as quais destacam-se:

- **ONG Mais:** atua com atendimento à população vulnerável da cidade de São Paulo e a refugiados estrangeiros.
- **Zoé:** organização não governamental que leva saúde para povos tradicionais, populações

ribeirinhas que cuidam da Floresta Amazônica. Em 2023, houve seis expedições a diversos locais na Região Norte do país.

- **Natal Solidário:** ação realizada em dezembro de 2023 por um grupo de médicos do Sírio-Libanês, que arrecadou mais de R\$ 180 mil para compra de itens e brinquedos para crianças.
- **ONG Xingu-Catu:** criada em 2022 por médicos e empresários, essa iniciativa tem o objetivo de levar medicina especializada, principalmente atendimento cirúrgico às populações indígenas que vivem em regiões isoladas do país, evitando a necessidade de deslocamento do doente e de sua família até os centros urbanos. Para isso, o grupo conta com um diferencial: o moderno Centro Cirúrgico Móvel, que sai de Campinas, no interior de São Paulo, e vai até regiões da Amazônia Legal, a cada expedição. O equipamento é composto por três tendas cirúrgicas e outras três para atendimentos nas especialidades médicas de Oftalmologia, Ginecologia, Pediatria e Geriatria, além de Odontologia. Em 2023, aconteceram expedições nas quais os profissionais pegaram balsa, barco, carro e andaram a pé para chegar até essa população.

Voluntariado Assistencial

Este grupo desempenha um papel importante e impactante por meio de doações filantrópicas. Beneficia unidades do IRSSL, ambulatórios filantrópicos e programas do Abrace seu Bairro.

Trata-se do Serviço de Voluntários do Hospital Sírio-Libanês, criado em 1980 e que em 2023 contabilizou 15.455 horas de trabalho desempenhado por cerca de 300 pessoas. Formado por 95% de mulheres, o grupo atua em diversas áreas e unidades de São Paulo e Brasília. Esses voluntários são responsáveis pela loja de conveniência e pela livraria do Hospital Sírio-Libanês, comercializando produtos cuja verba é revertida para iniciativas de filantropia e doações. Em 2023, os R\$ 608.887,03 arrecadados com a venda de 12.461 itens possibilitaram as seguintes doações a pacientes e familiares em situação de vulnerabilidade:

1.140
enxovais de bebê

2.080
cestas básicas

1.819
artigos de higiene pessoal

4.059
cobertores e agasalhos

29
aparelhos ortopédicos infantis

Doações

As doações buscam promover impactos positivos na sociedade, em total consonância com os valores das batalhas do Sírio-Libanês, evidenciando o nosso compromisso com a redução do desperdício e a promoção do desenvolvimento sustentável. Ao doar itens usados em boas condições, estabelecemos relacionamentos contínuos com a comunidade e o meio ambiente. Exercemos a Responsabilidade Social com a doação de bens como móveis, equipamentos hospitalares e medicamentos quem visam melhorar o bem-estar da comunidade e a qualidade de vida das pessoas. Essa abordagem reafirma o compromisso do Sírio-Libanês com a construção de um futuro mais saudável, sustentável e solidário.

No ano de 2023, somamos mais de R\$ 370 mil em doações de materiais médicos, medicamentos, móveis e outros itens para ações específicas de instituições como: Santa Casa de São Paulo; Rede de Reabilitação Lucy Montoro – Litoral Norte; Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP); ONG Zoé, ONG Xingu-Catu e outras Instituições.



Abrace seu Bairro

Criado em 2001 pela Sociedade Beneficente de Senhoras, o projeto Abrace seu Bairro tem contribuído para o desenvolvimento biopsicossocial de indivíduos e famílias de alta vulnerabilidade social com atividades relacionadas à promoção da saúde, cultura, educação, qualificação profissional e geração de renda.

Depois de beneficiar mais de 28 mil pessoas diretamente nos últimos 22 anos, o projeto começou a ser reestruturado em 2023. Para isso, fizemos uma autoavaliação – que contou com visitas institucionais e mapeamento de 12 parceiros que atuavam no atendimento de crianças e adolescentes – e procuramos o engajamento comunitário para atendimento da população. Com isso, tomou-se a decisão de que os novos projetos teriam as atividades de saúde como fio condutor.

R\$ 370 mil
em doações de
materiais médicos,
medicamentos,
móveis e outros itens

R\$ 610 mil
provenientes da
loja de conveniência
doados para nossas
ações sociais

+ 28 mil
pessoas
beneficiadas
diretamente nos
últimos 22 anos

Livraria doou
R\$ 2 milhões
à construção da sala
híbrida do Centro
Cirúrgico da Bela Vista

Iniciativas

promovidas em 2023:

Cursos de capacitação – Valorizando a inclusão, diversidade, equidade, representatividade e proporcionalidade, nossos cursos são oferecidos não somente com o objetivo de gerar oportunidades a partir da qualificação profissional, mas para motivar pessoas a desenvolverem seu potencial. Foram realizados: um curso de copeiro hospitalar (com alunos presenciais em São Paulo e à distância em Brasília) e dois cursos de auxiliar de hotelaria hospitalar, em São Paulo e em Brasília.

Iniciativas de promoção de saúde e

bem-estar – Buscamos conscientizar pessoas de todas as idades quanto à importância de incluir hábitos saudáveis em sua rotina para melhor qualidade de vida. Em 2023, realizamos atividades de Expressão Corporal para inspirar autoconfiança e vitalidade; o programa Expressão +70 para proporcionar envelhecimento ativo e gratificante; Condicionamento Físico para fortalecer corpos e mentes e as atividades de Dança expressiva e Dança de Salão para promover alegria, aprendizado, melhoria da autoestima e laços sociais; Treinamento esportivo e capoeira para fomentar o espírito de equipe e superação.

+ 100
profissionais
capacitados

563
famílias atendidas e

623
pessoas beneficiadas,
sendo:

123 crianças
de 4 a 12 anos

62 jovens
de 13 a 17 anos

263 adultos
de 18 a 59 anos

195 idosos
com mais de 60 anos

Ambulatórios de Filantropia

Em 2023, a iniciativa completou 25 anos de compromisso, dedicação e impacto positivo na saúde e na vida das pessoas. Localizados no bairro da Bela Vista, em São Paulo, nossos Ambulatórios de Filantropia atendem pacientes do SUS encaminhados pelas UBS da região central da capital paulista. A iniciativa tem como principal financiador o próprio Sírio-Libanês, mas também recebe recursos oriundos de um convênio firmado com a Prefeitura de São Paulo e, sob demanda, em projetos com o Governo do Estado de São Paulo.

Nos ambulatórios de filantropia, são realizadas consultas pediátricas nas especialidades de obesidade e otorrinolaringologia, cirurgias de oncomastologia e exames de ultrassonografia.

Em 2023, foram realizadas 91 cirurgias de mama, mais de 21 mil exames de ultrassonografia, 2.800 consultas com equipe multifuncional em pediatria e mais de 5.400 consultas médicas e multiprofissionais voltadas a pacientes de cirurgia de mama.

Número de atendimentos ambulatórios Indicador Próprio

Atendimentos	2021	2022	2023
Cirurgias de mama	68	104	91
Exames de ultrassonografia	16.441	23.462	21.741
Consultas com equipe multiprofissional em pediatria	1.875	2.921	2.801
Consultas pediátricas (obesidade e otorrinolaringologia)	1.205	1.307	1.349
Consultas médicas e multiprofissionais voltadas a pacientes de cirurgia de mama	3.896	5.985	5.481
Corujão da Saúde – exames de tomografia	17	0	0
Mutirão – cirurgias paratireoides	0	583	0

Educação e Pesquisa

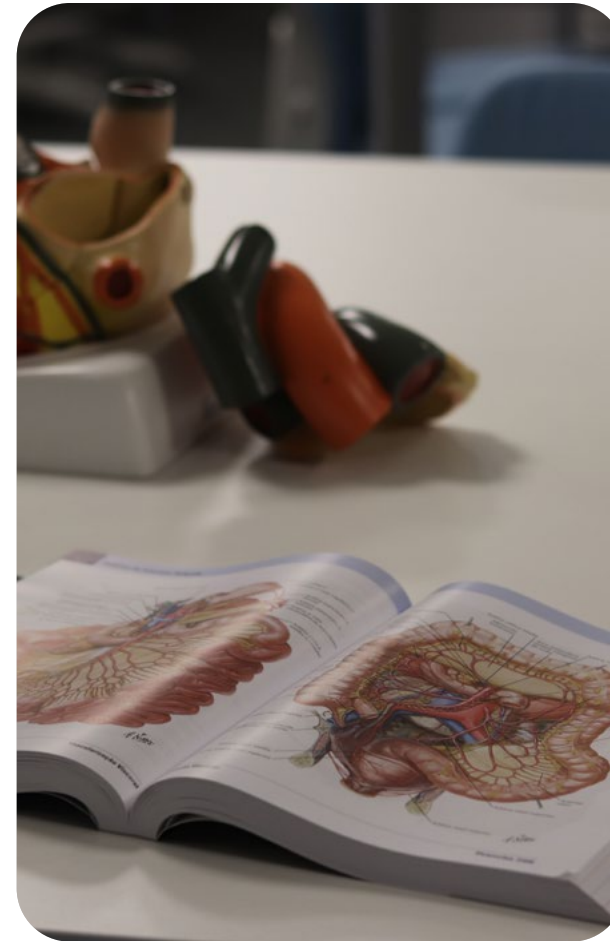
GRI 3-3: Ensino, inovação, tecnologia e pesquisa

Faculdade Sírio-Libanês

Com um projeto educacional já consolidado em especializações, residências médicas, mestrados e doutorados por mais de duas décadas, a grande realização do ecossistema Sírio-Libanês em 2023 foi a inauguração da Faculdade Sírio-Libanês no mês de novembro. As aulas presenciais começaram em fevereiro de 2024, já com nota 5 do MEC nas três primeiras graduações oferecidas: Psicologia, Enfermagem e Fisioterapia.

Seguindo a essência filantrópica do Hospital Sírio-Libanês, a faculdade oferece oportunidades de bolsas de estudo e financiamento: 20% de todas as vagas serão destinadas a bolsas sociais para alunos de graduação, sendo 10% provenientes de bolsas oferecidas pela própria Faculdade (por meio do Fundo Endowment) e os outros 10% provenientes de um fundo de bolsas com captação de recursos de doadores.

Nossa expectativa é de que a Faculdade gere impactos significativos ao mercado e possa contribuir cada vez mais com a formação de profissionais qualificados. As metodologias e ferramentas de aprendizagem adotadas têm um foco integrado em competências teóricas e práticas, incluindo rotações clínicas, estágios nos principais centros de saúde do país, aulas-espelho internacionais, dupla titulação e programas de intercâmbio para as áreas de ensino e pesquisa. Essa abordagem proporciona uma experiência de aprendizagem única, fundamentada em uma concepção curricular criativa, inovadora e internacionalmente reconhecida. A estratégia de ensino centrada na autonomia do estudante permite a aprendizagem das técnicas mais atualizadas do mundo, seguindo os protocolos de uma das instituições de saúde mais respeitadas do Brasil.



O processo seletivo para os cursos de graduação teve 550 inscrições para as 150 vagas disponíveis nos cursos de Enfermagem, Psicologia e Fisioterapia. O processo de seleção foi complexo, envolvendo uma rodada de entrevistas e considerando critérios como análise curricular e avaliação de um vídeo. Além disso, os candidatos puderam optar por fazer uma prova em 15 de novembro ou utilizar seu desempenho no Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).

Destacando seu compromisso com a formação de profissionais da saúde, a Faculdade Sírio-Libanês introduziu o Projeto de Formação Integral em Saúde, representando 10% da carga horária total do curso. Esse projeto inclui aulas práticas e teóricas, abordando temas alinhados aos ODS, proporcionando uma formação interdisciplinar sobre questões contemporâneas, como direitos reprodutivos, determinantes sociais e ambientais da saúde e violências, entre outros.

A Faculdade Sírio-Libanês foi inaugurada em 2024, oferecendo graduação em Psicologia, Enfermagem e Fisioterapia

Infraestrutura de ponta

Um novo espaço foi destinado exclusivamente à Faculdade Sírio-Libanês: um moderno prédio de 11 andares ao lado da Av. Paulista, na região central de São Paulo (SP), com fácil acesso a transporte público e próximo à sede do Hospital. O edifício da Rua Martiniano de Carvalho, 851, tem mais de 9 mil m² distribuídos em 14 salas de aula, nove laboratórios, 11 salas colaborativas para atividades em grupo, biblioteca e diversas áreas lúdicas, além de espaços destinados a descanso e alimentação.

Laboratórios de última geração – como os de Morfoconexões, Citodiversidades e Bioperformance – oferecem ambientes modernos e equipamentos avançados para a fusão da teoria com a prática profissional nas áreas de anatomia, microbiologia, patologia e fisiologia do exercício. Além disso, o Centro Clínico Hiperrealístico simula um ambiente hospitalar realista, permitindo a imersão completa dos estudantes em procedimentos clínicos desde tarefas básicas até intervenções complexas.

Os Centros de Simulação, planejados para replicar diversos ambientes de atendimento, proporcionam uma experiência prática e realista para o desenvolvimento de habilidades cognitivas e motoras, treinamento de decisões rápidas e críticas em situações emergenciais. O *design* desses espaços prioriza a comunicação e o trabalho em equipe, refletindo o compromisso da instituição em proporcionar um ambiente acadêmico que estimula a troca de ideias e o desenvolvimento de habilidades colaborativas entre os estudantes.



Entre os diferenciais da Faculdade Sírio-Libanês, destacam-se:

- Proposta de ensino inovadora, na qual o aluno está no centro do processo;
- Curso ajustado à realidade que o aluno vai enfrentar;
- Infraestrutura adequada às necessidades de um projeto de excelência e aos diferenciais que buscamos oferecer: salas de aula, laboratórios, projeto pedagógico inovador, tudo focado em qualidade.

Laboratórios de última geração
oferecem ambientes modernos e equipamentos avançados para a fusão da teoria com a prática

Pós-graduação e extensão curricular

O Sírio-Libanês possui uma expressiva presença no mercado de pós-graduação, com 18 mil alunos matriculados em cursos *stricto sensu* de mestrado e doutorado em Ciências da Saúde. Entretanto, em 2023, foi a vez de expandir seu portfólio educacional oferecendo também 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.

Novos projetos de extensão foram desenhados em linhas de ação voltadas à realidade na qual cada curso está inserido. Parte das atividades é dirigida a processos que vão melhorar indicadores socioeconômicos do entorno, tais como os bolsões de pobreza na Bela Vista.

Para os próximos anos, devem ser implementados os cursos de Medicina e Biomedicina, bem como de Nutrição e Gestão Hospitalar, esses dois últimos na modalidade EAD.

O propósito filantrópico chega também ao programa de ensino. Um exemplo de pesquisa de iniciação científica é a parceria com o [Quebrada Alimentada](#), projeto que atende famílias em vulnerabilidade na Zona Norte de São Paulo, no entorno do restaurante Mocotó. Será realizado um estudo e desenvolvidas atividades práticas de cozinha comunitária: alunos de Enfermagem e Psicologia vão trabalhar inseridos na região, para avaliar e mensurar os efeitos do reforço alimentar.



Educação em números:

57
turmas e
1.517
alunos de
pós-graduação
lato sensu

+ 134
atividades
práticas no
Centro de
Treinamento

+ 1,2 mil
horas práticas
em ambientes
profissionais

+ 5 mil
alunos
participaram de
cursos de curta
duração nas áreas
de Medicina,
Multiprofissional
e Gestão

Participação de
+ 450
médicos do
corpo clínico e
+ 300
colaboradores
em atividades
de ensino nos
cursos de
pós-graduação

16.052
participações em
57 simpósios
internacionais
e **encontros**
nacionais
temáticos

Residência Médica

Por meio do PROADI-SUS, os programas de residência médica do Hospital Sírio-Libanês têm como objetivo apoiar na formação de profissionais de saúde de excelência, contribuindo para o processo de expansão e qualificação da força de trabalho em saúde especializada no país, orientada pelas necessidades do SUS, na modalidade residência médica e residência em área profissional de saúde. Na formação da residência, há articulação entre conhecimentos, habilidades e atitudes.

Em nossos programas, valorizamos a excelência técnica e a humanização nas relações com pacientes, familiares e equipe, que são marcas da nossa instituição. Também, buscamos que os residentes se aprofundem no cuidado centrado na pessoa, no trabalho em equipe, na responsabilidade pela integralidade do cuidado e na agregação de valor à saúde.

Cada residente se dedica por volta de 60 horas semanais incluindo conteúdos teóricos e, principalmente, atividades práticas. Os programas, que são divididos na área médica ou área profissional (uni e multiprofissionais), podem ter duração de um a quatro anos.



Nossos programas de **Residência Médica** trabalham conhecimentos, habilidades e atitudes dos alunos

Nossa residência médica recebeu uma excelente avaliação em 2023, com grande interesse nos processos seletivos. O programa foi expandido para incluir três novas áreas: Ginecologia e Obstetrícia, Cirurgia Geral e Saúde da Família. Além dessas especialidades, oferecemos 70 vagas para residências em Anestesiologia, Clínica Médica, Dermatologia, Neurologia, Pediatria, Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Radioterapia, Medicina Intensiva, Cardiologia, Oncologia Clínica, Endoscopia, Mastologia, Ergonomia, Dor, Administração em Saúde e Transplante de Medula Óssea. Destas, 68 vagas estão disponíveis no Sírio-Libanês em São Paulo, enquanto duas vagas são para a residência em Oncologia Clínica em Brasília.

Nas áreas uniprofissionais, os programas oferecidos são: Biomedicina em Diagnóstico por Imagem, Enfermagem em Cardiologia, Enfermagem Clínico-Cirúrgica, Enfermagem em Centro Cirúrgico e Centro de Material e Esterilização, Enfermagem em Urgência e Emergência e Física Médica em Radioterapia. Já o programa multiprofissional inclui residências em: Cuidado ao Paciente Crítico, Cuidado ao Paciente Oncológico e Cuidado à Saúde da Criança e do Adolescente.

Pesquisa

Atualmente, nosso corpo clínico integra estudos nacionais e internacionais em parceria com instituições de pesquisa, universidades e empresas do setor. Atentos às melhores práticas, todos os nossos projetos são aprovados pelas comissões de ética em pesquisa animal ou comissão de ética em pesquisa, ambas reconhecidas e certificadas pelos órgãos federais competentes. Quando pertinente, nossos projetos também são aprovados pela comissão interna de biossegurança.

Buscando sempre proporcionar um ambiente de intensa troca de conhecimento entre nossos colaboradores, realizamos em agosto a **Semana de Iniciação Científica** para comemorar os dez anos do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (Pibic). O objetivo do evento foi prestigiar e avaliar projetos de alunos que fazem parte do Programa e divulgar pesquisas realizadas dentro e fora da instituição. A premiação prestigiou também alunos bolsistas da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) e bolsistas voluntários. Aberta ao público, a exposição contou com projetos como: Prevenção da dor induzida por quimioterapia, Bloqueio da dor crônica pela estimulação nervosa, Nova terapia para a doença de Parkinson e Identificação de fragilidade em idosos internados.



Já em novembro, aconteceu a **Mostra de Pesquisas Científicas da Saúde Populacional**. Em 2023, fortalecemos o pilar Ciência dessa área, uma vez que, além de oferecer serviços de saúde populacional, temos como diferencial a medição de resultados baseados em dados e evidências científicas, com a incorporação da cultura de desfechos dentro das ações. Destinada a colaboradores e clientes convidados, a mostra reuniu 24 trabalhos apresentados por nosso time em eventos científicos, de autoria de enfermeiros, farmacêuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, médicos e psicólogos do Sírio-Libanês.

Nosso corpo clínico integra estudos nacionais e internacionais em parceria com instituições de pesquisa, universidades e empresas do setor

Terapia CAR-T Cell

Buscar tratamentos cada vez mais efetivos, com melhores perspectivas de cura aos pacientes e que sejam menos agressivos é um dos grandes desafios da oncologia. Sob o comando de Dra. Yana Novis e do Dr. Alfredo Mendroni, a terapia por células CAR-T chegou ao Hospital Sírio-Libanês no início de 2022 e está disponível em cerca de dez centros especializados no Brasil. Trata-se de uma nova modalidade de imunoterapia, feita a partir da modificação genética da célula T, que ganha um receptor de antígeno quimérico (em inglês, *chimeric antigen receptor*) representado pela sigla CAR. Bem simplificada, isso significa transformar o DNA do linfócito T, célula de defesa que sinaliza todo o sistema imune, para que ele seja capaz de identificar e atacar a célula do câncer a ser combatida.

O tratamento por células CAR-T foi aprovado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) no ano passado e está disponível somente em centros bastante especializados e qualificados.



Para saber mais sobre CAR-T Cell, acesse: <https://hospitalsiriolibanes.org.br/car-t-cell>

Edital de pesquisa com fomento institucional

Como parte da estratégia de geração de conhecimento e inovação da organização, em 2023 o Sírio-Libanês lançou um edital para financiamento de projetos de pesquisa. Foram disponibilizados recursos para três projetos com até R\$ 100 mil de investimento e quatro projetos com até R\$ 200 mil.

Diante da grande adesão por parte do corpo clínico do hospital, foi criada uma comissão de avaliação e sete projetos foram aprovados para início em 2024.

Essa iniciativa resultou em uma nova ação estratégica: dez projetos concentrados nas áreas de Oncologia, Cardiologia, Ortopedia, Geriatria e Neurologia serão aprovados por cinco anos, mostrando o comprometimento do hospital com a propagação do conhecimento.

Indicadores de pesquisa Indicador Próprio

	2021	2022	2023
Trabalhos publicados	410	333	371
Citações	12.096	13.577	13.749
Projetos de pesquisa aprovados pela Diretoria de Ensino e Pesquisa	158	213	155
Tempo de análise (em dias)	66,4	60,7	77,64

Acesso e promoção da saúde

GRI 3-3

PROADI-SUS

Reconhecidos pelo Ministério da Saúde como [Hospital de Excelência](#), integramos o PROADI-SUS desde a sua concepção. Criado para melhorar a atenção à saúde, a gestão hospitalar e a qualificação dos profissionais em diversas localidades do país, o projeto, que faz a interface de apoio entre seis instituições de excelência com serviços ambulatoriais e hospitalares públicos e filantrópicos, completou 15 anos em 2023.

Em novembro, um dos projetos que executamos via PROADI-SUS recebeu o prêmio Justiça e

Saúde, concedido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para assegurar o aperfeiçoamento das políticas judiciárias no que se refere às demandas de saúde.

Trata-se do projeto “Apoio à tomada de decisão judicial em saúde” (AD-JUS), que auxilia a tomada de decisões de juízes na liberação ou não de medicamentos e tratamentos não disponibilizados pelo SUS com a elaboração de pesquisas científicas, tutorias, consultas rápidas e capacitações. O projeto disponibiliza recursos para capacitar os membros dos Núcleos de Apoio Técnico do Poder Judiciário (Natjus), incluindo um canal para esclarecimento de dúvidas, um *blog* informativo, cursos de capacitação e disponibilização de pesquisas no sistema E-Natjus. Em 2023, o AD-JUS capacitou 607 profissionais e concedeu 11 Pareceres Técnicos Científicos (PTCs).

Principais números do PROADI-SUS em 2023 Indicadores próprios

20
projetos desenvolvidos

+ R\$ 198
milhões investidos

14.743
profissionais de saúde capacitados

21.894
pessoas envolvidas com **projetos de pesquisa**

1.703
pessoas envolvidas com **projetos de gestão**

16.642
mil pessoas beneficiadas/
impactadas

778
profissionais envolvidos em **Atenção em Tecnologia em Saúde (ATS)**

Projetos de destaque no ano

Lean nas Emergências

Criado em 2017, tem como objetivo reduzir a superlotação nas urgências e emergências de hospitais públicos com o apoio de especialistas na metodologia Lean HealthCare de hospitais de excelência parceiros, como o Sírio-Libanês. Em 2023, o Lean nas Emergências encerrou seu oitavo ciclo, contabilizando uma redução média de 36,4% na superlotação dos 127 hospitais espalhadas pelos 26 estados do Brasil e pelo Distrito Federal que integraram a iniciativa no ano. Em parceria com os hospitais Moinhos de Vento e Beneficência Portuguesa de São Paulo, a nossa participação no projeto em 2023 contabilizou:

- Redução de 39% da mediana do National Emergency Department Overcrowding Score (Nedocs, Escala Nacional de Superlotação dos Serviços de Urgência, em português).
- Redução média de 39% no tempo de passagem do paciente da urgência até a internação (tempo de permanência no pronto-socorro com internação).
- Redução de 13% no tempo médio de internação (de oito para 6,9 dias em média)



Em 2023, nossos profissionais especializados em segurança do paciente atuaram em **30 UTIs**

Saúde em nossas mãos

O projeto, iniciado há cinco anos, tem como objetivo a redução das infecções associadas a dispositivos e já ajudou a reduzir mais de 50% as taxas das três infecções em 303 UTIs de hospitais públicos e filantrópicos. A iniciativa é promovida pelo PROADI-SUS, em parceria com seis hospitais de reconhecida excelência, entre eles o Hospital Sírio-Libanês.

O projeto “Saúde em Nossas Mãos: Melhorando a Segurança do Paciente em Larga Escala no Brasil” passou a compartilhar com o mundo os esforços dos hospitais públicos brasileiros no combate às infecções relacionadas a assistência à saúde e os resultados obtidos, por meio da publicação de artigos em renomadas revistas científicas internacionais.

Com o uso de metodologia que adota ciência da melhoria, implantação de práticas baseadas em evidências científicas, pacotes de intervenções e ferramentas que proporcionam um ambiente de aprendizado com foco em ciclos de aprimoramento contínuo, seus resultados têm impactado diretamente o cotidiano de UTIs públicas e filantrópicas de todo o país.

Em 2023, nossos profissionais especializados em segurança do paciente atuaram em 30 UTIs, colaborando com a redução de 32% da IPCSL (infecção primária da corrente sanguínea); 43% da ITU-AC (infecção do trato urinário associada a catéter) e 46% da PAV (pneumonia associada a ventilação mecânica).

Tele-UTI

O projeto busca levar excelência, inovação e solidariedade aos profissionais de saúde e pacientes de hospitais públicos, com uma abordagem multiprofissional e acompanhamento horizontal, buscando reduzir o período de internação, tempo de ventilação mecânica e morbimortalidade. Adicionalmente, contribui para o uso racional dos recursos públicos e para a redução de desperdícios financeiros no SUS, permitindo o acesso de mais pacientes aos leitos e aumentando sua segurança.

O Sírio-Libanês apoia 16 hospitais no Pará, Acre, Piauí e Maranhão, onde alcançou uma redução de 50% de mortalidade nas UTIs. Em 2023, o projeto chegou à Ilha de Marajó, no norte do Pará, onde o Sírio-Libanês passou a fazer o acompanhamento de 157 pacientes, utilizando a *expertise* dos profissionais da UTI, um *tablet* e uma plataforma de tecnologia desenvolvida pelo próprio hospital.

Consiste em consultoria especializada em UTI de hospitais públicos de todo o Brasil por meio da telemedicina: médicos, enfermeiros e fisioterapeutas intensivistas de hospitais de referência de São Paulo discutem diariamente casos com equipes multidisciplinares do SUS para melhorar a qualidade na assistência multiprofissional a pacientes críticos.



Saúde Indígena

Levar saúde para quem precisa é um dos nossos alicerces. Como parte do TeleNordeste, o Sírio-Libanês tem apoiado a Saúde Indígena, por meio da telemedicina, visando fortalecer o acesso qualificado e oportuno ao atendimento médico especializado a cerca de 135 aldeias, de cerca de 20 etnias indígenas, podendo alcançar cerca de 30.496 indígenas da Bahia e 8.750 do Ceará.

As consultas são realizadas de forma digital, promovendo uma abordagem que integra o cuidado tradicional e a sabedoria dos especialistas locais. O projeto abrange 42 Equipes Multidisciplinares de Saúde Indígena (Emsi), em 28 municípios.

Trabalhar com esse tipo de acesso remoto é ainda mais importante considerando as dificuldades de transporte, já que muitas aldeias estão em locais de difícil acesso.

Esse atendimento evita deslocamentos longos e difíceis, caracterizando um cuidado diferenciado com uma logística adaptada para atender pessoas em áreas remotas.

Entre julho e dezembro de 2023, nossa equipe atendeu 42 pacientes de quatro municípios cearenses e três baianos.

O projeto tem permitido maior efetividade no diagnóstico e, consequentemente, otimização e assertividade no tratamento. “Temos recebido relatos de satisfação importantes. Como o de uma enfermeira responsável por um dos Polos-base da Bahia contando que foi possível definir o diagnóstico de um caso que estava indefinido por anos”, conta Sabrina Dalbosco Gadenz, gerente do portfólio de Saúde Digital de Compromisso Social do Sírio-Libanês.

TeleNordeste

O projeto conecta em um mesmo ambiente virtual o profissional especialista dos hospitais de excelência, o profissional de saúde da UBS e o usuário do SUS. Isso tem evitado o deslocamento desnecessário de pessoas, melhorando o repertório de cuidado, a resolutividade e a decisão no encaminhamento de condições clínicas. Em 2023, médicos, enfermeiros e nutricionistas do Sírio-Libanês participaram de 4.885 teleinterconsultas solicitadas por 532 médicos de 389 UBS, beneficiando 4.114 pacientes da Bahia e do Ceará.

Transplantar

Iniciativa do PROADI-SUS, que conta com parceria e apoio do Hospital Sírio-Libanês, o projeto Transplantar, criado em 2009, vem ampliando o atendimento a crianças com patologias graves do fígado e Síndrome do Intestino Curto (SIC) no sistema público.

O projeto busca promover a capacitação de profissionais de instituições públicas para atividades de transplantação, doação de órgãos e reabilitação

intestinal, o que contribui para o acesso da população brasileira à atenção especializada de alta complexidade e fortalece a Rede de Atenção à Saúde (RAS).

As ações desenvolvidas promovem a ampliação da oferta de serviços de atenção especializada e redução das desigualdades regionais, diminuindo tempo em fila de espera por doação de órgãos e reduzindo custos para o sistema público de saúde.



O pequeno **Akiel Arrais Nunes**, de 8 anos, fez um transplante de fígado e teve a mãe como doadora, passando por duas cirurgias, dentro do projeto TransPlantar. Akiel é um dos pequenos pacientes que passam por transplante e fazem acompanhamento no Hospital Municipal Menino Jesus, gerido pelo IRSSL e referência no atendimento de crianças e adolescentes.

Em 2023, a iniciativa somou:

58
transplantes
pediátricos de
fígado

23
admissões
para reabilitação
intestinal

1
implante
de dispositivo
cardíaco

Cuidados Paliativos

O projeto Cuidados Paliativos no SUS, executado pelo Hospital Sírio-Libanês por meio do PROADI-SUS do Ministério da Saúde lançou a segunda edição do “Manual de Cuidados Paliativos”, em colaboração com Conselho Nacional de Secretários de Saúde (Conass).

O novo manual passou por uma atualização da edição de 2020, buscando acompanhar os últimos avanços no campo dos cuidados paliativos, bem como trazer novos temas. A publicação visa capacitar e disseminar informações e boas práticas no setor e tem sido um suporte nas ações voltadas aos cuidados paliativos em centros de saúde públicos de todo o país.

O projeto de Cuidados Paliativos no SUS tem impactado o cenário de saúde pública nacional. São mais de 7.800 profissionais de saúde capacitados em todo o Brasil, distribuídos por 32 municípios em 24 estados da federação. Até o momento participaram 33 hospitais, 33 ambulatórios de especialidades e 32 serviços de atendimento domiciliar do SUS. Isso demonstra o alcance e a importância desse projeto na melhoria dos cuidados oferecidos aos pacientes com doenças ameaçadoras da vida.

7.800
profissionais
de saúde
capacitados em
todo o Brasil



“Temos o compromisso de apoiar na implementação dos cuidados paliativos no SUS. A realização do encontro e o lançamento da segunda edição do Manual de Cuidados Paliativos representam um marco significativo nessa jornada”, diz Carina Tischler Pires, gerente do Projeto pelo Sírio-Libanês. “Compartilhar conhecimento e melhores práticas colabora para que os pacientes acometidos por doenças ameaçadoras da vida e suas famílias recebam o cuidado necessário para viver com dignidade e conforto.”, completou.

Em 2023, o projeto contabilizou 119 equipamentos de saúde participantes, entre hospitais, ambulatórios de especialidades e atendimento domiciliar, e a capacitação de 11.738 profissionais do SUS.



Clique aqui e acesse a
**segunda edição do Manual
de Cuidados Paliativos**


Com intuito de aprimorar os processos de gerenciamento em suas unidades hospitalares, a Fundação Padre Albino enviou uma equipe para realizar *benchmark* no Hospital Sírio-Libanês em setembro de 2023. O objetivo foi conhecer de perto as ações ESG que praticamos internamente, garantindo a excelência dos serviços de assistência.

O ESG do Sírio-Libanês incorpora práticas de sustentabilidade ambiental, inclusão social e de governança no ambiente corporativo e, pelo quinto ano consecutivo, a instituição está no Ranking Merco Responsabilidade ESG, que lista as cem empresas mais responsáveis em ações desse eixo.

Por meio do PROADI-SUS, apoiamos o Hospital Padre Albino no projeto Lean nos Hospitais, atendendo processos de melhorias no atendimento das emergências e centro-cirúrgico.

Excelência





“A Excelência Sírio-Libanês é o nosso dia-a-dia. Buscamos atingir objetivos, com o foco centrado na pessoa, trabalhando com respeito, qualidade, dedicação e engajamento. Esse é o nosso jeito de SER, pois estamos sempre em busca de inovação, adquirindo novos conhecimentos e tecnologias para prestar a melhor assistência com foco no resultado, trabalhando sempre com transparência, seguindo nossos processos que trazem segurança, para continuar sendo uma referência em saúde. Queremos que o nosso paciente seja respeitado, valorizado e fidelizado.”

Vanessa de Oliveira Silva – Enfermeira Pleno

Qualidade e Experiência do cliente

GRI 3-3: Qualidade, segurança e experiência do cliente



O cuidado focado no paciente é um modelo assistencial adotado no Hospital Sírio-Libanês desde 2008. O objetivo é que o paciente e seus familiares sejam realmente o alvo mais importante de todo o nosso processo de cuidar.

O HSL trabalha diariamente para oferecer e compartilhar com a sociedade uma assistência médico-hospitalar de excelência, sempre com um olhar humanizado e individualizado em mais de 60 especialidades.

A atenção à experiência do paciente é um dos nossos grandes diferenciais. Buscamos constantemente conciliar a expansão de nossas atividades com a excelência no cuidado, na acolhida e assistência de cada paciente, de forma individualizada. Esse empenho diário em ofertar e garantir a melhor experiência às pessoas é fruto do esforço constante de toda a nossa equipe e corpo clínico.

O termo Experiência do Paciente reúne hoje diversos fatores que influenciam a percepção das pessoas com relação aos cuidados que recebem ao longo de sua Jornada no hospital. O conceito abrange aspectos de Qualidade, Segurança, Eficiência, Desfecho Clínico e Prestação de Serviços, suportados pela cultura de Cuidado Centrado no Paciente.

Em 2023, reafirmamos a excelência do cuidado prestado ao recebermos a reacreditação da Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (Carf) e da JCI, instituição norte-americana sem fins lucrativos que confere a hospitais do mundo inteiro um selo de qualidade em saúde e segurança do paciente.

Visando a padrões de qualidade internacionais específicos, nossa área de Oncologia está se estruturando para obter acreditação da Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy (Fact), um organismo internacional que, desde 1996, estabelece padrões para a prática laboratorial e clínica médica em terapias celulares. Outro desafio é a preparação para a acreditação da JCI nas unidades da Saúde Populacional, baseando-se no Manual de Atenção Primária.

Certificações internacionais
atestam nossa
qualidade de
atendimento



Iniciativas e OS **projetos implantados**

Aumento da base de médicos no hospital:

De 140 médicos para 900.

Estratégia com Corpo Clínico

Foram realizados eventos reunindo médicos mais atuantes e estratégicos para o hospital, para que “mergulhassem” na estratégia e na cultura do Sírio-Libanês. Foram realizados dois *workshops*, com 60 médicos.

Protocolo de Atendimento a Pessoas Trans

Temos buscado aprimorar nossos recursos e a nossa estrutura para promover excelência no cuidado desta população, incluindo a adequação do sistema (nome social, tratamento) e capacitação das pessoas, priorizando sempre o tratamento respeitoso, eficiente e assertivo, compatível com a busca constante de excelência do hospital.

Visita *pet* e *Pets* terapêutas

Priorizando o conforto e o acolhimento do paciente, o Hospital permite a visita de animais de estimação e dos *pets* terapêutas (em parceria com a ONG Patas Terapêutas), dentro de protocolo que estabelece todas as normas de segurança que precisam ser cumpridas. É permitido o acesso de cães e gatos em algumas áreas do hospital, respeitando-se os espaços restritos.

Lançamento do Power BI - monitoramento NPS por jornada

A implantação desta ferramenta possibilita acompanhar o índice em tempo real, permitindo ações muito mais rápidas e efetivas.

App do paciente

Foi atualizado em 2023, com o objetivo de disponibilizar as informações de forma mais clara, direta e amigável aos pacientes.

Call center

Visando à multicanalidade, aperfeiçoamos nosso *call center* em 2023 com o lançamento de *bot* com respostas mais rápidas e intensificando os treinamentos dos atendentes.

Controle de qualidade

Ao longo de 2023, uma série de ações foi implementada com base nos resultados apurados no mapeamento de 2022, por meio de acompanhamento de pacientes em tempo real, entrevistas, avaliação da usabilidade dos canais digitais, imersão com times estratégicos e acompanhamento do *call center*. Todo ano, são criados protocolos e linhas de cuidado, sempre monitorados com indicadores.

Para medir a satisfação do conjunto e percepções dos nossos clientes, mantemos também o Núcleo de Experiência do Cliente, com pilares de atuação utilizando metodologias de pesquisa de satisfação, mapeamentos de jornadas, desenhos de personas e VOC - Voz do Cliente (Canal de Ouvidoria), com produção e análises de indicadores que são capazes de orientar nos processos de decisões institucionais.



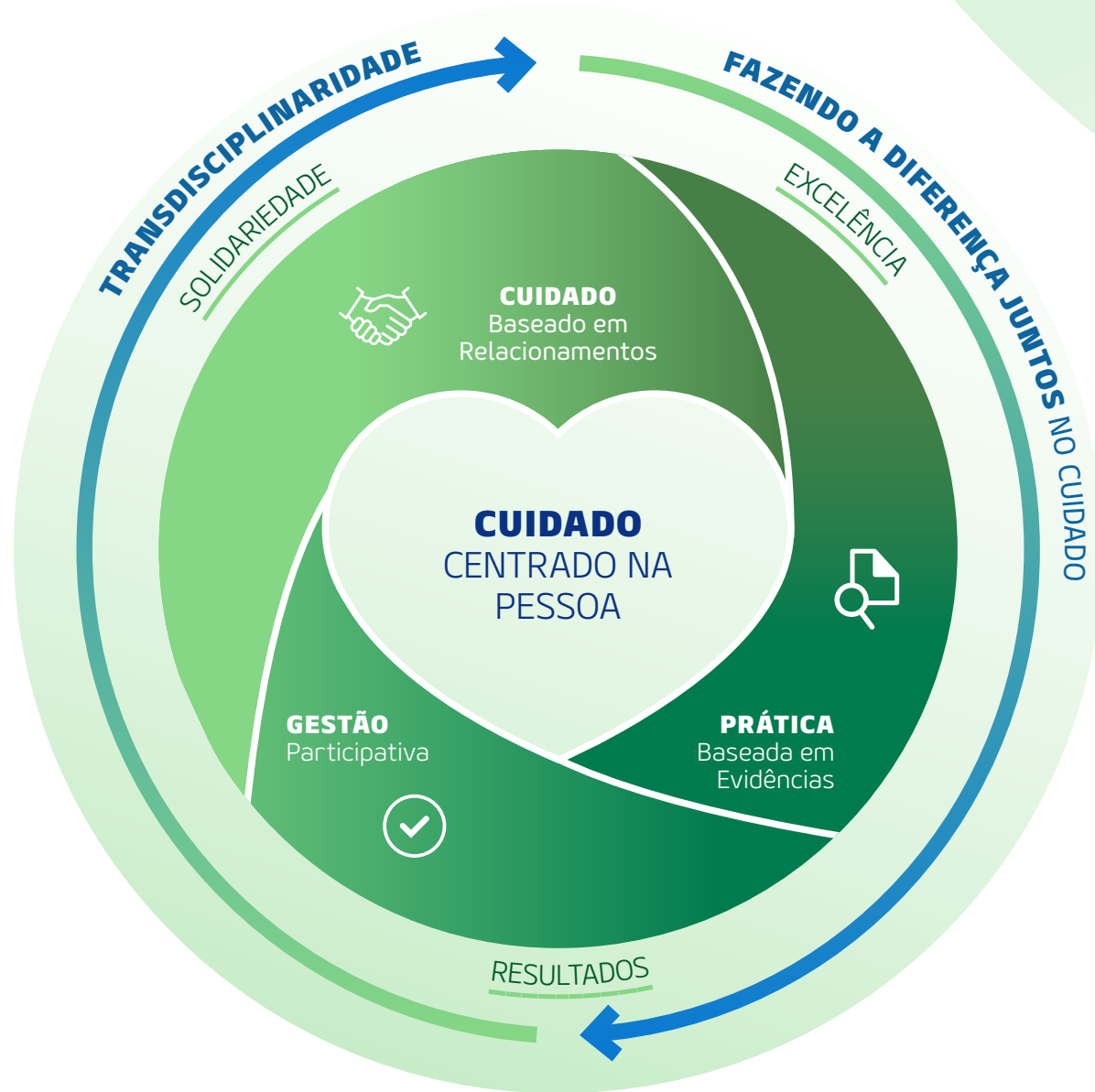
Reconhecimento Experience Awards

Em novembro, recebemos pela primeira vez o selo “Experience Certified”. O reconhecimento é concedido pela SoluCX, líder em pesquisa de satisfação e NPS no Brasil, a organizações que atingem um NPS acima da média em seu segmento. Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS.

Com um NPS acima da média de mercado no segmento da saúde, fomos avaliados por um painel com mais de 700 mil consumidores cadastrados, tornando a premiação 100% a voz dos clientes. Ao todo, foram mais de 1.600 marcas participantes, divididas em 69 categorias, ouvindo mais de 1 milhão de opiniões de clientes para certificar 661 empresas. No segmento Hospitais, 21 marcas foram certificadas, com NPS Médio de 64,4.

Satisfação do cliente Indicador Próprio

NPS	2021	2022	2023
Índice NPS (percentual)	87,30%	85,70%	85,94%
Ouvidoria	2021	2022	2023
Número de reclamações	10.685	13.388	12.727
Percentual de reclamações respondidas	100%	99,73%	99,33
Número de elogios	5.682	11.453	10.500
Percentual de resolução	83,30%	99,73%	99,33%
Reclame aqui	2021	2022	2023
Número de reclamações	167	189	208
Nível geral de satisfação (percentual)	8,1%	7,9%	8,3%



Prática assistencial

Nosso modelo de gestão preza pelo protagonismo da equipe assistencial em procedimentos especializados, por meio da prática baseada em evidência, entregando inovação e excelência na prática assistencial de cuidado aos nossos pacientes. Essas práticas incluem nossos Serviços de Reabilitação (fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia), Enfermagem, Psicologia da Saúde, Alimentação e Dietética e Assistência Farmacêutica.

Para aprimorar cada vez mais nosso trabalho multidisciplinar, buscamos atuar de acordo com metodologias reconhecidas como exemplos de excelência, como a Designação Magnet.

Considerada o mais elevado reconhecimento concedido a organizações de saúde pela excelência na prática de Enfermagem, estamos desde 2019 empenhados na busca da Designação Magnet, um modelo de trabalho baseado em cinco pilares: Conhecimento, inovação e melhorias; Estrutura de empoderamento; Lideranças transformacionais; Prática profissional exemplar; e Resultados empíricos do cuidado.

Já o nosso programa de melhoria contínua foi nomeado de World Class Hospital (WCH) em referência a um processo criado no Japão adaptado às nossas necessidades. O programa estabelece 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, assim como na motivação dos nossos colaboradores, assegurando excelência assistencial e operacional para o alcance do nível de um Hospital de Classe Mundial.

Iniciamos, em 2023, uma ação para divulgar essa filosofia entre os nossos colaboradores, que devem abraçar essa nova cultura alinhada às nossas diretrizes para melhorar os resultados gerais do Sírio-Libanês.

Segurança do paciente

Buscamos praticar sempre uma assistência segura, respeitando e atendendo as necessidades de cada paciente. Nossa gestão de riscos é sistêmica e transversal nos diversos serviços da instituição com foco no mapeamento, identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos.

O modelo de trabalho se baseia 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. Dessa forma, estimulamos que o próprio paciente possa zelar pela sua segurança, pois a partir das informações recebidas terá condições de acompanhar o que está sendo feito.

Parte integrante dos processos organizacionais, essa gestão está alinhada ao planejamento estratégico e a área integra os comitês assistenciais de Lesão de Pele, Broncoaspiração, Quedas e Terapia Medicamentosa, bem como as frentes de Tecnovigilância, Hemovigilância e Farmacovigilância.

Já o Comitê de Qualidade e Segurança Institucional é o organismo central do Programa de Segurança, com papel consultivo e deliberativo. Vinculado à Diretoria, é composto por equipe multidisciplinar com representação dos setores que desenvolvem atividades relacionadas direta ou indiretamente à segurança da assistência. No ano de 2023, o Comitê realizou 12 reuniões.

O processo de notificação assegura o fácil acesso a todos os colaboradores, a segurança, privacidade e rastreabilidade das informações. Um ambiente em que os profissionais sejam capazes de relatar erros ou quase falhas sem medo de repressão ou punição é continuamente estimulado.

Em 2023, foram recebidas 25.189 notificações válidas, com uma média mensal muito próxima ao ano anterior, o que reforça a consolidada a cultura de segurança na organização ao longo tempo.

Isso também pode ser demonstrado pelo elevado percentual de notificações identificadas (71,2%).



Cultura Justa: campanha interna informou sobre a diferença entre erro humano, comportamento de risco e violação de regras.

A taxa de eventos adversos em pacientes internados (incidentes com dano ao paciente) foi de 10% em 2023, uma redução de 17% da mediana a partir do segundo semestre de 2022. Paralelamente, a taxa de eventos com dano grave e catastrófico foi de 0,14%, bem inferior à média mundial de 1%.
GRI 416-1, 416-2

O desenvolvimento da Cultura de Segurança na organização é estimulado por meio do diálogo, transparência e um sistema de consequências justo, que identifica e aborda problemas de sistemas/processos/cultura que levam os indivíduos a se envolver em comportamentos inseguros. O conceito de Cultura Justa distingue entre erro humano (deslizes, lapsos), comportamento de risco (tomar atalhos) e violação (ignorar os passos de segurança exigidos), reforçando a responsabilidade individual e estabelecendo tolerância zero para comportamentos imprudentes, negligentes ou deliberadamente danosos.

Em abril, realizamos uma grande campanha para divulgação do conceito a todos os colaboradores. A estratégia contou com uma *live* com as lideranças do hospital (627 participantes); atividades lúdicas com 1.096 participantes e a elaboração de curso à distância sobre o tema (realizado por 8.339 participantes até dezembro de 2023). No mesmo mês, foi lançado o **Desafio Dano Zero**, iniciativa alinhada ao Plano de Ação Global para Segurança do Paciente 2021-2030 lançado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) com o tema: Em busca da eliminação de danos evitáveis nos cuidados de saúde. A proposta visa mobilizar nossos times na busca pela melhoria contínua da qualidade e segurança do sistema para a prestação de uma assistência livre de danos por meio de um modelo de competição.



Atendimento a pacientes com TEA

A partir da experiência dos nossos clientes, estruturamos em 2023 um processo de atendimento a pessoas com Transtorno do Espectro do Autismo (TEA). A iniciativa visa melhorar a experiência de pessoas com TEA, considerando suas necessidades individuais por meio da revisão de processos, fluxos, estrutura e capacitação das equipes para atendimento.

Desfecho Clínico

Desde 2017, o Sírio-Libanês mantém uma equipe dedicada a acompanhar informações de desfecho clínico de determinados pacientes tanto no cenário intra como no extra-hospitalar. Os pacientes acompanhados foram ou continuam sendo atendidos por nossa instituição em específicas condições de saúde ou episódios de cuidado (*apresentados no infográfico a seguir*). O acompanhamento desses pacientes segue um padrão, com a utilização de questionários específicos, com perguntas respondidas pelas próprias pessoas impactadas, a fim de garantir o dado mais fidedigno a respeito de seu estado de saúde, qualidade de vida e funcionalidade. A metodologia é batizada de PROM (Patient Reported Outcomes Measures), e é padronizada e aplicada pelos grandes serviços do mundo, permitindo comparações e análises de *benchmark*.

O conjunto de informações obtidas nesse acompanhamento atende ao conceito de Valor em Saúde (Value Based Healthcare), que visa direcionar a escolha do tratamento considerando a utilização equitativa, sustentável e transparente dos recursos disponíveis para alcançar melhores resultados e experiências para cada paciente.

Com o intuito de conduzir processos de avaliação de forma transparente e integrada, os resultados são apresentados periodicamente às equipes envolvidas no cuidado ao paciente das respectivas condições de saúde em acompanhamento, bem como aos gestores das diferentes esferas de governança institucional. Adicionalmente, essas análises são compiladas em forma de sumários executivos, individualizados e, então, incorporados ao programa institucional de avaliação médica anual.

No infográfico a seguir, é possível identificar os resultados das principais condições de saúde ou episódios de cuidado acompanhados por nossas equipes e dos protocolos institucionais. Lembremos que protocolos são diretrizes importantes para a padronização de condutas clínicas, garantindo qualidade e segurança no cuidado, além da redução da variabilidade de prática. Quando gerenciados, possuem indicadores que avaliam processos e resultados de sua aplicação. Nos últimos anos, estamos desenvolvendo novos protocolos gerenciados no modelo de linha de cuidado multiprofissional e com o modelo de um profissional fazendo a coordenação do cuidado dos pacientes (enfermeira gerenciadora).



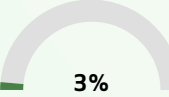












Dados de desfecho

SASB HC-DY-250a.6

Condição de Saúde/ Episódio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				DESFECHOS CLÍNICOS				
	Eficiência no Cuidado		Efetividade no Cuidado		Início	Número de pacientes incluídos (desde o início até 2023)	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 2022 35 min 2023 38 min Mediana do tempo Porta-Agulha 2022 49 min 2023 49 min Mediana do tempo Porta-Punção 2022 88 min 2023 118 min	 < 45 min American Stroke Association < 60 min American Stroke Association < 120 min	Taxa de sobrevivência 		2017	709	Critérios de inclusão: <ul style="list-style-type: none"> idade ≥ 18 anos, diagnóstico de AVC até 7 dias (incluindo AVC IH) Critérios de exclusão: <ul style="list-style-type: none"> recusa acompanhamento; barreira de linguagem 	Taxa de pacientes com avaliação da Escala Rankin ≤ 2 em 90 dias 2022 80% 2023 81%	54% BMJ Neurology Open 2021;3:e000177
Artrodese de coluna lombar	Mediana do tempo de permanência hospitalar (cirurgia a alta) 2022 4 dias 2023 4 dias		Taxa de readmissão não programada em até 30 dias pós-procedimento 2022 1,7% 2023 7,1%		2018	563	Critérios de inclusão: <ul style="list-style-type: none"> idade ≥ 18 anos, artrodese lombar até 3 níveis Critérios de exclusão: <ul style="list-style-type: none"> cirurgias por fratura, câncer e/ou infecção; recusa acompanhamento; barreira de linguagem 	Taxa de melhora da categoria do escore de qualidade de vida/incapacidade pela lombalgia (Oswestry Disability Index) em 6 meses após a cirurgia 2022 75% 2023 73%	≥ 75%* (Oswestry Disability Index) em 6 meses após a cirurgia *Meta definida pela unidade de prática integrada
Artroplastia Total de Joelho (ATJ)	Mediana do tempo de permanência hospitalar (cirurgia a alta) 2022 4 dias 2023 4 dias		Taxa de readmissão não programada em até 30 dias pós-procedimento 2022 4,2% 2023 4,3%	3% Hospital for Special Surgery (Melhor hospital em Ortopedia 2022 pelo ranking da Newsweek)	2017	446	Critérios de inclusão: <ul style="list-style-type: none"> idade ≥ 18 anos, procedimento de ATJ por osteoartrite Critérios de exclusão: <ul style="list-style-type: none"> 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 ATQ 2022 73% 2023 70%	≥ 65%* *Meta definida pela unidade de prática integrada

54

Condição de Saúde/ Episódio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				DESFECHOS CLÍNICOS				
	Eficiência no Cuidado		Efetividade no Cuidado		Início	Número de pacientes incluídos (desde o início até 2023)	Critérios de Inclusão/ exclusão	Desfechos reportados pelo paciente (PROMs)	
	Resultado	Meta/ Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Artroplastia Total de Quadril (ATQ)	Mediana do tempo de permanência hospitalar (cirurgia a alta) 2022 ●●●● 4 dias 2023 ●●●● 4 dias		Taxa de readmissão não programada em até 30 dias pós- -procedimento 2022  6,9% 2023  4,1%	 3% Hospital for Special Surgery (Melhor hospital em Ortopedia 2022 pelo ranking da Newsweek)	2017	698	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 2022  78% 2023  77% Taxa de expectativa atingida aos 6 meses pós-procedimento 2022  95% 2023  96%	 ≥ 85%* *Meta definida pela unidade de prática integrada  ≥ 95%* *Meta definida pela unidade de prática integrada
Câncer de mama					2017	1.688	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, diagnós- tico de câncer de mama primário submetidas a tratamento cirúrgico Critérios de exclusão: Tratamento prévio de câncer de mama; recusa acompanhamento; barreira de linguagem	Satisfação com o trata- mento 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 2022 = 82	>70 Health at a Glance 2019: OECD indicators
Cirurgia bariátrica	Média do tempo de permanência (cirurgia a alta) 2022 ●● 2 dias 2023 ●● 2 dias	 3 dias Obes Surg 27, 226–235 (2017)	Taxa de readmissão não programada em até 30 dias pós-cirurgia 2022  6% 2023  4%		2021	229	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%	

Condição de Saúde/ Episódio de Cuidado	PROTOCOLOS CLÍNICOS				DESFECHOS CLÍNICOS				
	Eficiência no Cuidado		Efetividade no Cuidado		Início	Número de pacientes incluídos (desde o início até 2023)	Critérios de Inclusão/ exclusão	Desfechos reportados pelo paciente (PROMs)	
	Resultado	Meta/ Benchmark	Resultado	Benchmark				Resultados	Benchmark
Insuficiência Cardíaca (IC) com fração de ejeção reduzida	Taxa de prescrição de betabloqueador na alta hospitalar 2022 93% 2023 91%	92% / Definida considerando histórico institucional	Taxa de sobrevivência hospitalar na Insuficiência Cardíaca 2022 91% 2023 89%		2017	656	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 2022 87% 2023 95%	> 75 em 30 dias pós-alta de pacientes com insuficiência cardíaca Ref.: Am Coll Cardiol 2020;76:2379-90
	Taxa de prescrição de IECA/BRA/INRA na alta hospitalar 2022 85% 2023 85%	85% / Definida considerando histórico institucional	Taxa de readmissão por IC descompensada em até 30 dias pós-alta 2022 16% 2023 16%	21% Benchmark: The Centers for Medicare & Medicaid Services					
Infarto Agudo do Miocárdio	Mediana do tempo porta ECG 2022 7 min 2023 8 min Mediana do tempo porta Balão 2022 51 min 2023 53 min	Meta ≤ 10 min / Recomendação American Heart Association Meta ≤ 90 min / Recomendação American Heart Association	Taxa de sobrevivência hospitalar no Infarto Agudo do Miocárdio 2022 97% 2023 97%		2017	Acompanhamento de pacientes de Intervenção Coronária Percutânea (ICP) 2.914	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 2022 95% 2023 97%	
Sepse	Mediana do tempo de administração do antimicrobiano 2022 39 min 2023 31 min Taxa do tempo de administração do antimicrobiano até 60 minutos 2022 72% 2023 80%	≤ 60 min Definida considerando histórico institucional 75% Definida considerando histórico institucional	Taxa de sobrevivência hospitalar na Sepsis 2022 87% 2023 90%		2017	4.292	Critérios de inclusão: idade ≥ 18 anos, pacientes com sepsis diagnosticada no PA, bactéria como agente infeccioso Critérios de exclusão: sepsis 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 sepsis. (Escore de < 0 a 1. Quanto maior o resultado, a qualidade de vida é considerada melhor) 2022 0,66 2023 0,55	

Cuidado Contínuo

Os pacientes submetidos a exames de colonoscopia, associados ou não a endoscopia digestiva alta, de forma ambulatorial, 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. Quando são identificados sinais e sintomas não esperados, como febre, sangramentos e dor, os pacientes são orientados a retornar à instituição para avaliação médica.

Ano	Número de pacientes contatados	Taxa de orientação de retorno
2022	9.320	1,3%
2023	8.047	0,7%



Capital humano

Liderança transformacional

GRI 3-3

Acreditamos que desenvolver pessoas no setor da saúde contribui positivamente para a sociedade e auxilia no crescimento do país. Além de investir na formação de novos profissionais – agora por meio da Faculdade Sírio-Libanês –, reforçamos continuamente nosso cuidado com nossos colaboradores, destinando bolsas na faculdade para o público interno.

O Sírio-Libanês encerrou 2023 com 9.330 colaboradores, número próximo ao registrado em 2022 (9.221), sendo que 66,5% desse total são mulheres. Nosso corpo clínico é composto por 3.194 médicos que cuidam de nossos pacientes dentro das instalações do Sírio-Libanês, divididos em: médicos colaboradores contratados no regime CLT, corpo clínico aberto e médicos contratados como pessoa jurídica. Apenas uma pequena porção dos colaboradores – os das áreas administrativas –, seguem o modelo híbrido de trabalho, o regime 3 x 2 implantado em 2022, que consiste

em três dias presenciais e dois em *home office*). GRI 2-7

Nosso trabalho é movido por pessoas e para pessoas. Queremos transformar vidas, sempre alinhados às boas práticas ambientais, sociais e de governança corporativa. A busca pela excelência, portanto, envolve a capacitação e o envolvimento da nossa força de trabalho.

Para isso, contamos com uma plataforma de aprendizagem com mais de 70 cursos on-line para desenvolvimento de competências dos profissionais em assuntos relacionados ao desenvolvimento de carreira, a *feedbacks* e a temas sobre ESG. Também subsidiamos a participação de mais de 320 colaboradores em cursos externos, congressos e simpósios.

Ainda em 2023, para aperfeiçoamento em idiomas, oferecemos quatro bolsas para capacitação na língua inglesa e uma bolsa de espanhol. Já para pós-graduações *lato sensu* e *scripto sensu*, foram disponibilizadas 17 bolsas.



Atração e retenção

Com a inauguração da Faculdade, um dos desafios de 2023 foi a adequação das nossas práticas de recursos humanos para atrair, reter e treinar profissionais de Educação. Houve a necessidade de estudo e adaptação ao novo segmento de atuação, visando entender as práticas, o perfil dos profissionais, como acessar este novo público, política de seleção, plano de remuneração, *onboarding* etc.

Para a contratação de coordenadores, realizamos processos internos (com prioridade) e externos. Já para a contratação de professores, recorreremos ao mercado de graduação. A expectativa é de que o número de docentes triplique nos próximos cinco anos.

Da mesma forma, a abertura de novas unidades demanda preparo para sua estruturação e tem exigido esforço no planejamento e desenvolvimento das atividades voltadas a pessoas (seleção, contratação, treinamento e gestão).

Políticas de remuneração

GRI 2-19, 2-20

Seguindo as práticas de mercado, nossa política de remuneração inclui processos de admissão, promoção e enquadramento por mérito, sendo definida com o apoio de consultores de remuneração e dados de pesquisas de mercado realizadas por empresas especializadas. O processo de validação da estratégia de remuneração passa pelo Comitê de Pessoas (formado por quatro Conselheiros + Diretoria de Pessoas + CEO + CMO), é validado pelo Conselho Administrativo e aprovado pela Diretoria de Senhoras.

Todos os colaboradores são guiados por metas coletivas e a remuneração dos executivos possui componentes fixos e variáveis baseados em metas validadas alinhadas com os objetivos estratégicos da organização. Em 2023, houve uma mudança na política de remuneração e os colaboradores em cargos de liderança passaram a ter 30% da sua remuneração variável atrelada a metas individuais, resultando em um cenário mais justo e meritocrático. Toda remuneração variável é paga em programa específico, divulgado e acompanhado intencionalmente, com regras de atingimento individual e coletivo.

16
horas de
capacitação
por gestor

Desenvolvimento de lideranças

GRI 404-2

Visando despertar uma mentalidade transformadora entre gestores e colaboradores para garantir o sucesso da nossa Jornada SER, demos continuidade ao Programa de Desenvolvimento de Liderança Rota, desta vez com foco em Inovação.

O Programa específico para diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores conta com diversos módulos que abordam temas como estratégia de inovação, *design thinking*, agilidade, *data driven* e inteligência artificial. Em 2023, foram 16 horas de capacitação por gestor e a jornada terá continuidade com mais 32 horas no próximo ano.

Em 2023, lançamos também o Programa Conexão Liderança, desenvolvido para apoiar supervisores, líderes e coordenadores em suas rotinas de gestão de pessoas, com conhecimento e ferramentas, para aplicação e melhores práticas no dia a dia de gestão. O programa é composto 12 capacitações divididas em três módulos: Liderança, Eficiência e Comunicação, conectados com as nossas competências institucionais e ao planejamento estratégico, totalizando cinco horas de capacitação.

Outra novidade do ano foi o Programa de Mentoria Sírio-Libanês, desenvolvido para impulsionar supervisores, coordenadores e gerentes nos desafios estratégicos de suas funções e no desenvolvimento de suas carreiras. A ideia é estimular a troca de conhecimentos e melhores práticas com gestores mais experientes e/ou que possuam as habilidades necessárias para o desenvolvimento do gestor mentorado. No ciclo de 2023, formamos 24 mentores para atender 24 mentorados em um cronograma formado por sete sessões de mentorias que totalizam dez horas.

**Programa Conexão
Liderança** apoia
supervisores, líderes e
coordenadores na rotina
de gestão de pessoas

Reconhecimentos

GPTW

Por mais um ano, o Sírio-Libanês entrou na lista das Melhores Empresas para Trabalhar, da consultoria Great Place to Work (GPTW). O reconhecimento é dado às instituições que proporcionam um ambiente de confiança e bem-estar aos colaboradores. Em 2023, recebemos o selo na categoria Hospitais de Médio e Grande porte, por meio de uma avaliação realizada pelos próprios colaboradores do Sírio-Libanês na qual obtivemos o Índice de Confiança 74.

Top Employer

Pela primeira vez, obtivemos esta certificação que destaca as melhores instituições do mundo em práticas de Recursos Humanos, sendo que somos o primeiro hospital no Brasil a conquistar este reconhecimento. Fomos classificados com 78% das nossas práticas alinhadas às melhores práticas de gestão de pessoas, comparadas com as melhores empresas do mundo. A conquista deste selo sinaliza, também, que estamos alinhados aos mais altos padrões internacionais de *compliance* e governança.

Ranking Merco Talento 2023

Fomos classificados como a empresa do setor de saúde com maior capacidade de atração e retenção de talentos no Brasil pelo Merco, referência na avaliação de reputação corporativa na América Latina desde os anos 2000.



Saúde e segurança do trabalhador

GRI 3-3, 403-1, 403-3

O Sírio-Libanês segue o modelo de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho da Norma ISO 45001 em todas as suas unidades de negócio e atividades, abrangendo todos os trabalhadores, independentemente do tipo de vínculo trabalhista. Também adota um Programa de Gerenciamento de Riscos baseado na Norma Reguladora NR1 (Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais).

Em relação à saúde do trabalhador, a instituição possui três grandes pilares: Saúde Ocupacional, Saúde Suplementar e Saúde da Família.

Os pilares Saúde Suplementar e Saúde da Família se complementam na atenção integral ao trabalhador, em todos os níveis de atenção: primário, secundário e terciário. A Saúde Ocupacional apoia nas atividades de minimização de riscos e possíveis outros agravos à saúde dos trabalhadores, durante suas atividades diárias de atendimento.

Exames ocupacionais, triagem da enfermagem, entrega de atestados médicos e acolhimento de psicologia ou terapia ocupacional são momentos dedicados à escuta ativa e qualificada de possíveis queixas de saúde relacionadas ao trabalho. Tais queixas, e até mesmo diagnósticos, são analisados por equipe multiprofissional competente e devidamente qualificada.



Saúde e bem-estar

GRI 403-6, 403-8

A saúde dos trabalhadores não pode ser entendida e tratada de forma fragmentada, como se existisse uma saúde que estaria relacionada ao trabalho e outra ligada a situações distintas, sem qualquer relação com o trabalho. A integração da Saúde Ocupacional à Saúde Assistencial é a melhor maneira de gerenciar as condições de saúde, permitindo a atenção integral aos colaboradores.

Pautados na firme crença de que saúde é um dos elementos centrais para o sucesso das organizações, mantemos, desde 2014, um programa de atenção primária em saúde, o **Cuidando de Quem Cuida (CQC)**, para adequar a gestão da saúde às necessidades de mais de 9 mil colaboradores e cerca de 10 mil dependentes.

Seguindo a tendência de alguns dos sistemas de saúde mais avançados do mundo, como os estabelecidos no Canadá e na Inglaterra, o programa disponibiliza atendimento integral a todos os titulares e dependentes, utilizando como premissa de elegibilidade os mesmos critérios definidos previamente na concessão do benefício-saúde via operadora.

A área de Saúde da Família, representada pelo CQC, conta com cerca de 60 trabalhadores (médicos e enfermeiros de família, técnicos de enfermagem, psicólogos, nutricionistas e especialistas focais: psiquiatria, pneumologia, endocrinologia, fisioterapia, ortopedia, reumatologia e dermatologia, dentre outros) para cuidar dos trabalhadores e de seus dependentes. Além disso, disponibiliza o acesso ao serviço de telemedicina Paciente Sírio-Libanês para todos os trabalhadores e dependentes, 24h por dia, sete dias por semana, bem como ao plano de saúde suplementar Mediservice.

O acesso aos serviços é facilitado pelas consultas de livre demanda na saúde do trabalhador e saúde da família, ou atendimentos agendados via *chatbot* RAVI ou aplicativo Paciente Sírio-Libanês. Existem, também, os atendimentos planejados, como nas linhas de cuidado em saúde ocupacional: exames ocupacionais (requisito legal) e linhas de cuidado em saúde da família.

Os atendimentos agendados seguem a lógica da atenção primária, em oito linhas de cuidado: cuidado do paciente adulto, cuidado do hipertenso, cuidado do paciente com diabetes, cuidado em saúde mental, cuidado em obesidade, cuidado pré-natal, cuidado de puericultura e cuidado em TEA.

Pensando na saúde e bem-estar do trabalhador, são realizadas diversas iniciativas, tais como: ação sobre higiene das mãos e prevenção da contaminação e transmissão de doenças infectocontagiosas; treinamentos de ergonomia sobre as melhores práticas de organização do trabalho e mitigação de riscos ergonômicos; vacinação ocupacional em campanhas e para atualização das vacinas do adulto trabalhador de saúde; rastreamento de transtornos mentais menores em todo exame periódico ocupacional e grupos de escuta psicoterapêuticos nas áreas assistenciais.

Considerando o aumento de casos de saúde mental em toda a sociedade, cenário agravado no pós-pandemia, temos dado especial atenção aos transtornos como ansiedade e depressão entre nossos colaboradores. Implementamos uma série de iniciativas em 2023 com grande envolvimento de profissionais do Serviço Social.

O exame médico periódico em três dimensões passou, por exemplo, a incluir uma triagem de avaliação de saúde mental que, dependendo da dimensão identificada (leve, alerta e grave) encaminha o paciente para o programa de atenção primária CQC ou direciona o colaborador para o atendimento de psicólogos, psiquiatras e médicos de família preparados para este tratamento.



Cuidando de Quem Cuida (CQC)

+ 9 mil
colaboradores

cerca de
10 mil
dependentes

cerca de **60**
profissionais
para cuidar dos
trabalhadores e
seus dependentes

Prevenção e cuidado

Constantemente são divulgadas informações sobre promoção da saúde na rede interna Workplace, com temas voltados a ações preventivas e cuidado à saúde, como: qualidade do sono, alimentação saudável, prática de exercícios físicos, relaxamento mente-corpo, sexo seguro e combate ao tabagismo e ao consumo de álcool e de drogas. Os colaboradores possuem como incentivo à prática de atividades físicas o plano Gympass para acesso a academias nas cidades onde moram.

Ainda na linha de prevenção, cuidado, qualidade de vida e bem-estar, são oferecidos também: clube de benefícios HSL; refeitório com alimentação balanceada e com opções de dieta hipossódica e sem açúcar; creche; práticas integrativas e sala de silêncio; *yoga*, meditação, Tai Chi Chuan, Jin Shin Jyutsu, Mindfulness, Reiki, acupuntura e técnicas de relaxamento, entre outras. Todas essas atividades estão disponíveis aos colaboradores durante os horários de trabalho usuais.



Atenção aos prestadores de serviços GRI 403-7

O Sírio-Libanês estende aos colaboradores sem vínculo pela CLT acesso às práticas integrativas e 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 programa de monitoramento do hospital, incluindo auditorias presenciais nos prestadores priorizados pela instituição.

Revisão do Código Atlas

Acrônimo para Ameaça, Tratamento desrespeitoso, Linguagem agressiva, Assédio e/ou Situação insegura, o Código Atlas tem como objetivo aumentar a percepção de segurança física e psicológica, bem-estar e resiliência e trabalho em equipe. Implantado em todas as unidades em 2022, foi revisado em 2023 para incluir os resultados observados. O Atlas prevê três níveis de tratativas a depender da criticidade e reincidência das situações. Em todas as unidades há uma equipe local capacitada para o acolhimento e comunicação nas situações de conflitos garantindo o apoio ao colaborador em tempo real.

Identificação e avaliação de riscos GRI 403-2, 403-4

O processo de gestão de riscos se divide em duas frentes:

1. Para os colaboradores

Dá um entendimento do escopo de atuação do cargo, com avaliação prévia de exposição a riscos ambientais e enquadramento de adicionais de insalubridade e periculosidade, assim como o desenvolvimento de atividades especiais. Contratado o colaborador, confirma-se, em campo, os perigos atrelados às suas tarefas e os controles existentes para: eliminar o perigo; substituir com processos, operações, materiais ou equipamentos menos perigosos; usar controles de engenharia e reorganização do trabalho; usar controles administrativos, incluindo treinamento; e usar equipamento de proteção individual adequado. Depois de realizada essa análise, há uma resultante de risco para cada atividade desempenhada, disponível para consulta pública de todos os trabalhadores.

2. Para colaboradores sem vínculo pela CLT

Assim que contratados, inicia-se um fluxo de cadastro da empresa e dos trabalhadores em plataforma específica para gestão de prestadores de serviço onde, de acordo com o escopo e grau de risco da atividade a ser realizada, são solicitados planos de trabalho detalhados e análises dos riscos, antes do início das atividades.

O Sírio-Libanês utiliza processos para que colaboradores e prestadores de serviços possam relatar perigos e situações de periculosidade. Todas as notificações são recebidas e tratadas pela área de segurança do trabalho, por meio da ferramenta institucional de “Notificação de Ocorrência”, uma funcionalidade do *software* Interact.



Os trabalhadores são protegidos contra represálias por meio do programa de Cultura Justa, porém a ferramenta também oferta a possibilidade de uso de forma anônima. Além disso, todos os incidentes devem ser atendidos pelo fluxo institucional organizado de forma contínua e proativa (por meio de visitas técnicas às áreas com a participação do trabalhador) e com base em eventos passados (incidentes). Para identificar medidas corretivas ou para determinação de melhorias, leva-se em consideração a hierarquia de controles com base na análise da causa-raiz, sempre se norteando pela falha de controles existentes ou ausência destes.

Capacitação na prevenção ao risco GRI 403-5

Todo novo colaborador passa por uma etapa de integração, onde são abordados temas introdutórios sobre Saúde e Segurança do trabalho, sendo capacitado de acordo com a NR-32. Demais treinamentos são atribuídos de acordo com o tipo de exposição ao perigo da atividade. Os mais comuns aplicados aos grupos homogêneos de exposição são: atividades e operações com inflamáveis; operação de máquinas e equipamentos; operação de paleteira elétrica; trabalho em altura; trabalho em espaço confinado; trabalho em instalações elétricas (baixa tensão); trabalho em instalações elétricas (alta tensão); e radioproteção.

Há processos para a consulta e a participação dos trabalhadores em todos os níveis e funções aplicáveis e, onde existam, de representantes dos trabalhadores, no desenvolvimento, planejamento, implementação, avaliação de desempenho e ações para melhoria do sistema de gestão, tais como: plataforma de comunicação interna Workplace; notificações de ocorrência; comissões e comitês, como as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA+As); a NR 32 (plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfurocortantes com probabilidade de exposição a agentes biológicos); e a Radioproteção, que visa proteger o ser humano, seus descendentes e o meio ambiente de possíveis efeitos indesejados causados por radiação ionizante.

Planos de trabalho detalhados e **análises dos riscos** são solicitados antes do início das atividades dependendo do escopo e grau de risco da atividade



As ações preventivas são realizadas da seguinte forma:

1. Para colaboradores

Todo colaborador deve realizar a leitura da descrição do seu cargo e realizar o aceite formal. Dentre os itens que compõem esse documento, no item “obrigações do empregado”, há o subitem com a seguinte orientação: “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”. Para proteção dos trabalhadores contra represália, há a Política institucional de Cultura Justa e outros canais como os de Compliance e Cipa+A.

2. Para colaboradores sem vínculo pela CLT

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.



Perfil dos eventos de risco em 2023

GRI 403-9

Risco leve: total de 150 eventos gerais, 104 quase acidentes e 146 eventos com ou sem afastamento de até três dias, representando 86,80% do total de incidentes típicos. As causas principais desses eventos foram: Quedas – total 45 (15,62%); Manipulação e descarte de materiais perfurocortantes – total 43 (14,93%); Batida contra – total 27 (9,37%).

Risco moderado: total de 37 eventos gerais com mais de quatro dias de afastamento, representando 12,84% do total de incidentes típicos. As causas principais desses eventos foram: Quedas – total 12 (4,16%); Movimentação de paciente – total sete (2,43%).



Trabalhamos a pauta de **inclusão e diversidade** tanto entre os colaboradores quanto entre os pacientes

Diversidade, equidade e inclusão GRI 3-3

Diversidade é abertura às diferenças, é compreender como nos tornamos muito mais fortes quando unimos pessoas de diferentes perfis. A história do Sírio-Libanês – iniciada por uma mulher que abraçou uma causa transformadora –, e nossa estrutura de governança, liderada por uma Diretoria de Senhoras, mostram que estamos abertos à quebra de padrões, dando espaço constantemente às novas ideias e vivências.

O Programa de Inclusão e Diversidade foi consolidado em 2022 para promover um ambiente inclusivo, aumentar a diversidade e investir em ações que zelem pela integridade das nossas equipes e pacientes. Em 2023, passamos a liderar um comitê de Inclusão e Diversidade na Saúde, que reúne 16 instituições, com reuniões trimestrais presenciais.

A pauta inclusão e diversidade é constante no Sírio-Libanês, tanto nas políticas de gestão de pessoas (colaboradores) quanto de pacientes. Na intenção de propagar essa cultura, realizamos, em março de 2023, o Primeiro Encontro sobre Inclusão da Diversidade no Ambiente Hospitalar.

Reunindo representantes de hospitais e de outras grandes instituições de saúde, o evento deu início a uma agenda de encontros, para que o grupo possa desenvolver soluções focadas na pluralidade no ambiente corporativo. A cada evento, uma organização compartilha suas práticas de Diversidade e Inclusão, trazendo *insights* para os participantes. Neste primeiro, apresentamos o Programa de Inclusão e Diversidade do Sírio-Libanês. Como resultado, foi criado um banco de currículos de candidatos 50+, compartilhado com as instituições participantes que já passaram a usá-lo.

Desde 2021, criamos uma estrutura completa, com o apoio de colaboradores que possuem afinidade com a área de Diversidade e Inclusão, para analisar e desenvolver ações que nos permitem avançar e colaborar com a sociedade em diferentes frentes. Para isso, contamos com o apoio de cinco Grupos de Afinidade: Pessoas com Deficiência, Étnico-Racial, LGBTQIA+, Gênero e Gerações, criado em 2023.

Com ações coordenadas por dois gestores de idades distintas: 40 anos e 60+, o novo grupo vem se somar aos quatro pilares já existentes em linha com as metas do programa para o ciclo 2022-2030, que visa proporcionar cada vez mais uma vida plena e digna para acolher todas as diferenças. Por meio dos Grupos de Afinidade, buscamos valorizar e entender todas as diferenças entre as pessoas e introduzimos culturas que se baseiam na vivência desses públicos. Cada pilar tem executivos como *sponsors* e conta com colaboradores que se voluntariam a participar como aliados e embaixadores dos temas.

Para aprofundar conhecimentos na temática, participamos do **Grand Prix (GP) Senai de Inovação**, uma grande corrida de criatividade e empreendedorismo realizada em novembro. Destinada a estudantes, a edição recebeu inscrições de 1.889 equipes, formadas por 8,8 mil alunos de 868 instituições de ensino, entre escolas e faculdades públicas, privadas e do próprio Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai). O desafio lançado aos estudantes pelo Sírio-Libanês foi: “Como aprimorar a inclusão multigeracional na área da saúde?”



Com o apoio de 400 mentores, os estudantes tiveram 72 horas para apresentar soluções. No nosso caso, ressaltamos que era necessário pensar em como incluir profissionais de diferentes idades e colocá-los como protagonistas no uso da tecnologia e da inovação – um dos desafios mais complexos que nossa instituição enfrenta, assim como toda a sociedade.

Em 2023, foi criado o **grupo de afinidade Gerações** para aprimorar as relações interpessoais entre jovens e idosos



Equidade de gênero

No Sírio-Libanês, 66% das posições de liderança são ocupadas por mulheres. Criamos indicadores da Diretoria, visando mensurar o número de mulheres em nosso Comitê Executivo. Hoje, o percentual de participação feminina é de 26%, e pretendemos chegar a 50% até 2030.

Em janeiro de 2024, iniciamos nosso processo de adesão 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 – e cumprir uma das nossas metas para o ano, conforme divulgamos no Relato Integrado de 2022. Os WEPs foram criados em 2010 pela ONU Mulheres e o Pacto Global com o intuito de oferecer orientações sobre formas de empoderar as mulheres e promover a igualdade de gênero dentro das empresas, na cadeia de valores e nas comunidades onde atuam. Como instituição fundada por mulheres há mais de 100 anos e que permanece sendo liderada por suas descendentes, entendemos que devemos atuar de forma exemplar no sentido de garantir um ambiente de respeito, fomento ao desenvolvimento e compensação justa e igualitária a todas as mulheres. GRI 2-24, 2-28

Outra iniciativa voltada à temática de gênero em 2023 provém de uma mudança legal: além de instituir o Programa Emprega + Mulheres, a Lei nº 14.457/2022 provocou alterações na Cipa, que ganhou também a função de prevenir, no ambiente de trabalho, todo e qualquer tipo de assédio. Por esse motivo, passou a chamar-se “Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio” (Cipa+A).

Com isso, nossas Cipa+A foram treinadas em 2023 para estabelecer regras comportamentais no ambiente de trabalho, sem prejuízo de outras na mesma natureza e objetivo, para combater o assédio sexual e outras formas de violência, mediante inclusão de normas internas, com ampla divulgação aos colaboradores.

Em 2024, buscamos adesão aos WEPs, da ONU Mulheres, para materializar nosso compromisso com a **igualdade de gênero**

Processo de seleção oculto

Em 2023, introduzimos em nossos processos seletivos a entrevista oculta, a partir da plataforma JobeCam, que permite que o candidato permaneça anônimo até a última etapa. Não há informações sobre o nome, gênero, idade, foto, ou qualquer elemento que possa acionar gatilhos inconscientes relacionados a vieses no processo de seleção. Mais de 50 profissionais foram contratados por essa nova metodologia.

Entre as demais iniciativas de diversidade, equidade e inclusão de 2023, destacam-se:

- **Número de colaboradores com deficiência:** tivemos um aumento do indicador, mantendo-nos bem perto da cota de 5%.
- **Paternidade ativa:** buscamos promover a importância do engajamento dos pais nos cuidados da criança e da família. O ato de cuidar não é exclusivo da mãe, e o pai não é aquele que deve apenas ajudar, mas também ser responsável pela criação de um filho. Procuramos discutir a paternidade, a importância do homem nas relações, suas responsabilidades e participação em tarefas domésticas.

- **Banheiros inclusivos LGBTQIA+:** sem definição de gênero, os banheiros foram adaptados inicialmente nos escritórios administrativos, com planos para que a iniciativa chegue às instalações das unidades de atendimento.
- **Divulgação da autodeclaração de diversidade:** inclui campo de acessibilidade no perfil do colaborador – a solicitação vai direto para a área de terapia ocupacional, visando viabilizar um ambiente de trabalho, com equipamentos e mobiliários adequados à necessidade do novo contratado.

Conheça:

- [Manifesto de Inclusão e Diversidade do Hospital Sírio-Libanês](#)
- [Guia da Inclusão e Diversidade LGBTQIA+](#)



Entrevista oculta permite anonimato dos candidatos até a última etapa do processo seletivo

Capital Intelectual

GRI 3-3: Ensino, inovação, tecnologia e pesquisa

Na visão do Sírio-Libanês, a transformação digital na área da Saúde está intrinsecamente ligada à inovação, sendo fundamental para a relevância e eficácia no mercado.

Comemorando o seu primeiro ano de vida em 2023, a Alma Sírio-Libanês, vertical de tecnologia, inovação e dados do hospital, tem o compromisso de oferecer soluções inovadoras que melhorem a qualidade de vida das pessoas e contribuam para um sistema de saúde mais eficiente e acessível. Símbolo de criatividade, coragem e ousadia, a Alma tem sido a propulsora de muitas realizações, com grandes resultados.

Em julho, ocorreu o **Alma Cybersecurity Summit**, com o objetivo de fomentar e conscientizar a indústria da saúde sobre o tema. O evento reuniu profissionais que atuam no segmento da saúde para debater as melhores práticas e trocar experiência em um dia repleto de conteúdo. Foram mais de 250 participações presenciais e 170 on-line, tornando o **Alma Cybersecurity Summit** um evento de *cybersecurity* relevante para o setor da saúde na América Latina.



Plataforma digital da Alma Sírio-Libanês conecta equipe a quase 200 mil pacientes da Saúde Populacional

Plataforma digital de saúde

Em 2023, focamos na expansão da saúde para além dos muros da instituição e aprimoramos a nossa plataforma digital, com pilares sustentáveis direcionados por dados, Interfaces de Programação de Aplicações (APIs, sigla em inglês de *Application Programming Interface*) e interoperabilidade.

Desenvolvida pela **Alma Sírio-Libanês**, a solução 100% dedicada à saúde efetua a gestão e interação de quase 200 mil vidas com a Unidade de Saúde Populacional, conectando o paciente ao Sírio-Libanês (corpo clínico, time assistencial e time multidisciplinar).

Oferece 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. Por exemplo, em uma consulta de telemedicina, conectando o paciente a um pronto atendimento digital, ele consegue, pelo aplicativo, dia e noite, a qualquer dia da semana, fazer uma consulta com um profissional do Sírio-Libanês. Esse profissional tem acesso a um prontuário, que é o *cockpit*, onde é possível acompanhar toda a jornada de saúde do paciente.

A plataforma de saúde digital é estruturada por:

- **Plug&Play:** plataforma de interoperabilidade que leva todos os dados trafegados na instituição até o HealthLake do Sírio-Libanês. Como grande vantagem, está a facilidade de realizar conexões importantes com empresas e parceiros sem custos, como o projeto realizado com a companhia Porto Seguro. Dentro do *app* da Porto, o paciente consegue acesso à agenda dos médicos do Sírio-Libanês e pode efetuar todo o cadastro na plataforma HSL.
- **HealthLake:** lançado em parceria estratégica com a AWS, divisão de computação em nuvem da Amazon, é o primeiro *data lake* de integridade e análise de dados em saúde privada da América Latina. Trata-se de um repositório onde fica armazenado um grande volume de dados. A iniciativa pioneira fortalece a análise de tendências em saúde populacional, ampliando oportunidades em intervenções de saúde e potencializando o conceito de Open Health (protocolo aberto de informações), que já conta com mais de 6 milhões de atendimentos.

Tecnologia para os públicos interno e externo

No Sírio-Libanês, utilizamos inovação e tecnologia para aprimorar tanto nossos processos internos quanto a experiência dos clientes.

Em 2023, a implantação dos produtos **SAP S/4HANA, Ariba e SAC Planning** proporcionou a evolução nos controles administrativos e financeiros, modernizando nossa governança. Com planos de crescimento como parte de seu Planejamento Estratégico, havia a necessidade de harmonizar diversos sistemas, melhorando a qualidade dos dados-mestres, bem como a captura de sinergias entre as unidades de negócio e em diferentes geografias. Já o **Data for all** ajuda a organizar os dados dentro da instituição, fazendo com que todas as unidades sejam guiadas por dados. Um grupo de 40 pessoas do time clínico e assistencial foi treinado na plataforma que utiliza a ferramenta Power BI (parceria com Microsoft).

Para entender o contexto dos nossos pacientes e disponibilizar serviços que os auxiliem e os acompanhem em toda a sua jornada, seja dentro



ou fora do hospital, aprimoramos continuamente o **Portal do Paciente**. Em 2023, inserimos novos exames no agendamento on-line, aumentando os agendamentos via portal de 10.434 agendamentos em 2022 para 14.497 em 2023.

Outra facilidade para o dia da consulta é o **Check-in do Pronto Atendimento**, que possibilita que o evento seja aberto via aplicativo antes mesmo do paciente chegar ao hospital, validando assim suas informações de maneira antecipada, diminuindo o tempo de espera nas filas e o tempo médio no *box*.

Projetos em Inteligência Artificial

O Alma Care IA foi desenvolvido para ser o grande orquestrador de projetos de IA que podem interagir com o nosso time de saúde e, também, com o nosso paciente.

O Hub Alma Care já tem sete IAs, todas criadas internamente, e dois times 100% focados na captação de IA: o *datalab*, integrado por médicos e cientistas de dados, e um time voltado ao operacional.



Semana de inovação

Iniciamos o ano com a realização da Primeira Semana de Inovação Interna. Criado com o objetivo oferecer uma visão 360° do que está acontecendo em inovação no mundo e no mercado, o evento foi acompanhado por mais de 1.200 colaboradores, que participaram presencial e virtualmente por *live* no Workplace.

A semana reuniu mais de 90 palestrantes que abordaram temas como inteligência artificial, uso de dados, transformação digital e *big techs* no mercado de saúde. Ao longo da semana foram lançadas duas importantes iniciativas: o **Programa Impulso** e o **Rota Inovação**.

90 palestrantes abordaram temas como inteligência artificial, uso de dados, transformação digital e *big techs* no mercado de saúde

- **Programa Impulso** – Com o objetivo desenvolver o empreendedorismo entre os colaboradores, a iniciativa potencializa criatividade, liderança, persistência e autonomia ao patrocinar a execução de projetos de inovação que tragam impacto para a instituição. O Programa recebeu 85 ideias de mais de 250 colaboradores, das quais 60 foram selecionadas para a etapa de capacitação. Durante essa fase, os participantes tiveram 13 horas-aula sobre inovação, desenvolvimento de produtos e metodologias ágeis. Após uma rodada de apresentações (*pitch*), três grupos tiveram suas ideias escolhidas para a etapa de incubação, recebendo um patrocínio de R\$ 50 mil e mentorias técnicas para o desenvolvimento de um MVP (Minimum Viable Product, ou Produto Mínimo Viável).
- **Rota inovação** – Programa de desenvolvimento de líderes e colaboradores com *mindset* inovador e competências para garantir competitividade, sustentação dos negócios e viabilização da Jornada SER HSL + 100. Em 2023, contou com capacitações em “Estratégia de Inovação” e “Inovações Disruptivas”. Em 2024, estão planejados treinamentos em *design thinking*, agilidade, dados e inteligência artificial. Ao final, gerentes e coordenadores participarão de um *hackathon* para aplicação prática dos conhecimentos.

Recrutamento e capacitação

O Sírio-Libanês lançou em 2023 o projeto **Talentos Digitais**, que formará 50 mulheres das classes C, D e E para atuarem na área de desenvolvimento de produtos e serviços digitais, utilizando a tecnologia da vertical de inovação Alma 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*). Iniciadas em agosto, as aulas on-line com duração de 17 meses contam com a participação de mulheres de todas as regiões do Brasil.

Inovação salvando vidas

Cirurgia Split-Liver

Um transplante de fígado com a técnica Split-Liver – quando um único órgão é dividido para dois receptores – foi realizado com sucesso no Sírio-Libanês em abril. O procedimento demanda infraestrutura e experiência da equipe transplantadora que, pela terceira vez, fez a divisão do órgão: um fígado de um doador adulto jovem foi dividido para beneficiar duas crianças, de 2 e 12 anos, diminuindo assim, o tempo de espera dos pacientes na fila de transplantes.

A megaoperação contou com uma equipe de dez cirurgiões, quatro anestesistas e dois instrumentadores e durou cerca de dez horas. As crianças beneficiadas pelo transplante fazem acompanhamento no Hospital Municipal Menino Jesus, gerido pelo IRSSL e referência no atendimento de crianças



e adolescentes. A parceria entre o Hospital Sírio-Libanês e o Ministério da Saúde, por meio do PROADI-SUS, ampliou o atendimento a crianças com patologias graves do fígado e SIC no sistema público.

Inovações **ampliam acesso** e qualidade dos atendimentos

Implante híbrido para cirurgia reparadora de mama

Um estudo sobre enxerto de gordura em mama, com colaboração do Hospital Sírio-Libanês, foi premiado em outubro de 2023 pela Sociedade Americana de Cirurgia Plástica na categoria de melhor estudo científico em cirurgia estética.

Indicada para cirurgias de aumento mamário com prótese de silicone em mulheres muito magras, a técnica tem grande aplicação na reconstrução mamária após câncer de mama, em mulheres que passam por mastectomia, quando não há tecido mamário suficiente para promover uma adequada cobertura da prótese. Intitulado “Zonas Estéticas de Lipoenxertia Mamária”, o estudo é de autoria do cirurgião plástico Prof. Dr. Alexandre Munhoz, docente pleno de Ensino e Pesquisa do Sírio-Libanês.

Ambulância 5G

Fruto de uma parceria com a TIM e a Deloitte, o projeto do Alma Sírio-Libanês desenvolveu um veículo que, conectado via 5G, viabiliza o atendimento de urgências cardiovasculares, fazendo o compartilhamento de procedimentos e resultados de exames realizados na ambulância ainda em trânsito para os profissionais localizados no pronto atendimento. Dessa forma, a equipe que atenderá o paciente tem previamente insumos para discutir o caso antes mesmo de a pessoa chegar.



7º
lugar
na categoria
Inovação de
Sustentação

Reconhecimentos de 2023:

9ª edição do Prêmio Valor Inovação

O Hospital Sírio-Libanês foi classificado como uma das cinco instituições mais inovadoras de saúde do Brasil (terceiro lugar). 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.

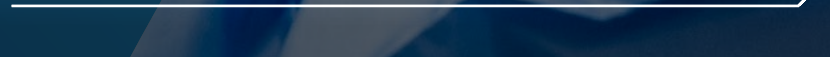
Prêmio de Intraempreendedorismo AEVO

No primeiro ano do Alma SL, o programa Impulso já teve importante reconhecimento, ficando em sétimo lugar na categoria Inovação de Sustentação.

Web Summit Rio 2023

Hospital Sírio-Libanês apresentou a Alma SL e suas experiências em inovação, sendo a única empresa do setor de saúde posicionada neste evento, realizado no Rio de Janeiro, em maio de 2023.

Resultado





“Aqui, no Sírio-Libanês, o resultado tem um significado diferente e um impacto muito mais amplo do que habitualmente imaginamos. Resultados, aqui, são vividos e percebidos de uma maneira genuína e bastante profunda. Vão além de garantir a sustentabilidade da nossa instituição. Resultados são perseguidos todos os dias para garantir a continuidade de um grande legado que tem como base a Solidariedade, com impacto em nossa sociedade e a Excelência em tudo o que fazemos.”

Renato Bezerra da Silva – Gerente de Consultoria Interna

Expansão HSL

O Sírio-Libanês visa ampliar sua presença geográfica com unidades especializadas, para atuar em atenção primária e alta complexidade, fomentar um sistema de saúde integrado e inteligente, desenvolver uma plataforma digital robusta e utilizar dados para gestão populacional e criação de produtos digitais. A instituição foca em inovação, crescimento físico e digital, estabelecendo parcerias estratégicas com empresas para modelos de gestão centrados na entrega de valor para os pacientes. Esta abordagem multifacetada visa trazer maior entrega de valor, gestão eficiente de custos e uma saúde mais preditiva por meio de tecnologia e excelência clínica.

A instituição mantém, em São Paulo e em Brasília, hospitais e unidades de saúde com profissionais devidamente qualificados e capacitados para garantir a qualidade e segurança dos pacientes no atendimento clínico-assistencial. A instituição traça um plano de expansão estratégico, centrado na busca pela excelência clínica e na promoção da saúde. Direciona seu crescimento para áreas de alta especialização e verticais de negócios que ultrapassam os limites físicos do hospital.



Nova unidade em Brasília: Águas Claras

No segundo semestre de 2023, foi inaugurada a nova unidade Águas Claras, na capital federal, que realiza atendimento ambulatorial e quimioterapia aos clientes. Trata-se de um moderno centro de saúde para atendimento à população em diversas especialidades médicas, como oncologia, mastologia, ginecologia, urologia e hematologia. São realizadas consultas médicas com os especialistas do hospital, exames laboratoriais e de imagem e há também *boxes* exclusivos para infusão de medicamentos. Tudo isso distribuído em uma área de 549 m², planejada para o conforto e o atendimento de excelência que marcam a instituição, no 21º andar da torre B do shopping DF Plaza.

Pacientes oncológicos têm à sua disposição uma equipe multidisciplinar com médicos, enfermeiros e técnicos capacitados para todos os cuidados em seus tratamentos, dos mais simples aos mais complexos, incluindo as sessões de quimioterapia. Este tipo de serviço é uma demanda da região: cerca de 25% dos pacientes oncológicos tratados no Sírio-Libanês na Asa Sul vivem nas proximidades da nova unidade e podem agora realizar os acompanhamentos e os procedimentos com mais conforto e segurança.

O Sírio-Libanês está em Brasília há 12 anos, desde a inauguração do seu primeiro Centro de Oncologia. Além da unidade pioneira, hoje a instituição agrega também na capital federal um Centro de Diagnósticos, um Centro de Cardiologia, uma unidade para consultas médicas em diversas especialidades e o Hospital Sírio-Libanês, completo, na Asa Sul (613 Sul).

A instituição investe, também, na expansão em núcleos de atenção especializada, com a abertura de unidades especializadas em Oncologia, Cardiologia e Ortopedia, aproveitando a *expertise* nessas áreas, em São Paulo e em Brasília. A organização prevê a abertura de dez a 15 unidades especializadas nos próximos três a quatro anos.

25%
dos pacientes oncológicos tratados vivem nas proximidades da nova unidade



Expansão transversal e inovadora

Um dos principais eixos estratégicos do plano de expansão do Sírio-Libanês é a adoção de uma abordagem inovadora, focada em programas que visam proporcionar maior eficiência e qualidade nos serviços.

A organização reconhece os desafios do setor de saúde e adota um modelo de expansão baseado em alta especialização, mitigando riscos associados à concentração excessiva em hospitais. Esse movimento estratégico, previamente identificado, permite diversificar suas operações.

Na vertente Alma Sírio-Libanês, a instituição investe em análise de dados, em marca dedicada à saúde digital que conecta *hubs*, ecossistemas e *startups* para desenvolver soluções inovadoras. Incorporamos, também, *startups* como Sofya e WeDoc, promovendo colaboração e cocriação de novos negócios.



Saiba mais em
Capital intelectual

Além disso, temos expandido por meio da **Telemedicina**, proporcionando cada vez mais consultas virtuais e atendimento digital, que se mostraram eficazes durante a pandemia de Covid-19 e que vêm sendo aprimoradas. Ao enfrentarmos os desafios e investirmos em inovação, tecnologia e colaboração, buscamos uma atuação proativa sustentável, contribuindo para o avanço do setor de saúde no Brasil.

Nossa expansão também está focada na saúde populacional, com iniciativas como a **Cabine de Saúde**. Essa inovação, inserida na Saúde Populacional e na vertical Alma Sírio-Libanês, representa uma resposta eficaz aos desafios operacionais no setor de saúde, mantendo alta qualidade e agregando valor. A Cabine de Saúde, instalada conforme a preferência do cliente, amplia o cuidado centrado no paciente, oferecendo consultas digitais e uma variedade de exames para melhor resolutividade.

Nosso modelo de expansão se baseia na alta especialização

Desempenho operacional geral (São Paulo e Brasília)

	2021	2022	2023
Leitos operacionais	600	644 ¹	664
Pacientes/dia críticos	72.354	57.625	56.985
Pacientes/dia não críticos	100.668	105.454	114.773
Pacientes/dia	173.022	163.079	171.758
Saídas	28.367	33.618	36.975
Internações	28.477	33.827	37.164
Taxa de ocupação operacional	79,87	78,77 ¹	82,81
Média de permanência (dias)	6,29	4,80	4,65

¹ Dados corrigidos em relação ao reporte do relato de 2022.

Atendimentos realizados (São Paulo e Brasília)

	2021	2022	2023
Pacientes operados	16.054	20.183	25.766
Pacientes atendidos no Pronto Atendimento	82.761	112.795	117.709
Oncologia	49.417	42.981	58.514
Radioterapia	22.262	23.373	22.770
Núcleos de Especialidades	12.457	12.787	11.811
Exames de imagem	447.019	473.331	599.456

Jornadas do Policial Militar

O Governo do Estado de São Paulo destacou como uma das suas principais prioridades aprimorar o sistema de saúde disponibilizado aos Policiais Militares e seus dependentes.

Reconhecendo a significativa importância social desse projeto, as áreas de Consultoria e Saúde Populacional conduziram um levantamento detalhado da rede de assistência destinada aos Policiais Militares e seus dependentes.

Esse levantamento identificou o perfil de saúde dessa população, os serviços existentes e as oportunidades de aprimoramento na prestação de cuidados.



Com base nesse trabalho, o governo estadual e a Secretaria de Segurança Pública terão fundamentos sólidos para elaborar e implementar planos de ação que promovam uma cultura ainda mais sólida de qualidade, segurança e acesso para os policiais e seus dependentes.

Capital financeiro

O crescimento consistente da receita associado aos processos de melhorias implementadas resultou em um Ebitda de R\$ 248,4 milhões, um crescimento de 5,2% em relação ao ano de 2022 (R\$ 234,7 milhões). O Ebitda Ajustado foi de R\$ 301,2 milhões, crescimento de 28,3% em relação ao ano de 2022 e uma margem ajustada de 9,2%. O resultado final foi deficitário em R\$ 22,9 milhões, contra o superávit de R\$ 1,4 milhão em 2022. O Resultado Ajustado foi um superávit de R\$ 37,4 milhões.

Os ajustes do Ebitda e Resultado Ajustados são referentes a custos e despesas não recorrentes tais como: custos de reestruturação, baixas de saldos contábeis, despesas extraordinárias com impostos em discussão judicial e alteração no programa de remuneração variável, além de

incluir os custos e despesas de novas operações. Os ajustes realizados devem ser considerados para fins de comparabilidade e entendimento da *performance* operacional do negócio *versus* o período anterior.

A geração de caixa operacional de 2023 ficou em R\$ 175,9 milhões. Neste exercício, a instituição aumentou seus investimentos, chegando a R\$ 202,9 milhões. As aplicações em filantropia totalizaram R\$ 198,1 milhões no período.

No ano, é necessário considerar em nosso resultado o impacto de dois fatores extraordinários, que fazem parte da estratégia de expansão do Sírio-Libanês:

Lançamento da Faculdade Sírio-Libanês:

para a viabilização deste projeto tão esperado, houve um desembolso relevante de recursos, da ordem de R\$ 40 milhões. Inaugurada em 2023 e pronta para receber as primeiras turmas em fevereiro de 2024 a faculdade representa um novo negócio, com plano de crescimento ambicioso, dentro de um Capex de R\$ 220 milhões.



Aprovação de nova política de remuneração variável em 2023:

A iniciativa teve como objetivo principal a formalização de processos específicos que não estavam em uma normativa e precisavam ser examinados. Em termos de governança, ter uma política clara, com metas claras, é um avanço institucional muito grande, que fortalece nossa estrutura para o crescimento que buscamos.

Receitas operacionais
cresceram 9,4%
em 2023

Outros investimentos:

2023

Unidade Brasília: tem apresentado crescimento importante e foram realizados investimentos (R\$ 6 milhões) para a nova unidade Águas Claras e a expansão do próprio hospital de Brasília, que opera hoje com 90% da capacidade.

2024

Como projeto relevante voltado à nossa estratégia de crescimento, teremos a Unidade Zona Sul (Torre Morumbi), com investimento total de R\$ 130 milhões, sendo R\$ 80 milhões só em 2024. Trata-se de mais um projeto ambicioso, para execução em 2024 e atividade em 2025.



Ações de destaque em 2023

Projeto GEO – Gestão & Eficiência Orçamentária

A iniciativa converge para o propósito do Sírio-Libanês, de trabalhar com cada vez mais eficiência. Foram revisitadas praticamente todas as linhas de custos e despesas da organização (excetuando despesas de pessoal), em uma análise bastante aprofundada, buscando entender como cada uma é composta internamente, bem como verificar se os processos estão alinhados com o mercado, com as melhores práticas de gestão e de controle de custos.

O Projeto GEO foi desenvolvido no segundo semestre de 2023, com o mapeamento de oportunidades de aumento de eficiência e de ganho de produtividade, com a participação de todos os gestores da organização que, apoiados por uma consultoria externa, validaram metas que foram colocadas para alcance dos resultados.

O ano de 2024 será de implementação, mantendo o nível de qualidade, mas buscando nível maior de eficiência, para alavancar resultados e assegurar o *funding* para nossos investimentos.

SAP S/4HANA GRI 2-6

Em 2023, o Sírio-Libanês teve uma mudança significativa em seus processos financeiros, de suprimentos, logística e contabilidade, que foi a troca do ERP, migrando do sistema Tasy e para o SAP S/4HANA. Nesse ano também houve a criação da área de Inteligência de Compras, com o objetivo de centralizar a apuração de informações e dados relacionados a processos, projetos e relacionamento com a cadeia de suprimentos. Objetivos:

- Realizar iniciativas sustentáveis na cadeia de suprimentos, englobando compras sustentáveis, logística, armazenamento, transporte, distribuição e logística reversa, considerando as dimensões social, econômica e ambiental que *supply chain* pode proporcionar.
- Revisitar, junto com a área de Sustentabilidade, todas as ações que já foram executadas, em andamento e já finalizadas dentro da cadeia de suprimentos.
- Avaliar possíveis ações relacionadas aos impactos sociais (minutas contratuais e pedidos).
- Avaliar pontos de atenção no início das concorrências, com ênfase nos custos, inovação e fornecedores locais.
- Avaliar informações dentro na análise de Risco de Terceiros como obrigatoriedade de licenças ambientais, autuações, multas ou advertências, embargos ou interdições.

Investimentos sociais

Desde a nossa fundação, há mais de 100 anos, contamos com o apoio de doadores que acreditam em nossa causa de proporcionar vida plena e digna para todos. A área de Investimentos Sociais atua conectando a nossa instituição com pessoas e empresas interessadas em financiar iniciativas que promovem saúde em diversas frentes: projetos sociais, ensino, ciência e pesquisa, inovação e alta tecnologia, além de colaborar com a sustentabilidade ambiental.

Com a missão de zelar pelo estreito vínculo com os doadores, a área garante a transparência, gestão dos recursos e prestação de contas, além da promoção de ações de relacionamento e reconhecimento aos beneméritos.

Em 2023, os investimentos recebidos foram distribuídos em projetos diversos, como a terapia CAR-T Cell, um avanço no tratamento de cânceres hematológicos; Reconstrução Mamária Estrelas Rosas, projeto social que atende mulheres pacientes do SUS em nosso Ambulatório de Filantropia para procedimentos de reconstrução mamária; e o financiamento de bolsas de estudos para jovens talentos em situação de vulnerabilidade social, possibilitando seu ingresso na Faculdade Sírio-Libanês.

Ao todo, foram mais de 800 doações negociadas e mais de 350 novos doadores, consolidando um grupo com mais de mil apoiadores.

Para conectar ainda mais pessoas ao propósito de levar uma vida plena e digna à sociedade e potencializar nosso impacto positivo na comunidade, promovemos campanhas de comunicação e realizamos um grande evento beneficente em abril. O evento foi estrelado pelo cantor Roberto Carlos, e toda a renda foi revertida para projetos filantrópicos.

Alguns de nossos projetos:

Bolsas de Estudos para Jovens Talentos da Saúde

A filantropia estratégica do Sírio-Libanês segue na Faculdade. Acreditamos que investir em um jovem talento repercute de maneira exponencial na sociedade. Por isso, desde a primeira turma temos 20% de bolsistas, sendo que 10% dos alunos são bolsistas subsidiados pela instituição e mais 10% dos alunos são bolsistas subsidiados por doadores (pessoas físicas e empresas apoiadoras).

Critérios de seleção: processo transparente, fácil acesso, publicados e anunciados. Prestação de contas: Doadores de Bolsas Integrais têm visão semestral sobre bolsas concedidas e *performance* destes alunos durante todo o ciclo de formação.

CAR-T Cell

Somos um dos poucos centros habilitados a realizar a terapia CAR-T Cell no Brasil, um tratamento inovador e muito esperado, em que as próprias células de defesa do paciente são utilizadas para combater uma doença hematológica. Com a colaboração de doadores no financiamento dessa iniciativa, estamos atuando neste grande avanço no tratamento de cânceres hematológicos por meio de pesquisas e estudos clínicos em parceria com o Instituto Butantan.

Produtos Solidários | Projeto 50+

Os Produtos Solidários consistem uma linha de produtos Sírio-Libanês 100% solidária, em que toda a renda é revertida para o financiamento de projetos filantrópicos. Em 2023, foi possível realizar o Projeto 50+, que qualifica pessoas em situação de vulnerabilidade social com mais de

50 anos, por meio de cursos de formação em Auxiliar Administrativo com ênfase no segmento hospitalar. Das 21 pessoas formadas no projeto, um terço da turma foi contratada pela nossa instituição ou por demais hospitais, proporcionando um aumento de 75% na renda desses profissionais contratados.

Reconstrução Mamária Estrelas Rosas

Este importante projeto social acolhe e oferece procedimentos de reconstrução mamária para mulheres pacientes do SUS que tiveram câncer de mama e ficaram com sequelas físicas. As pacientes são acolhidas em nosso Ambulatório Filantrópico para um tratamento integral, tanto físico – como reposição mamária com próteses e tatuagens de mamilos, acompanhamento médico e nutricional – como emocional, com atendimento psicológico, garantindo alta plena de forma segura e com qualidade de vida para a paciente retomar à sua vida como antes.

Jantar Beneficente Hospital Sírio-Libanês

Em abril de 2023, promovemos um jantar beneficente com show do cantor Roberto Carlos, no Clube Atlético Monte Líbano em São Paulo e renda revertida para os diversos projetos filantrópicos. Foram cerca de 700 pessoas presentes, que se juntaram a nós com o intuito de promover saúde por meio de iniciativas sociais, de ensino e pesquisa e inovação, como: Talentos Digitais, Estrelas Rosas e Serviço de Reabilitação Lucy Montoro, Bolsas de estudos para jovens talentos na saúde, Academic Research Organization – ARO, Car-T Cell, além da Sala Híbrida e Fundo Patrimonial.



Fundo Patrimonial

O Fundo Patrimonial Sírio-Libanês é o primeiro no segmento da saúde constituído com base na nova legislação brasileira de fundos patrimoniais, isso garante governança, transparência e segurança aos investidores. Com o propósito de contribuir para a perenidade da instituição, o fundo visa financiar a longo prazo iniciativas sociais, de pesquisa, educação e inovação em saúde do Hospital Sírio Libanês.



Para saber mais sobre o
Fundo Patrimonial



Para saber mais sobre as iniciativas e projetos, converse com a gente: Doe@hsl.org.br



Para doar, acesse:
<https://doacao.hsl.org.br/>

**Seguimos
juntos pela
saúde,** honrando
o passado e
construindo o
futuro.

Ecoeficiência

operacional GRI 3-3

O Sírio-Libanês investe cada vez mais para alinhar suas práticas e valores com questões socioambientais e de governança para promover uma atuação mais responsável e sustentável. Foi certificado com a ISO 14001 – Gestão Ambiental em 2015, sendo que a cada ano passa por uma auditoria de manutenção e seu processo é recertificado a cada três anos, contemplando as unidades de São Paulo e Brasília.

Também buscamos estar na vanguarda também em ecoeficiência operacional. Para isso, estamos atentos às práticas e tendências de mercado na área de infraestrutura hospitalar, buscando conciliar tecnologia, inovação e eficiência de recursos. Investimos em energias renováveis, certificando 100% de nossa energia total como proveniente de fontes renováveis. Implementamos gestão eficiente de água, resíduos e tem objetivos voltados para a redução de emissões



Leia mais em **Mudanças climáticas**

Um aliado nessa jornada tem sido o os **Building Management System (BMS)**, sistemas que efetuam o gerenciamento integrado de todas as funções tecnológicas de um edifício, incluindo controle de acesso, segurança, alarmes de incêndio, luzes, elevadores inteligentes e refrigeração de ar. O sistema conecta controladores fabricados por diversas empresas, criando assim uma linguagem ou protocolo de comunicação que todos os dispositivos consigam compreender, visando assegurar qualidade, confiabilidade e, também, conectividade.

O Hospital Sírio-Libanês já utiliza o BMS desde 2008, tendo sido um dos pioneiros na América do Sul na adoção dessa tecnologia fundamental no setor hospitalar, pois é um catalisador de sistemas que buscam fornecer soluções concretas. O propósito é tornar a infraestrutura ainda mais resistente, produtiva e direcionada aos pacientes, além de ecologicamente mais consciente.



A instalação do sistema de automação EBO (EcoStruxure Building Operation), em parceria com a Schneider Electric, líder global em transformação digital de gerenciamento e automação de energia, proporcionou um salto de inovação no BMS existente, permitindo uma série de benefícios que vão desde a melhora na gestão de dados e alarmes até o incremento na cibersegurança para a proteção contra-ataques. Além disso, prepara a infraestrutura para o uso de *big data*, inteligência artificial e uso massivo de dispositivos Internet das Coisas (IoT, sigla em inglês de *Internet of Things*).

A implantação do novo BMS foi concluída em outubro de 2023, inicialmente na unidade da Bela Vista. Por se tratar de algo bastante recente, os resultados ainda estão sendo avaliados. Em 2024, deve ser implantado nas unidades do Itaim e em Brasília e, a partir daí, todas as novas unidades já serão projetadas com o sistema.



Estamos atentos às inovações, tecnologias, práticas e tendências de mercado na área de infraestrutura hospitalar para figurar sempre na **vanguarda em ecoeficiência** operacional

Energia

Quando migramos para o mercado livre de energia, priorizamos fontes mais sustentáveis de geração. Na visão de futuro, curto e médio prazos, estamos buscando um modelo de autoprodução de energia com foco em matrizes 100% renováveis, como solar e eólica.

Apesar das medidas implementadas para otimizar o consumo de insumos, como a automação predial, a utilização de sensores de iluminação e a substituição de lâmpadas fluorescentes por LED, entre outras iniciativas focadas na eficiência energética, tivemos um aumento de 3% no consumo, em comparação ao ano anterior, particularmente atribuído ao crescimento na ocupação das unidades Bela Vista e Hospital Brasília.

GRI 302-4

Água

GRI 303-1

Como uma instituição de saúde, reconhecemos a importância crucial da água em todos os nossos processos, desde o consumo humano até os procedimentos de apoio produtivo (como ar-condicionado, limpeza e preparação de alimentos) e assistência ao paciente (incluindo hemodiálise, endoscopia e cirurgias).

No Sírio-Libanês, estamos empenhados em garantir a eficiência no uso da água, assim como o acesso universal e seguro a esse recurso. Realizamos atividades regulares para monitorar sua qualidade e controlar o descarte de efluentes. Além disso, promovemos a gestão integrada dos Recursos Hídricos por meio da automação, sensores de detecção de vazamentos, reguladores de fluxo e sistemas de captação de águas pluviais. **GRI 303-2**

Mantemos também rotinas de manutenção preventiva nos sistemas hidráulicos, monitoramento de vazamentos, dosagem automatizada de cloro nas caixas d'água e inspeções diárias nos níveis e qualidade da água nos reservatórios. Com o compromisso de fortalecer práticas sustentáveis, além da Sistema de Captação de

Águas Pluviais e da reutilização da água residual do processo de purificação da hemodiálise, em 2023, expandimos essa prática para incluir o reaproveitamento da água residual da Central de Materiais e Esterilização (CME).

O abastecimento de água ocorre por meio de concessionárias, poços artesianos, captação de água pluvial e reutilização da água da Osmose Reversa da Hemodiálise e da CME. Em 2023, registramos um total de 303,1 milhões de litros (ML) de água consumida, distribuídos da seguinte forma: 186,1 ML provenientes do abastecimento pela concessionária; 0,03 ML obtidos por meio da compra de água via caminhão-pipa; 100,0 ML provenientes de poços artesianos; e 16,9 ML captados entre água pluvial e água de reaproveitamento. **GRI 303-3, 303-5**

Monitoramos nosso consumo por meio das faturas emitidas pelas concessionárias locais (Sabesp e Caesb), da leitura dos hidrômetros automatizados (para água pluvial e de reaproveitamento) e das notas fiscais emitidas pela empresa fornecedora do caminhão-pipa. Além disso, realizamos



Efluentes **GRI 303-4**

uma análise mensal da qualidade da água de acordo com os padrões estabelecidos pela Portaria GM/MS Nº 888, de 04/05/2021. Contamos com medidores automatizados que nos permitem monitorar regularmente o consumo e aplicar automaticamente cloro em algumas unidades para garantir a qualidade.

O Hospital Sírio-Libanês realiza o descarte de seus efluentes seguindo a legislação aplicável tanto em São Paulo (SP), conforme estabelecido pelo Decreto nº 8.468/76, quanto em Brasília (DF), de acordo com o Decreto nº 18.328/97. Em 2023, registramos um total de 303,1 milhões de litros (ML) de água descartada.

Resíduos

Os resíduos gerados pelo Hospital Sírio-Libanês são grandes ofensores que contribuem negativamente com as emissões de GEE. São gerados a partir dos insumos administrativos e assistenciais utilizados no cuidado do paciente são classificados conforme Resolução da Anvisa nº 222/2018, compreendendo o resíduo infectante, químico, rejeito radioativo, resíduo comum e perfurocortante. Os resíduos perigosos (biológicos e químicos) são predominantemente de áreas assistenciais e apoio para a assistência. Há ainda outros resíduos perigosos gerados pontualmente em obras, manutenções e reformas, tais como solventes, *diesel*, graxas e baterias. **GRI 306-1**

Diante das várias classificações de resíduos gerados, a instituição possui uma mensuração diária por cada tipo de resíduo, com metas definidas. O nosso objetivo é aumentar a segregação de resíduos reciclados, ampliando a segregação do papel-toalha e de alguns itens de invólucro (embalagens) da assistência, além de estimular os colaboradores a reciclarem mais do resíduo comum. A meta para os resíduos reciclados em 2024 é de 40% do total gerado de resíduo.

9%
menos resíduos
infectantes.
O menor índice
em 20 anos

Reciclagem
de mais de
20 tipos
de resíduos

Em 2023, destacamos os seguintes projetos: **GRI 306-2**

Saco Verde

Por meio de parceria de logística reversa iniciada em 2016, plásticos gerados pelo próprio hospital são transformados em sacos de lixo para a instituição. Em 2023 aumentamos os parceiros e geramos 10 toneladas de *bags* de álcool gel e sabonetes, mais seringas de soro descaracterizadas, que são encaminhados para a indústria como matéria-prima para produção de outros produtos como saco de lixo e lixeiras para reciclagem dentro do hospital.

Redução de resíduos

Inclusão de critérios de compras sustentáveis com o objetivo de evitar a geração de resíduos no processo final ou na logística. Formação de um grupo multidisciplinar para fortalecer a reclassificação dos resíduos, identificando todas as oportunidades de redução e reclassificação. Esse esforço resultou em uma redução de 9% nos resíduos infectantes (em 2022 representavam 25% do total gerado, enquanto em 2023 caíram para 16%), um resultado digno de comemoração, sendo o menor índice dos últimos 20 anos.

Aumento da reciclagem

Reciclagem de mais de 20 tipos de resíduos: papel, plástico, metal, vidro, isopor, eletrônico, chapas de raios-x, madeira, resíduo de construção civil, pilhas e baterias, entre outros.

Horta social

O espaço localizado na unidade Bela Vista, com diferentes plantios, tem como objetivo incentivar a alimentação saudável e a sustentabilidade. Nossa horta é 100% orgânica, utiliza insumos da agricultura familiar e é cuidada por mulheres em situação de vulnerabilidade social. Os plantios são destinados ao preparo dos alimentos da Creche Sírio-Libanês.

EAD de resíduos

Para conscientização e sensibilização da segregação e descarte adequado dos resíduos para os colaboradores.

Mudanças climáticas

GRI 3-3

Os impactos das mudanças climáticas são significativos para a área hospitalar em um contexto mais amplo. As consequências dos eventos climáticos extremos podem afetar a infraestrutura hospitalar, interrompendo serviços essenciais. Aumento de doenças relacionadas ao clima, como doenças transmitidas por vetores, também é uma preocupação pela sazonalidade das doenças a serem tratadas. Além disso, mudanças nos padrões de temperatura podem influenciar a saúde das pessoas.

Por outro lado, a busca por práticas hospitalares mais sustentáveis pode ter impactos positivos, em linha com o compromisso de se manter uma instituição carbono neutro. Reduzir as emissões de carbono, adotar tecnologias verdes e promover o uso eficiente de recursos não apenas beneficia o meio ambiente, mas também pode levar a economias financeiras a longo prazo para as instituições de saúde. A conscientização sobre a relação entre saúde e clima pode levar a uma abordagem mais holística na prestação de cuidados médicos.

Conscientes desse cenário, nossa instituição faz parte dos signatários do Pacto Global da ONU. Sob a coordenação do Núcleo ESG, estamos comprometidos com os 17 ODS, que definem as prioridades e aspirações para o desenvolvimento sustentável até 2030, buscando mobilizar esforços globais em torno de uma série comum de objetivos e metas.

Nosso compromisso com ESG abrange todas as nossas frentes de atuação, o que inclui a análise e a adoção de práticas que visam à redução do impacto ambiental em diferentes atividades. Somos a primeira instituição de saúde carbono neutro do Brasil e, com o objetivo de continuar construindo esse legado, incentivamos todos os setores e parceiros do Sírio-Libanês a buscarem melhorias em seus processos.

Estamos comprometidos com os **17 ODS**

Eventos climáticos extremos podem afetar a infraestrutura hospitalar, aumentando a transmissão de doenças relacionadas ao clima, como as transmitidas por vetores

Avaliação de impactos

O Hospital possui impactos negativos pelo consumo de água, energia, recursos naturais, geração de resíduos e geração de efluente, resultando também, em emissões de GEE.

Esses impactos são oriundos de atividades de atendimento a pacientes e toda a cadeia de fornecimento e prestação de serviço necessária para que a atividade assistencial aconteça.

Políticas e compromissos de Mudanças Climáticas:

Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente - princípios específicos da Política:

- Preservar o meio ambiente e prevenir a poluição;
- Compromisso com a mudança climática por meio da meta de redução de 50% das emissões de GEE até 2030 e de 100% das emissões líquidas até 2050;

redução de **50%**
das **emissões**
de GEE até 2030
e de **100%**
das emissões líquidas
até 2050



Política de Sustentabilidade Estratégica - princípios de Mudanças climáticas:

- Ser líder na descarbonização do setor, implementando ações de mitigação às mudanças climáticas e redução do impacto ambiental no setor de saúde.
- Gerir as emissões de todas as nossas entregas, alinhadas as metas de redução de médio e longo prazos, compensando todas as nossas emissões de GEE não evitáveis até o momento.
- Exercer influência junto aos *stakeholders* para uma agenda positiva em mitigar as mudanças climáticas.
- Incorporar mudanças climáticas na tomada de decisões de nossas entregas, conectando mitigação de impactos, adaptando aos nossos processos e serviços a precificação do carbono em nossas entregas.
- Promover a inovação em todas nossas entregas, mantendo nossas ações de compra de I-RECs garantindo nossa energia com menor impacto ambiental possível.

Plano de Descarbonização

Alinhados à intenção de potencializar ESG nos processos e ações, possuímos um forte compromisso em nos mantermos como uma instituição carbono neutro e já iniciamos nosso plano de descarbonização. Para isso, todos os setores e parceiros são incentivados a buscar melhorias em seus processos, a fim de torná-los mais sustentáveis. Continuamos atuando na mensuração de emissões de GEE, no controle dos gases utilizados na instituição, na regeneração de gases refrigerantes, na utilização de veículos com menor emissão de carbono, na compra de energia limpa e renovável, e na compensação das emissões que não pudemos reduzir.

Para controlar as atividades que impactam as emissões de GEE em hospitais, são consideradas práticas sustentáveis, tais como:

1.

Eficiência Energética

Adoção de tecnologias e práticas para reduzir o consumo de energia, como iluminação LED, equipamentos eficientes e sistemas de aquecimento/refrigeração otimizados.

2.

Fontes de Energia Renovável

Garantir a fonte de energia renovável por compra de certificado de energia renovável.

3.

Gestão de Resíduos

Implementação de sistemas eficazes de segregação, reciclagem e tratamento de resíduos, reduzindo a emissão de metano pela escolha de aterro sanitário e minimizando o impacto ambiental.

4.

Mobilidade Sustentável

Promoção de meios de transporte sustentáveis para funcionários e pacientes, como incentivo ao uso de transporte público, bicicletas ou veículos elétricos. Além de influência para mudança da frota dos veículos contratados.

5.

Compra Sustentável

Priorização de produtos e equipamentos com menor pegada de carbono, incentivando fornecedores a adotarem práticas mais sustentáveis.

6.

Conscientização e Educação

Conscientização para funcionários e pacientes sobre práticas sustentáveis e a importância de reduzir emissões de GEE.



7.

Monitoramento e Relatórios

Implementação de monitoramento para rastrear as emissões de GEE mensais, permitindo avaliação contínua e ajustes nas práticas.

Inventário de emissões

Mensuramos e evidenciamos nossas emissões de GEE por meio de inventário realizado e publicado desde 2011 no Registro Público de Emissões. Nos últimos anos, a instituição tem intensificado as ações direcionadas para a redução dos escopos 1, 2 e 3.

100%
da energia
consumida sendo
limpa e renovável
por meio da
certificação I-RECs
evitando assim
a emissão de
1.825 tCO₂e

Em relação às emissões que a instituição não controla, mas influencia, manteve-se a certificação de carbono zero em energia nas emissões indiretas (Escopo 2), com 100% da energia consumida sendo limpa e renovável por meio da certificação I-RECs (certificado de energia renovável), evitando assim a emissão de 1.825 tCO₂e. Outra ação importante nas emissões indiretas (Escopo 3) foi a manutenção da escolha do aterro sanitário que captura e aproveita o metano gerado na decomposição dos resíduos, totalizando 982 tCO₂e. Além das ações de contribuição por meio dos carros da frota terceira movidos a álcool e entregas próximas às nossas unidades sendo realizadas por bicicleta.

Com todas as ações de redução, definimos estrategicamente que, até atingir as metas de 2030 e 2050, será realizada a compensação por créditos de carbono adquiridos da empresa de cerâmica em Ituiutaba, de Minas Gerais. O processo produtivo ocorre sem o uso de qualquer combustível fóssil e o benefício tem como destino um projeto social educacional naquela região. Está atrelada à meta estratégica também a redução proporcional da compensação em relação à redução das emissões.



Escopo 3: conscientização e engajamento

Há muito tempo, o Sírio-Libanês tem olhado atentamente para o Escopo 3, o qual contempla emissões de fontes fora do controle direto da organização, associadas com a sua cadeia de valor e pelas quais o Hospital é indiretamente responsável. Isso inclui transporte e distribuição, viagens de negócios e destinação de resíduos.

As emissões indiretas são hoje nosso principal desafio e as de impacto maior para as questões climáticas. Fortalecidos pelo compromisso de mudar, mobilizar e beneficiar o nosso entorno, buscamos atuar junto aos nossos parceiros e fornecedores.

Substituição e adequação de transportes

O aumento gradativo na entrega de laudos de exames por bicicleta pode trazer grandes benefícios. Implementamos uma mudança na frota de motos utilizadas nos serviços para o Sírio-Libanês, substituindo os veículos convencionais por elétricos.

Isso significa que, além de evitar poluição sonora, deixaremos de emitir 41 toneladas de CO₂ na atmosfera por ano, tendo como base os mais de 910 mil quilômetros percorridos em 2022 com motos convencionais. As motos também contam com baús de transporte fabricados com tampinhas de garrafas PET recicladas.

deixaremos de emitir
41
toneladas de CO₂
na atmosfera por ano



Carro elétrico

O Sírio-Libanês foi o primeiro hospital a receber uma entrega de produtos da Johnson & Johnson MedTech com um veículo 100% elétrico. Marcando o início de um projeto voltado para a neutralização das emissões de carbono, a J&J MedTech se comprometeu em realizar todas as entregas à instituição por meio de carros elétricos, alinhando-se ao nosso compromisso com a sustentabilidade e reforçando uma parceria transformadora. Essa entrega reafirma que boas iniciativas e parcerias contribuem para um planeta mais saudável, em que a saúde humana se beneficia.



Anexos

Caderno de indicadores

Indicadores de perfil

Número total de empregados por região e contrato de trabalho, por gênero GRI 2-7

Por região	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Brasília	343	752	1.095	374	848	1.222	403	923	1.326
São Paulo	2.830	5.514	8.344	2.737	5.262	7.999	2.721	5.283	8.004
Total	3.173	6.266	9.439	3.111	6.110	9.221	3.124	6.206	9.330

Por contrato	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanentes	3.108	6.139	9.247	3.083	6.038	9.121	3.072	6.071	9.143
Temporários	65	127	192	28	72	100	52	135	187
Total	3.173	6.266	9.439	3.111	6.110	9.221	3.124	6.206	9.330

Número total de empregados por tipo de emprego, por região e gênero GRI 2-7

Por região	2021			2022			2023		
	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total
Brasília	473	622	1.095	567	655	1.222	601	725	1.326
São Paulo	3.980	4.364	8.344	3.973	4.026	7.999	3.977	4.027	8.004
Total	4.453	4.986	9.439	4.540	4.681	9.221	4.578	4.752	9.330

Por gênero	2021			2022			2023		
	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total	Integral	Parcial	Total
Homens	1.750	1.423	3.173	1.755	1.356	3.111	1.729	1.395	3.124
Mulheres	2.703	3.563	6.266	2.785	3.325	6.110	2.849	3.357	6.206
Total	4.453	4.986	9.439	4.540	4.681	9.221	4.578	4.752	9.330

Número total de empregados por contrato de trabalho por região GRI 2-7

Por região	2021			2022			2023		
	Permanente	Temporário	Total	Permanente	Temporário	Total	Permanente	Temporário	Total
Brasília	1.063	32	1.095	1.193	29	1.222	1.274	52	1.326
São Paulo	8.184	160	8.344	7.928	71	7.999	7.869	135	8.004
Total	9.247	192	9.439	9.121	100	9.221	9.143	187	9.330

Número total de trabalhadores que não são empregados e cujo trabalho é controlado pela organização, por gênero GRI 2-8

Categoria Funcional	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Aprendizes	33	61	94	25	46	71	25	76	101
Estagiários	15	9	24	12	15	27	5	6	11
Residentes	104	203	307	111	185	296	102	197	299
Total	152	273	425	148	246	394	132	279	411

Comunicação de preocupações cruciais GRI 2-16

Definimos como preocupações cruciais as ocorrências ou possíveis ocorrências com potencial de impactar a operação e/ou colocar em risco a qualidade, a segurança e a integridade do paciente/cliente, a integridade do negócio e/ou a reputação da marca. Essas situações

são reportadas à Diretoria de Senhoras em reuniões de caráter extraordinário ou nas reuniões ordinárias semanais. De maneira geral, toda ocorrência deste nível é gerenciada por um comitê de crise, que se reúne sistematicamente para discutir e deliberar sobre as decisões tomadas. É com base no relatório emitido pelo Comitê de Crise que o CEO e o CMO reportam à Diretoria de Senhoras.

	2022	2023
Número total	3	2
Natureza das questões críticas	<p>Comunicamos sobre duas ondas de Covid-19 e como estávamos preparados para enfrentá-las, considerando que poderia haver um aumento expressivo na ocupação do hospital tanto em São Paulo quanto em Brasília. A primeira acontecendo em meados de janeiro e a segunda em novembro. Em julho, comunicamos falhas técnicas ocorridas em nosso sistema Pacs, que provocaram indisponibilidade parcial do sistema de armazenamento de imagens (os problemas técnicos ocorreram na empresa fornecedora do sistema). Alguns exames radiológicos ficaram sem possibilidade de visualização das imagens, apesar de os laudos estarem disponíveis. Medidas mitigatórias e planos de contingência foram acionados. Não houve repercussão negativa nem impacto na operação, porém, demandou comunicação da alta governança e acionamento do comitê de crise.</p>	<p>Diferentemente de 2022, iniciamos o ano de 2023 flexibilizando o plano de enfrentamento à Covid-19. Logo em 5 de janeiro, o uso de máscaras em todos os ambientes administrativos, dentro e fora dos prédios hospitalares, passou a ser opcional – um momento simbólico de retomada das operações num patamar mais próximo à rotina de antes da pandemia. Em 4 de maio de 2023, um ataque cibernético no parceiro Fleury, responsável pelo processamento dos exames laboratoriais do Sírio-Libanês, afetou a rotina da instituição. Operamos cerca de uma semana em contingência, provocando lentidão no processamento e na divulgação dos resultados de exames aos médicos e pacientes. Em 18 de setembro, houve um princípio de incêndio na unidade Itaim, em São Paulo, sem feridos. Todos os sistemas e processos de segurança funcionaram perfeitamente e a evacuação aconteceu sem intercorrência. A fim de evitar impactos no atendimento aos pacientes, os tratamentos tempo-sensíveis foram transferidos para a Bela Vista, independentemente de haver cobertura das operadoras (previamente acordado entre as partes). A operação foi retomada em uma semana, com exceção dos <i>boxes</i> de infusão de quimioterápicos que necessitaram de mais tempo. Não houve impactos ao paciente nem à reputação.</p>

Treinamentos para implementação dos compromissos de políticas GRI 2-24

Tema	2021	2022	2023
Corrupção e fraude	889	429	145
Conflito de interesses	214	239	145
Código de Conduta (Ensino à Distância)	3.302	1.763	3.189
Defesa da concorrência	346	608	131
Gestão de riscos de terceiros	201	-	-
Comportamento indevido e assédio	1.852	1.039	1.404
Confidencialidade e privacidade	-	-	67
Primeiro treinamento para membros da CIPA - combate ao assédio	-	-	84

Participação em associações GRI 2-28

- Associação Brasileira da Indústria de Tecnologia para Saúde (Abimed)
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
- Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed)
- Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP)
- 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

Novos temas materiais Complemento GRI 3-2, 3-3

Na nova materialidade, tivemos alterações e consolidações de temas, frente ao processo realizado em 2021 e utilizados nos Relatórios Integrados de 2021 e 2022 (Desempenho Econômico; Atração e Retenção; Saúde e Segurança do Colaborador; Treinamento e Desenvolvimento; Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças; Responsabilidade Social; Experiência do Paciente; Energia; Emissões; Resíduos e Inovação).

Alterações:

- O tema “Inovação e Tecnologia” foi agrupado com o tema “Educação e Pesquisa” formando o novo tema **Ensino, Inovação, Tecnologia e Pesquisa**.
- Os temas “Qualidade e Segurança do paciente” e “Experiência do Paciente” foram agrupados no novo tema material **Qualidade, Segurança e Experiência do Paciente**.
- O tema “Responsabilidade Social” foi renomeado como **Compromisso Social**.
- Os temas “Água e efluentes”, “Resíduo” e “Energia” foram agrupados formando o novo tema material **Ecoeficiência Operacional**.
- Os temas “Treinamento e Desenvolvimento” e “Atração e Retenção de Talentos” foram agrupados formando o novo tema material **Liderança Transformacional**.
- O tema “Emissões” foi incorporado ao novo tema **Mudanças Climáticas**.
- O tema **“Diversidade, Equidade e Inclusão”**, antes relevante, foi elevado a material em função do cenário global e interno e do ganho de relevância do tema.
- O tema **“Acesso à Saúde”**, antes relevante, foi elevado a material em função da estratégia interna e ganho de relevância do tema.
- O tema de **“Desempenho econômico”** continua como um tema relevante e fundamental para o Sírio-Libanês e, embora não tenha sido considerado material nesse novo exercício, informações foram incluídas nesse relatório.

• Indicadores econômicos

Valor econômico direto gerado (R\$) GRI 201-1

	2021	2022	2023
Receitas operacionais	2.869.186	2.971.784	3.251.153

Valor econômico distribuído (R\$) GRI 201-1

	2021	2022	2023
Custos operacionais	1.169.906	1.230.524	1.370.102
Salários e benefícios de empregados	981.736	1.012.219	1.109.651
Pagamentos a provedores de capital	27.231	71.626	90.330
Pagamentos ao governo	2.079	2.122	2.040
Investimentos comunitários	160.176	160.176	198.050
Total	2.314.970	2.476.667	2.770.173

Valor econômico retido (R\$) GRI 201-1

	2021	2022	2023
“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”	554.216	495.117	480.980

Distribuição do Valor Adicionado (DVA) GRI 201-1

	2021	2022	2023
Custos operacionais	41%	41%	49,46%
Salários e benefícios de empregados	34%	34%	40,06%
Pagamento a provedores de capital	1,185%	3,09%	3,26%
Pagamentos ao governo	0,09%	0,09%	0,07%
Investimentos comunitários	5,79%	0,01%	7,15%
Total	100%	100%	100%

Indicadores ambientais

Energia consumida (comprada) (MJ) GRI 302-1

Tipo de energia	2021	2022	2023
Eletricidade	168.007,41	164.579,92	169.722,16
Aquecimento	19.635,39	19.951,19	19.190,45
Refrigeração	2.810,18	3.053,63	3.475,66
Total	190.452,98	192.101,77	192.388,27

Total e percentual de consumo de energia proveniente da rede e do consumo de energia renovável (MJ) SASB HC-DY-130a.1

Energia proveniente da rede	Total de energia consumida	Total de energia consumida proveniente da rede	Percentual
	192.388,27	192.388,27	100%

Consumo de energia renovável	Total de energia consumida	Total de energia renovável consumida	Percentual
	192.388,27	192.388,27	100%

Taxa de intensidade energética para a organização^{1,2} GRI 302-3

Tipo de consumo	2021	2022	2023
Reporte a quantidade da métrica	193.258	191.604	194.074
Consumo de energia total dentro da organização (MJ)	190.452,98	187.584,74	192.388,27
Intensidade energética (dentro da organização)	0,98	0,97	0,99

¹ A métrica definida como referência para cálculo de energia relativa é Consumo energético/m² do hospital.

² Não há consumo de energia fora da organização.

Emissões diretas de GEE (tCO₂ equivalente) GRI 305-1

Escopo 1	2021	2022	2023
Geração de eletricidade, calor ou vapor	1.325,99	1.360,23	1.353,50
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	4,21	4,74	2,40
Emissões fugitivas	2.555,31	3.145,93	2.982,80
Total de emissões brutas de CO₂	3.885,51	4.510,93	4.337,70
Emissões biogênicas de CO ₂ (escopo 1)	4,82	4,99	5,00

Emissões indiretas de GEE (tCO₂ equivalente) GRI 305-2

Escopo 2	2021	2022	2023
Total de emissões indiretas de CO ₂ (escopo 2)	0,0	0,0	0,0

Outras emissões indiretas de GEE (tCO₂ equivalente) GRI 305-3

Escopo 3 – a montante	2021	2022	2023
Transporte e distribuição a montante	3,43	3,47	3,25
Resíduos gerados nas operações	0,0	5,76	3,67
Viagens a negócios	382,27	856,57	892,73
Total	385,70	865,80	899,65
Emissões biogênicas de CO₂ (escopo 3)	144,59	308,12	300,00

Intensidade de emissões de GEE (tCO₂ equivalente)¹ GRI 305-4

	2021	2022	2023
Denominador: leito operacional	5.412	6.006	5.965
Total de emissões de GEE (tCO₂ equivalente)	4.271	5.376	5.237
Intensidade de emissões de GEE	0,79	0,90	0,88

¹ Considera tCO₂e/leito operacional.

Redução de emissões de GEE (tCO₂ equivalente) GRI 305-5

	2021	2022	2023
Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1) ¹	0,00	1.351,68	0
Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2) ²	5.820,17	1.940,38	2.005,00
Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3) ³	1.416,51	725,00	0,00
Total de reduções e emissões de GEE	7.236,70	4.017,06	2.005,00
Reduções provenientes de compensações ⁴	4.271,00	5.376,74	5.237,00

¹ Redução de emissões de GEE em 2022 decorrente da regeneração de gases refrigerantes.

² Redução de emissões de GEE decorrente da fonte de energia limpa e renovável, evidenciada pelo certificado de energia renovável (I-REC).

³ Redução de emissões de GEE decorrente da recuperação de metano no aterro sanitário.

⁴ Redução de emissões provenientes de compensações por meio da compra de crédito de carbono *premium*.

Resíduos gerados GRI 306-3

Tipo de resíduo	Destinação	Peso (t)		
		2021	2022	2023
Resíduo comum	Aterro sanitário	1.023	1.064	1.254
Resíduo orgânico	Compostagem	604	548	547
Rejeito radioterápico	Armazenamento no local	0,134	0,178	0,135
Resíduo infectante/perfurocortante	Aterro sanitário (após o tratamento)	1.135	804	514
Químico perigoso sólido e líquido	Incineração (queima de massa)	72	65	123
Papel, plástico, metal, vidro e outros	Reciclagem	582	737	774
Chapas de radiografias - recuperação da prata	Recuperação (incluindo recuperação de energia)	0,61	0,236	0,103
Químico líquido/sólido (coprocessamento)/pilhas e baterias/eletrônicos	Reciclagem	26	29	15
Plástico encaminhado como matéria-prima para confecção de saco plástico reciclado	Recuperação (incluindo recuperação de energia)	11	42	54
Total		3.454	3.289	3.281
Lâmpadas (unidades)	Encaminhadas para descontaminação	9.741	12.984	5.022

Total de resíduos NÃO destinados para disposição final, por composição em toneladas métricas (t) GRI 306-4

Composição	2021	2022	2023
Resíduo Orgânico – Compostagem	604	548	547
Papel, Plástico, metal, vidro e outros – reciclagem	582	737	774
Resíduos reciclados perigosos	0	0	26
Total	1.186	1.285	1.347

Total de resíduos NÃO destinados para disposição final, por operação de recuperação em toneladas métricas¹ (t) GRI 306-4

Resíduos perigosos	2021	2022	2023
Reprocessamento	0	0	26
Coprocessamento	17	18	5
Reciclagem e pilhas, baterias e lâmpadas LED	2	3	4
Subtotal	19	21	35
Resíduos não perigosos	2021	2022	2023
Reciclagem	582	737	774
Outras operações de recuperação (compostagem)	604	548	547
Subtotal	1.186	1.285	1.321
Total	1.195	1.313	1.356

¹ Toda a destinação ocorreu fora da organização (*offsite*).

Total de resíduos DESTINADOS para disposição final, por composição em toneladas métricas¹ (t) GRI 306-5

Composição	2021	2022	2023
Resíduo infectante, químico, comum, perfurocortante, carcaças e peças anatômicas.	2.235	1.962	1.890

¹ Parte desses resíduos recebe tratamento antes da destinação em aterro sanitário.

Total de resíduos DESTINADOS para disposição final, por operação de recuperação em toneladas métricas¹ (t) GRI 306-5

Resíduos perigosos	2021	2022	2023
Incineração com recuperação de energia	0	0	0
Incineração sem recuperação de energia	72	65	92
Coprocessamento	17	18	5
Reprocessamento	0	0	26
Autoclave	1.135	804	514
Subtotal	1.224	887	637
Resíduos não perigosos	2021	2022	2023
Aterro	1.023	1.065	1.254
Total	2.247	1.952	1.891

¹ Toda a destinação ocorreu fora da organização (*offsite*).

Quantidade total de resíduos médicos e percentual incinerado, reciclado ou tratado e depositado em aterro (t) SASB HC-DY-150a.1

2023			
Total de resíduos médicos	Incinerado	Reciclado ou Tratado	Depositado em aterro
523	1,7%	98,3%	98,3%

A meta é reduzir a quantidade de resíduos gerados em 5%.

Quantidade total de resíduos farmacêuticos perigosos e não perigosos e percentual incinerados, reciclados ou tratados e depositados em aterro (t) SASB HC-DY-150a.2

2023	
Total de resíduos farmacêuticos perigosos	Incinerado
0,402	100%
Total de resíduos farmacêuticos não perigosos	Incinerado
91	100%

A organização tem como metas reduzir a quantidade de resíduos perigosos e manter o percentual de perigosos em relação ao total gerado abaixo de 21%.

Indicadores sociais

Rotatividade GRI 401-1

Número e taxa de empregados contratados¹

Por gênero	2021		2022 ²		2023	
	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa
Homens	765	24,10%	536	17,08	590	19,06%
Mulheres	1.630	26,01%	1.051	17,04	983	15,96%
Por região	2021		2022 ²		2023	
	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa
São Paulo	1.988	23,82%	400	32,21%	263	20,1%
Brasília	407	37,16%	1.187	14,72%	1.310	16,49%
Por faixa etária	2021		2022 ²		2023	
	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa
Abaixo de 30 anos	1.075	46,39%	630	29,91%	646	31,24%
Entre 30 e 50 anos	1.276	19,61%	904	13,92%	865	118,30%
Acima de 50 anos	44	7,13%	53	7,51%	62	0,96%
Total	2.395	25,37%	1.587	17,05%	1.573	17,00%

¹ O número total de empregados para taxa de contratação é a média de *headcount* (HC) do ano. Como as contratações são referentes ao ano, portanto, o HC deve ser a média do período, ou seja, a base de cálculo é diferente do total do GRI 2-7.

² Os dados de 2022 foram revistos. **GRI 2-4**

Número e taxa de empregados que deixaram a empresa¹ GRI 401-1

Por gênero	2021		2022 ²		2023	
	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa
Homens	505	15,91%	1.038	33,07%	632	20,41%
Mulheres	926	14,77%	500	8,11%	1.038	16,85%
Por região	2021		2022 ²		2021	
	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa
São Paulo	173	15,07%	243	19,57%	255	19,49%
Brasília	1.258	15,79%	1.295	16,06%	1.415	17,81%
Por faixa etária	2021		2022 ²		2023	
	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa
Abaixo de 30 anos	413	17,82%	413	19,61%	467	22,58%
Entre 30 e 50 anos	937	14,40%	1.037	15,97%	1.078	16,7%
Acima de 50 anos	81	13,12%	88	12,46%	125	17,1%
Total	1.431	15,16%	1.538	16,53%	1.670	18,04%

¹ O número total de empregados para taxa de contratação é a média de HC do ano. Como as contratações são referentes ao ano, portanto, o HC deve ser a média do período, ou seja, a base de cálculo é diferente do total do GRI 2-7.

² Os dados de 2022 foram revistos. GRI 2-4

Licença-maternidade/paternidade GRI 401-3

Empregados que tiveram direito a tirar a licença	homens	3.124
	mulheres	6.206
Empregados que tiraram a licença ¹	homens	91
	mulheres	217
Empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença ²	homens	90
	mulheres	251
Empregados que retornaram a trabalhar após a licença e continuaram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	homens	74
	mulheres	181
Taxa de retorno	homens	100
	mulheres	100
Taxa de retenção	homens	89,16
	mulheres	72,40

¹ Considerando ano vigente do relatório.

² Considerando início da licença no ano vigente e ano anterior.

Acidentes de trabalho GRI 403-9

	2021		2022		2023	
	Empregados	Trabalhadores ¹	Empregados	Trabalhadores ¹	Empregados	Trabalhadores ¹
Número de horas trabalhadas	18.257.008		18.469.543		16.446.333	-
Base de número de horas trabalhadas (200.000 ou 1.000.000)	1.000.000	-	1.000.000	-	1.000.000	-
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	-	0	-	0	-
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	-	0	-	0	-
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	1	-	1	-	1	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0,05	-	0,05	-	0,06	-
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluindo óbitos)	189	32	182	16	190	25
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluindo óbitos)	6,28	-	9,85	-	11,55	-

Os principais tipos de acidentes de trabalho

Materiais Perfurocortantes: 59 eventos (31,2%); Quedas: 30 eventos (15,8%)

Os principais acidentes de trabalho com comunicação obrigatória foram ocasionados por: 47 materiais perfurocortantes (25,8%); 27 quedas (14,8%)

RISCO LEVE

150 eventos gerais, 104 quase acidentes e 146 eventos com ou sem afastamento de até três dias, representando 86,80% do total de incidentes típicos. As causas principais desses eventos foram: 45 quedas (15,62%); 43 manipulação e descarte de materiais perfurocortantes (14,93%); 27 batidas contra (9,37%).

RISCO MODERADO

37 eventos gerais com mais de quatro dias de afastamento, representando 12,84% do total de incidentes típicos. As causas principais desses eventos foram: 12 quedas (4,16%); sete movimentações de paciente (2,43%).

¹ Trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização.

Média de horas de capacitação de empregados em 2023¹ GRI 404-1

Por gênero	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	3.756	64.854	17,27
Mulheres	7.244	154.571	21,34
Total	11.000	219.425	19,95
Por categoria funcional	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Diretoria	31	349	11,26
Gerência	91	1.350	14,84
Chefia/coordenação	238	3.962	16,65
Técnica/supervisão	3.112	91.215	29,31
Administrativo	1.602	14.541	9,08
Operacional	2.528	35.819	14,17
Analista/especialista	3.398	72.189	21,24
Total	11.000	219.425	19,95

¹ 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.

Média de horas de capacitação de trabalhadores em 2023¹ GRI 404-1

Por gênero	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Aprendizes	101	1.634	16,18
Estagiários	11	375	34,09
Residentes	299	4.927	16,48
Total	411	6.936	16,87

Percentual de empregados que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira em 2023 por categoria funcional e gênero^{1,2} GRI 404-3

Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	100%	100%	100%
Gerência	94,12%	98,00%	96,43%
Chefia/coordenação	95,38%	97,22%	96,65%
Técnica/supervisão	76,19%	82,05%	80,06%
Administrativo	77,75%	79,36%	78,83%
Operacional	77,21%	70,79%	73,55%
Analista/especialista	83,83%	85,87%	85,33%
Total	79,32%	81,41%	80,70%

¹ Anualmente rodamos o processo de avaliação com objetivo de obtermos o nível de desempenho dos colaboradores e desta forma fornecer insumos que possam apoiar em seu desenvolvimento e assim alavancar sua *performance* para ajudar a instituição a habilitar o alcance de resultados. Consideramos colaboradores que passaram pela organização em 2023, ou seja, foram excluídos os demitidos da base utilizada.

² Para Avaliação de Desempenho não são considerados: residentes, estagiários, aprendizes e *trainees*. Para o público elegível foram considerados os admitidos até 31 de agosto de 2023.

Percentual de empregados em 2023 por categoria funcional e gênero GRI 405-1

Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	69,23%	30,77%	100%
Gerência	40,48%	59,52%	100%
Chefia/coordenação	31,10%	68,90%	100%
Técnica/supervisão	33,96%	66,04%	100%
Administrativo	33,02%	66,98%	100%
Operacional	42,96%	57,04%	100%
Analista/especialista	26,33%	73,67%	100%
Total	33,48%	66,52%	80,70%

Percentual de empregados em 2023 por categoria funcional e faixa etária GRI 405-1

Categoria funcional	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Diretoria	0%	50%	50%
Gerência	1,19%	83,33%	15,48%
Chefia/coordenação	1,91%	83,73%	14,35%
Técnica/supervisão	18,92%	75,01%	6,07%
Administrativo	42,73%	51,90%	5,37%
Operacional	24,79%	60,40%	14,81%
Analista/especialista	16,29%	78,17%	5,54%
Total	22,02%	69,86%	8,12%

Percentual de empregados por grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional GRI 405-1

Categoria funcional	Negros	LGBT	PCDs
Diretoria	11,54%	3,85%	3,85%
Gerência	7,14%	3,57%	0%
Chefia/coordenação	11,96%	3,83%	0%
Técnica/supervisão	33,81%	1,24%	2,41%
Administrativo	39,89%	2,92%	18,64%
Operacional	48,61%	2,00%	3,75%
Analista/especialista	21,29%	3,65%	0,47%
Total	33,13%	2,49%	4,22%

Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	O Sírio-Libanês relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma setorial da GRI aplicável	Suplemento setorial – não há

GRI Standards	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Conteúdos gerais						
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	10				-
	2-2 Empresas incluídas no relato de sustentabilidade da organização	6				-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	6	-			-
	2-4 Reformulações de informações	105, 106				-
	2-5 Verificação externa	6, 119				-
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10, 26, 89	-	-	-	-
	2-7 Empregados	58, 96, 97	-	-	-	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	97	-	-	-	8

GRI Standards	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança						
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	20	-	-	-	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	21	-	-	-	5, 16
	2-11 Presidente do principal órgão de governança	21	-	-	-	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	22	-	-	-	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	20, 22, 23	-	-	-	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	21	-	-	-	-
	2-15 Conflitos de interesse	24, 25	-	-	-	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	98	-	-	-	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	21	-	-	-	-
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	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, <i>pro bono</i> , que são eleitas por um conselho deliberativo composto por mais de mais de 60 senhoras.		-
	2-19 Políticas de remuneração	59	-	-	-	-
	2-20 Processo para determinação da remuneração	59	-	-	-	-
	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.		-

GRI Standards	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Estratégia, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3, 4	-	-	-	-
	2-23 Compromissos de política	25, 26	-	-	-	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	24, 25, 69, 99	-	-	-	-
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	23, 26	-	-	-	-
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	26	-	-	-	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Não foram identificadas não conformidades com leis e regulamentos em 2023 ou 2022, quando o indicador começou a ser reportado.	-	-	-	-
	2-28 Participação em associações	69, 99	-	-	-	-
Engajamento de stakeholders						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	7, 26	-	-	-	-
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos 9.330 colaboradores são cobertos.	-	-	-	8

GRI e SASB	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Temas materiais						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	7	-			
	3-2 Lista de temas materiais	7, 9				
Ensino, inovação, tecnologia e pesquisa						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	34	-	-	-	-
	Número de alunos	36	-	-	-	-
	Iniciativas de tecnologia e inovação	71	-	-	-	-
Indicadores próprios	Número de estudos clínicos	Foram conduzidos 82 estudos clínicos no centro em 2023, sendo que 21 deles tiveram início no próprio ano.	-	-	-	-
	Número de trabalhos publicados	39	-	-	-	-
	Número de citações em artigos científicos	39	-	-	-	-
	Número de projetos de pesquisa aprovados	39	-	-	-	-
Qualidade, segurança e experiência do cliente						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	47	-	-	-	-
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	52	-	-	-	-
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	52	-	-	-	16

GRI e SASB	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Indicadores próprios	Índice NPS	49	-	-	-	-
	Número de reclamações	49	-	-	-	-
	Percentual de reclamações respondidas	49	-	-	-	-
	Percentual de resolução	49	-	-	-	-
	Número de elogios	49	-	-	-	-
	Segurança e gerenciamento de riscos	52	-	-	-	-
SASB Qualidade dos serviços e satisfação dos clientes	HC-DY-250a.2 - Número de Eventos Graves Reportáveis (SREs) definidos pelo Fórum Nacional da Qualidade (NQF)	56 eventos: taxa de eventos com dano grave e catastrófico em pacientes internados foi de 0,15% (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 56 eventos (SREs)/ 36.796 saídas.	-	-	-	-
	HC-DY-250a.6 - Taxa de reinternação por hospital	54	-	-	-	-
Compromisso Social						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	29	-	-	-	-
Indicadores próprios	Número de projetos PROADI-SUS	40	-	-	-	-
	Número de atendimentos em ambulatórios	33	-	-	-	-
Promoção da saúde e prevenção de doenças						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	40	-	-	-	-
Indicador próprio	Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças no ano	33, 41, 42, 43	-	-	-	-

GRI e SASB	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Ecoeficiência operacional						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	84	-	-	-	-
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	101	-	-	-	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	101	-	-	-	7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	87	-	-	-	7, 8, 12, 13
SASB Gestão de energia	HC-DY-130a.1 - Total de energia consumida, Porcentagem de energia da rede e porcentagem de energia renovável	101	-	-	-	-
	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	88	-	-	-	-
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	88	-	-	-	-
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-3 Captação de água	88	-	-	-	6, 8, 12
	303-4 Descarte de água	88	-	-	-	6
	303-5 Consumo de água	88	-	-	-	6
	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	89	-	-	-	-
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	89	-	-	-	-
	306-3 Resíduos gerados	103	-	-	-	3, 6, 12, 14, 15
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	103, 104	-	-	-	3, 11, 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	104	-	-	-	3, 6, 11, 12, 14, 15
	HC-DY-150a.1 – Quantidade total de resíduos hospitalares (a) incinerados (b) reciclados ou tratados (c) encaminhados para aterro	104	-	-	-	-
SASB Gestão de resíduos	HC-DY-150a.2 – Quantidade total de resíduos farmacêuticos (1) perigosos (2) não perigosos (a) incinerados (b) reciclados ou tratados (c) encaminhados para aterro	105	-	-	-	-
Mudanças climáticas						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	90	-	-	-	-

GRI e SASB	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de GEE	102	-	-	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de GEE provenientes da aquisição de energia	102	-	-	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE	102	-	-	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de GEE	102	-	-	-	13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de GEE	102	-	-	-	13, 14, 15
SASB - 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: - Comitê de Crise formado pela alta direção; - Equipe de manutenção e obras de resposta rápida; - Simulado de catástrofes; - Gerador de energia elétrica.	-	-	-	-
Liderança transformacional						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	58	-	-	-	-
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	105, 106	-	-	-	5, 8, 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Existe diferença apenas para o benefício Recarrega (concessão de até três folgas para os colaboradores), que não é concedido para colaboradores temporários.	-	-	-	3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	106	-	-	-	5, 8

GRI e SASB	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	108	-	-	-	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	59	-	-	-	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	108	-	-	-	5, 8, 10
	Indicador próprio	Índice de satisfação do colaborador	60	-	-	-
Saúde e segurança do trabalhador						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	61	-	-	-	-
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2019	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	61	-	-	-	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	64	-	-	-	3, 8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	61	-	-	-	3, 8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	64	-	-	-	8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	65	-	-	-	8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	61	-	-	-	3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	63	-	-	-	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	61	-	-	-	8
	403-9 Acidentes de trabalho	66, 107	-	-	-	3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	Não houve registro em 2023. Dois colaboradores apresentaram doenças profissionais em 2022 (doença osteomuscular e mental).	-	-	-	3, 8, 16

GRI e SASB	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Diversidade, equidade e inclusão						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	67	-	-	-	-
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	22, 109	-	-	-	5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	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 deverão ser as mesmas disponibilizadas pelo MTE a partir de março de 2024.	5, 8, 10
Acesso à saúde						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	40	-	-	-	-
SASB - Acesso para pacientes de baixa renda	HC-DY-240a.1 – Discussão da estratégia para gerenciar o mix de seguros de pacientes	15	-	-	-	-
Temas relevantes						
GRI 201 Desempenho Econômico	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	100	-	-	-	-

Carta de Asseguração

GRI 2-5

DECLARAÇÃO DE ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS



INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, para conduzir uma asseguração independente do Relato Integrado da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês no Brasil.

As informações publicadas no Relato Integrado são de inteira responsabilidade da administração da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e Princípios¹ da Global Reporting Initiative™ para Relato Integrado e indicadores da *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*. O escopo de asseguração se refere à prestação de contas do período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

RESPONSABILIDADES DA SOCIEDADE BENEFICENTE DE SENHORAS HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relato Integrado são de inteira responsabilidade da administração da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-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 Relato Integrado;
2. Verificação remota acerca dos processos corporativos e operacionais (verificação de indicadores materiais GRI e amostragem de informações);
3. Verificação remota acerca dos processos corporativos e operacionais (verificação de indicadores da *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* utilizados para o Reportar o desempenho da Organização neste Relato Integrado;
4. Análise de evidências documentais fornecidas pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês para o período coberto pelo Relato Integrado de 2023;
5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pela Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês;
6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relato Integrado, 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.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



Page 3 of 3

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 Sírio-Libanês;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relato Integrado, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Dados e informações de empresas coligadas ou colaboradores terceirizados, sobre as quais não há controle operacional por parte da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-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 Relato Integrado;
- As informações econômicas apresentadas no Relato Integrado 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 Relato Integrado de 2023 a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês estruturou a construção de sua materialidade utilizando as premissas recomendadas pelo *Integrated Reporting Framework*, desenvolvido pelo International Integrated Reporting Council (IIRC), as recomendações das Normas GRI (publicação GRI 3: Temas materiais 2021), e as melhores práticas de relato e engajamento de stakeholders. O processo permitiu identificar 10 temas materiais com maior importância para os públicos de interesse da instituição, levando em consideração os contextos internos e externos do setor. A nova materialidade foi consolidada a partir da escuta de stakeholders. Ao todo, participaram por meio de consulta on-line, entrevistas e reuniões mais de 342 pessoas entre stakeholders diversos: alta liderança, colaboradores, médicos, pacientes, fornecedores, terceiros, parceiros, operadoras de saúde, doadores e beneméritos.
- Em nosso entendimento o Relato Integrado da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês apresenta os impactos das atividades da empresa de forma equilibrada;
- Foi possível evidenciar a atualização anual do Inventário Corporativo de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), auditado por terceira parte que é disponibilizado no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol, abrangendo os escopos 1, 2 e 3 de 2023;
- A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês demonstrou um método de coleta e compilação de dados adequado em relação aos Princípios de conteúdo com a Inclusão dos Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Materialidade e Completude. Além disso, os Princípios para definição da qualidade em relação ao GRI como a Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Confiabilidade e Tempestividade (GRI 101: Fundamentos);
- Com a análise documental e entrevistas com pontos focais concluída foi possível verificar a diligência devida em relação aos avanços no progresso na implementação da forma de gestão como determina o GRI 3 e Indicadores Gerais - GRI 2.
- As inconsistências encontradas no Relato Integrado foram ajustadas durante o processo e foram corrigidas satisfatoriamente.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



Page 3 of 3

CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relato Integrado não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- A Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relato Integrado;
- Que o conteúdo dos indicadores reportados não sejam aderentes aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do Padrão GRI.

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 Sírio-Libanês, que não seja a verificação independente do Relato Integrado. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e está verificação realizada por nossa equipe.

A equipe que conduziu esta verificação para a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-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, 18 de abril de 2024.

Bruno Bomtorim Moreira

Gerente Técnico de Certificação

Bureau Veritas Certification – Brasil

Luiz Carlos da Silva Lima

Auditor-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)

Bureau Veritas Certification – Brasil

Gustavo Henrique S. Araujo

Auditor Assurance Sustainability Reports (ASR)

Bureau Veritas Certification – Brasil

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



Page 3 of 3

Créditos

Coordenação

Sírio-Libanês

Especialistas de Projeto: Paula Pietri e Vanessa Traglia
Gerência de Comunicação e Engajamento: Liliane Simeão
Gerência de Equidade em Saúde: Laura Manzione Sapia
Superintendência de Filantropia: Giovana Guardia Kill Porteiro
hospitalsiriolibanes.org.br

Consultoria

DNV – Assurance Services

Coordenação: Paulo Arias
Materialidade: Paulo Arias e Rodrigo Henriques
Indicadores: Márcia Cappi
dnv.com.br

Conteúdo e *design*

Grupo Report

Gestão de projetos e cronograma: Ana Souza e Isabela Ribeiro
Conteúdo: Rejane Lima e Waldeli Azevedo
Projeto gráfico: Leandro Lopes
Diagramação: Fábio Bosquê
Revisão ortográfica: Katia Shimabukuro e Catalisando Conteúdo
gruporeport.com.br



SÍRIO-LIBANÊS