



RELATO INTEGRADO **2022**



SÍRIO-LIBANÊS

Sumário

Apresentação 03

Mensagem da Diretoria de Senhoras 04

Mensagem do Comitê Executivo 05

Destaques do Ano 06

Sobre o Relatório 08

Quem somos 10

Legado e inovação 10

Ecossistema Sírio-Libanês 13

Planejamento Estratégico 23

Governança Corporativa 30



Solidariedade 37

Compromisso Social 39

Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês 50

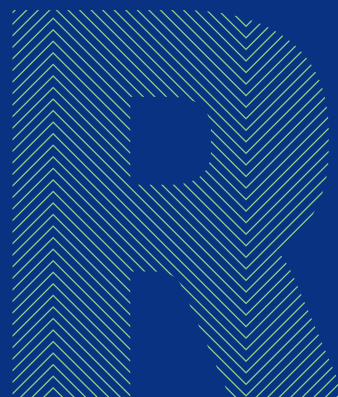


Excelência 54

Experiência do Paciente 61

Capital Humano 66

Capital Intelectual 81



Resultado 88

Capital Financeiro 90

Desempenho Operacional 93

Capital Natural 98

Sumário de Conteúdo da GRI 107

Carta de asseguração 116

Créditos 117



Apresentação





Mensagem da Diretoria de Senhoras

GRI 2-22

O ano de 2022 foi muito importante para a nossa instituição, pois conseguimos estruturar e iniciar a implementação do planejamento estratégico para o período de 2022 a 2030. Além de se adaptar aos novos cenários do mercado de saúde e de continuar investindo em inovação para garantir excelência em tudo que fazemos, a nossa instituição reforçou a filantropia como razão de existir, buscando oferecer Vida Plena e Digna a um número cada vez maior de pessoas. Esse, aliás, é o texto do nosso propósito e a partir do qual se desencadeiam todos os projetos que compõem o portfólio de nosso planejamento.

A fim de viabilizar nossa estratégia iniciamos ao mesmo tempo um processo de evolução cultural, que chamamos de Jornada SER HSL+100, uma forma de consolidar entre todos nossos principais públicos o compromisso com a perenidade dessa instituição centenária.

Uma conquista que confirma nossa preocupação em continuar compartilhando conhecimento de uma forma ainda mais ampla é o credenciamento junto ao Ministério da Educação dos cursos presenciais de graduação da Faculdade de Ciências da Saúde. O trabalho será coroado com as primeiras turmas no início de 2024. Certamente, isso nos entusiasma ainda mais para o próximo passo: a Faculdade de Medicina.

Outro marco importante de 2022 para garantir a sustentabilidade a longo prazo da instituição foi a criação do Fundo Patrimonial, que nos habilita a captar recursos com investidores para aplicá-los em frentes de tecnologia, inovação, assistência médico-hospitalar, ensino, pesquisa e filantropia.

Em 2022, o empenho da equipe do Sírio-Libanês foi reconhecido por meio de diversas premiações, que confirmam nossa vocação para a inovação, para o cuidado com as pessoas e a excelência clínico-assistencial. Os detalhes dessas premiações e de tantos outros grandes feitos do ano podem ser conhecidos ao longo deste documento.

Inspirados em nosso passado, seguiremos em frente para construir um futuro sustentável, mantendo este legado forte e vivido, sempre baseados em Solidariedade, Excelência e Resultado.

Denise Alves da Silva Jafet
Presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês





Mensagem do Comitê Executivo

GRI 2-22

O ano de 2022 foi marcado por importantes evoluções em razão do lançamento do nosso planejamento estratégico 2022-2030. Trata-se do início de uma jornada, com um olhar de perenidade de uma instituição de saúde centenária que tem como compromisso a filantropia e a oferta de um serviço de assistência médica de excelência.

Além dos desafios naturais para implementar e garantir a execução de uma nova estratégia, pensamento e modelo, tivemos um ano desafiador para a gestão por uma série de fatores: alta da inflação no segmento da saúde, três picos de casos de Covid-19 e uma elevada taxa de sinistralidade dos planos de saúde, que aumentou o nível de pressão entre os todos os elos da cadeia, trazendo impactos para nossa operação.

A partir dessas dificuldades, encontramos uma grande oportunidade para unir ainda mais o nosso time na busca por soluções e medidas que levassem a um resultado muito positivo que se converteu em superávit.

A proposta de ter uma dupla na liderança dos negócios, formada por um gestor e um médico, adotada inicialmente no Complexo Hospitalar da Bela Vista, foi espelhada para outras unidades e se mostrou uma medida acertada em razão dos bons resultados obtidos. Tivemos êxito ao alcançarmos crescimento e uma mudança no patamar dos resultados, reflexo do comprometimento e da experiência de cada integrante de toda a equipe.

Os investimentos em tecnologia da informação, transformação digital e segurança cibernética também estiveram em pauta, assim como a potencialização da nossa vocação para a inovação, resultando na criação da marca *tech*, Alma Sírio-Libanês.

Em 2022, destacamos também um grande passo na área de Ensino e Pesquisa com a viabilização da Faculdade de Ciências da Saúde, iniciada com o credenciamento de

cursos de graduação em Enfermagem, Psicologia e Fisioterapia.

Com tudo isso, seguimos empenhados e trabalhando com afinco para que o Sírio-Libanês seja considerado um Hospital de Classe Mundial, obtenha a Certificação Magnet e conquiste, mais uma vez a reacreditação pela Joint Commission International.

Temos como ambição dobrar o tamanho dessa centenária instituição até 2030, preservando sempre nossa história de excelência e essência filantrópica. Queremos ser reconhecidos como referência em saúde e filantropia não apenas no Brasil, mas em toda a América Latina, como fortes protagonistas para a Ciência e a Medicina.

Reforçamos também nosso compromisso de apoiar os princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas. Atuamos em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, buscando crescer de forma responsável e sustentável.



Fernando Ganem
CMO – Chief Medical Officer



Paulo Nigro
CEO – Chief Executive Officer

Destaques do Ano

Lançamento do Planejamento Estratégico 2022-2030

Credenciamento dos **cursos de graduação em Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição, Psicologia e Gestão Hospitalar com nota máxima no MEC**, visando ao início das atividades da Faculdade de Ciências da Saúde

Inauguração de duas unidades externas em São Paulo, na Zona Sul e na Zona Oeste, com foco em serviços diagnósticos ao público geral e atendimento ambulatorial aos clientes de Saúde Populacional





Lançamento da marca Alma Sírio-Libanês para promover iniciativas de tecnologia e inovação, impulsionando o ecossistema envolvido, fomentando o empreendedorismo, acelerando o desenvolvimento

Inauguração do **Centro de Cardiologia em Brasília**, visando reforçar a Capital Federal como região estratégica na expansão da instituição

Implantação do projeto World Class Hospital

Continuidade do projeto de designação Magnet Recognition Program



Sobre o Relatório

O presente Relato Integrado apresenta as principais iniciativas anuais do Sírio-Libanês e seus resultados nos aspectos ambiental, social, financeiro e de governança durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. **GRI 2-3**

O escopo do relato é baseado na matriz de materialidade da instituição 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**

A publicação está em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – metodologia internacionalmente reconhecida para reporte de indicadores de sustentabilidade que adotamos desde 2011, sendo que esta edição foi adequada para a versão Standards da GRI de 2021, além de seguir a estrutura internacional para relato integrado, publicada pelo International Integrated Reporting Council.

O processo de produção e aprovação do relato envolve todas as instâncias de governança da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês. Seguindo as políticas e normas de contratação da organização, este relatório foi submetido à verificação externa da auditoria Fundação Vanzolini, conforme carta anexa. **GRI 2-5**

O Sírio-Libanês busca com esta publicação fortalecer a transparência e o engajamento com seus *stakeholders* e, para honrar o propósito desta centenária instituição, estruturamos os capítulos a seguir com base nos nossos valores que formam o acrônimo SER (Solidariedade, Excelência e Resultado).

Dúvidas ou sugestões sobre o conteúdo desta publicação podem ser enviadas para o *e-mail* institucional@hsl.org.br **GRI 2-3**



Materialidade

GRI 2-29, 3-1, 3-2

Revisada a cada dois anos, a matriz de materialidade utilizada para o relatório de 2022 é a mesma do relato anterior. Sua elaboração contou com o apoio de uma consultoria especializada e levou em consideração os temas relevantes que podem ter impactos positivos, riscos e oportunidades para o Sírio-Libanês, seus *stakeholders*, economia, meio ambiente e sociedade. O processo, que consultou um total de 241 *stakeholders*, foi dividido em cinco etapas:

1. Análise dos direcionadores estratégicos
2. Análise de riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor
3. Análise de impactos
4. Mapeamento e engajamento dos *stakeholders*

Nesta etapa, identificou-se, em conjunto com os gestores de diversas áreas, os grupos de *stakeholders* do Sírio-Libanês em um processo que levou em consideração as diretrizes do AA 1000 - Stakeholder Engagement Standard 2018. Com isso, foram mapeados os seguintes grupos:

- Colaboradores;
- Fornecedores;
- Médicos;
- Operadoras de saúde;
- Órgãos públicos/regulador;
- Pacientes;
- Parceiros;
- Sociedade;
- Terceiros.

5. Consolidação da matriz de materialidade do Sírio-Libanês com 11 temas materiais, validada pela Diretoria de Senhoras. GRI 2-14

Aspecto	Temas materiais	Pacto Global	ODS
Econômico	Desempenho Econômico	-	8, 9
	Atração e Retenção	Princípio 6	3, 5, 8, 10
Social	Saúde e Segurança do Colaborador	-	3, 8, 16
	Treinamento e Desenvolvimento	-	4, 5, 8, 10
	Promoção da saúde e Prevenção de doenças	-	3
	Responsabilidade Social	-	3
	Experiência do Paciente	-	3
Ambiental	Energia	Princípios 8 e 9	7, 8, 12, 13
	Emissões	Princípios 8 e 9	3, 12, 13, 14, 15
	Resíduos	-	-
Transversal	Inovação	Princípio 9	9

Além de trazer informações sobre os temas materiais acima citados, o Sírio-Libanês relatou sobre água e efluentes em Capital Natural, pois considera o assunto importante. O relato inclui ainda indicadores próprios sinalizados ao longo do texto e com seus escopos descritos no Sumário de Indicadores da GRI.



Quem Somos

Legado e Inovação

GRI 2-6

Em 1921, sob a liderança de Adma Jafet, um grupo de mulheres da colônia sírio-libanesa decidiu fundar a Sociedade Beneficente de Senhoras com um plano bastante ousado: a construção de 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 esse projeto do papel e garantir a melhor assistência médica à população se consolidara com a criação da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, na região da Bela Vista, que se tornou uma referência para o país e para toda a América Latina. Trata-se de uma associação de direito privado sem fins lucrativos, constituída na forma do artigo 53 e seguintes do Código Civil. **GRI 2-1**

Suas premissas fazem parte do legado que até hoje norteia a instituição em busca do melhor serviço clínico-assistencial. Os investimentos

em ensino e em pesquisa, a ampliação da nossa rede de atendimento e a manutenção de uma equipe qualificada garantem medicina de ponta e atendimento humanizado aos nossos pacientes.

A filantropia e a essência da nossa instituição, que investe em promoção da saúde e bem-estar da população, em atendimento de qualidade à comunidade, além de apoiar diversas unidades e projetos do Sistema Único de Saúde (SUS).

**Filantropia é
a essência da
nossa instituição**

Linha do tempo

**1921**

Fundação da Sociedade Beneficente de Senhoras, o primeiro passo para a construção do hospital

1931

Construção do primeiro prédio (atual bloco A)

1937

Estruturação do hospital: chegada dos primeiros equipamentos médicos e realização das primeiras reuniões dentro do prédio do Sírio-Libanês

1941

Governo do Estado requisita a propriedade para instalar a Escola de Cadetes, em razão da Segunda Guerra Mundial

1959

Devolução do prédio à Sociedade

1961

Realização da primeira cirurgia: experiência e pioneirismo do Dr. Daher Elias Cutait garantem o sucesso de operação de gastrectomia

1962

Inauguração do Pronto-Socorro Infantil

1971

Inauguração da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e do serviço de Radioterapia, com o primeiro acelerador linear de fótons e elétrons da América Latina

1978

Fundação do Centro de Estudos e Pesquisas do Hospital Sírio-Libanês (Cepe): início da concepção de área de Ensino e Pesquisa

1980

Criação do serviço de voluntários

1960

Reconstrução do Hospital Sírio-Libanês

1965

Inauguração do Hospital Sírio-Libanês

1992

Inauguração do atual Bloco C, espaço com área de internação, Centro de Diagnósticos, Unidade de Pediatria, serviços auxiliares, heliponto e restaurantes

1995

Fundação da unidade de transplante de órgãos e tecidos

1997

Definição de parcerias internacionais de cooperação científica com Harvard Medical International e Memorial Sloan Kettering Cancer Center

1998

Criação do Centro de Oncologia/Inauguração do Ambulatório de Filantropia

2000

Realização da primeira cirurgia guiada por robô do Hemisfério Sul em procedimento realizado em conjunto com cirurgião de Baltimore (Estados Unidos)

2001

Início do projeto social Abrace seu Bairro

1999

Constituição do primeiro programa de Telemedicina do Brasil

2002

Criação de parceria com a Prefeitura de São Paulo

**2005**

Ministério da Educação certifica entidade apta a ministrar cursos de pós-graduação *lato sensu* na área da saúde

Lançamento do Centro de Reabilitação

2007

Conquista da acreditação pela Joint Commission International

2008

Inauguração do Centro de Cardiologia / Criação do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL)

2009

Ingresso no Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI-SUS)

2010

Inauguração da unidade Itaim
Abertura do banco de sangue de cordão umbilical e placentário

2011

Inauguração do Centro de Oncologia de Brasília e da unidade Jardins, em São Paulo

2013

Criação do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (mestrado e doutorado)

2015

Primeiro centro médico do Brasil a conquistar a certificação de qualidade da Carf internacional

2017

Inauguração da primeira unidade de saúde corporativa

2019

Entrega do novo hospital em Brasília

2020

Enfrentamento da pandemia de Covid-19

2021

Celebração do centenário da instituição

2022

Criação do Fundo Patrimonial

**2022/2023**

Aprovação do credenciamento da Faculdade de Ciência da Saúde Sírio-Libanês

Ecossistema Sírio-Libanês

Mais que um hospital, em 2022, o Sírio-Libanês se consolidou como um Sistema de Saúde com diferentes unidades de negócio, migrando de um formato mais convencional para um modelo robusto e à altura dos desafios presentes. A mudança na estrutura da organização favoreceu o desenvolvimento de um trabalho de forma transversal para viabilizar os negócios e potencializar diferentes verticais para atender dois principais mercados: **pacientes particulares e de convênios**, que buscam serviços de saúde de excelência, atendimento personalizado e tecnologia de ponta, e a oferta de um modelo assistencial pautado desde a atenção primária até a medicina de alta complexidade.

Mantendo os objetivos claros de suas fundadoras, o Sírio-Libanês avança cada vez mais como ecossistema de saúde preservando sua 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.

Tendo a inovação como premissa transversal, nossa atuação se divide em três frentes: **GRI 2-6**

1. Atendimento Clínico-Assistencial

2. Ensino e Pesquisa

3. Compromisso Social

Atendimento Clínico-Assistencial

Oferecemos serviços de saúde de alta complexidade, abrangendo mais de 60 especialidades médicas, entre as quais cinco se destacam pelo caráter estratégico: cardiologia, oncologia, ortopedia, neurologia e geriatria. O objetivo é promover o bem-estar dos pacientes e garantir que recebam o tratamento adequado e individualizado. 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
- Hemodiálise
- Hospital-Dia
- Internações (com unidades pediátrica, cardiológica e de transplante de medula óssea, além de intensiva (UTI), semi-intensiva e não crítica)
- Medicina Avançada
- Medicina do Sono
- Núcleos de Especialidades
- Radioterapia
- Reprodução humana

mais de **60**
especialidades médicas

entre as quais cinco se destacam pelo caráter estratégico:

cardiologia, oncologia, ortopedia, neurologia e geriatria.



Ensino e Pesquisa

Com programas de pós-graduação, residência médica, modalidades de ensino a distância, congressos e reuniões científicas, temos desempenhado um papel importante na formação e capacitação de profissionais de saúde com oportunidades de aprendizado prático e teórico para médicos, enfermeiros e outros profissionais da área. Esse papel foi ampliado em 2022, com a consolidação do projeto de criação da Faculdade de Ciências da Saúde que vai oferecer cursos presenciais de Enfermagem, Psicologia e Fisioterapia, e graduações em EaD em Nutrição e Gestão Hospitalar. Além disso, investimos em pesquisa científica para avançar o conhecimento médico e encontrar novas soluções para doenças e condições de saúde. São realizados estudos clínicos, experimentos e desenvolvimento de novas tecnologias médicas por meio de parcerias com universidades, centros de pesquisa e empresas, o que contribui para a evolução da medicina e a melhoria contínua dos cuidados oferecidos aos pacientes.



Compromisso Social

Consiste em uma série de iniciativas que visam atender às necessidades das comunidades nas quais atuamos e reduzir as desigualdades de acesso à saúde. Incluem a realização de campanhas de conscientização, mutirões de atendimento médico, parcerias com instituições de assistência social e a criação de programas e projetos que promovam a equidade para pessoas em vulnerabilidade social, além da parceria com o governo federal por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS). A parceria visa fortalecer a capacidade das instituições públicas de saúde em enfrentar desafios e promover melhorias na qualidade e eficiência dos serviços de saúde prestados à população, por meio de projetos que abrangem diversas áreas, como gestão hospitalar, inovação tecnológica, segurança do paciente e qualidade da assistência, entre outras.



Estrutura organizacional

O Sírio-Libanês saiu de um modelo convencional de governança, no qual a estrutura era verticalizada, e deu lugar a um formato matricial de cogestão entre o CEO (Chief Executive Officer) e o CMO (Chief Medical Officer). Essa mudança permitiu uma melhor integração e a chance de estabelecer metas cruzadas das áreas administrativo-financeira e clínico-assistencial.

Esses dois grandes pilares sustentam essa matriz e o trabalho é desenvolvido de forma transversal para viabilizar os negócios das seis verticais estabelecidas: Bela Vista, Brasília, Unidades Externas, Compromisso Social, Saúde Populacional e Ensino e Pesquisa.



Estrutura matricial
tem cogestão entre
o CEO e o CMO



Áreas de Negócios

Diretoria Geral Executiva (CEO)
Paulo Nigro

Diretoria Geral Médica (CMO)
Fernando Ganem

ÁREAS FUNCIONAIS

- Estratégia**
Carlos Marsal
- Finanças**
Fernando Leão
- Pessoas e Cultura Organizacional**
Pida Lamin
- Jurídico e Compliance***
Aline Messias
- Logística, Infra e Facilities**
Anderson Cremasco
- Marketing**
Christian Tudesco
- Mercado e Expansão**
Clebio Garcia
- TI**
Ailton Brandão



CLIENTE NO CENTRO

Núcleo de Inteligência de Dados e Inovação
Ailton Brandão e Diego Aristides

ÁREAS ESPECIALISTAS

- Assistencial**
Wania Baía
- Customer Experience**
Marina Muto
- Governança Clínica e Inst. Qualidade e Segurança**
Luiz Cardoso
- Cardiologia**
Roberto Kalil Filho
- Oncologia**
Artur Katz
- Ortopedia**
Sergio Arap
- Demais especialidades**
Fernando Ganem

* Compliance reporta direto à Diretoria de Senhoras.

Área de Negócios

Clínico-Assistencial

Complexo Hospitalar da Bela Vista

O Sírio-Libanês foi fundado no bairro da Bela Vista, na Capital Paulista, onde está localizada sua sede administrativa. Este prédio concentra um dos maiores centros de medicina da América Latina.

Atendimento 24 horas.

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

📍 Rua Dona Adma Jafet, 115.





Unidade Itaim (SP)

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 5h30 às 22h, e sábado, 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.

📍 Rua Joaquim Floriano, 533



Unidade Jardins (SP)

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, e sábado, das 7h às 13h.

Serviço ofertado: Centro de Diagnósticos.

📍 Avenida Brasil, 915



Unidades de Brasília (DF)

O Sírio-Libanês também está presente em Brasília (DF), onde mantém, desde 2019, um hospital geral moderno à disposição dos pacientes. Os moradores da capital federal e do Centro-Oeste também têm acesso a outros serviços importantes localizados na Asa Sul, como os centros de Oncologia e de Diagnósticos, onde foi instalado, em 2022, o Centro de Cardiologia, que passou a oferecer tratamentos de maior gravidade e complexidade.

Hospital Sírio-Libanês em Brasília

Atendimento 24 horas.

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

📍 SGAS 613, s/n, Lote 94.



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 oncologistas e mastologistas, exames laboratoriais e anatômicos, Oncologia e Hematologia Pediátrica, Radioterapia e Tratamento ambulatorial de quimioterapia.

📍 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.

📍 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 ao meio-dia.

Serviço ofertado: Consultório de Especialidades.

📍 SGAS 613/614, Térreo, Lote 99 - Edifício Vitrium - Bloco B

Área de Negócios

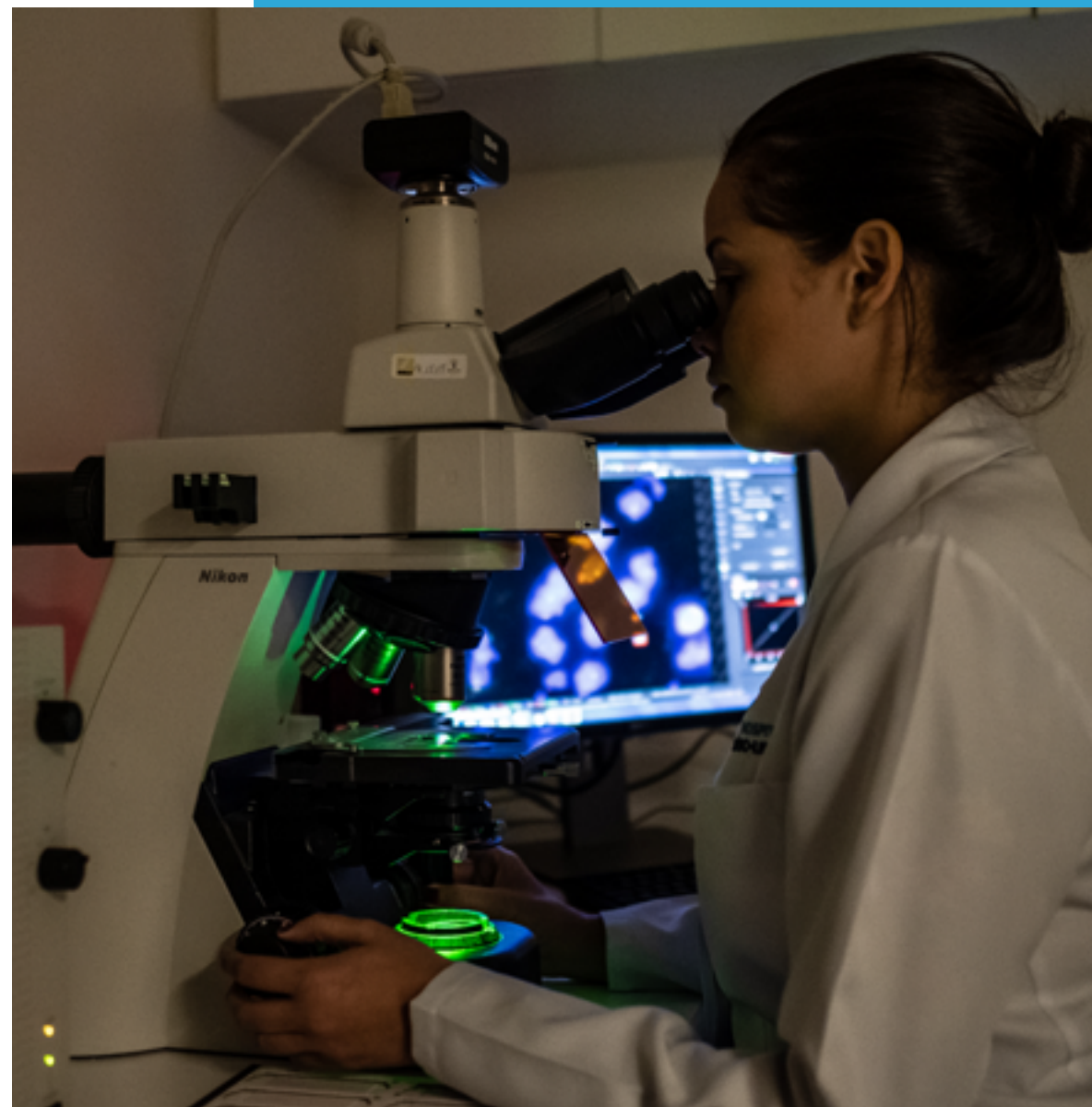
Ensino e Pesquisa

O compromisso com a excelência clínico-assistencial está presente também nas atividades de ensino e pesquisa do Sírio-Libanês. 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.

Um marco importante para a nossa instituição registrado em 2022 foi a aprovação, com nota máxima do Ministério da Educação (MEC), dos processos de credenciamento da modalidade presencial dos cursos de graduação em Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição, Psicologia, e Gestão Hospitalar, este à distância. Esse movimento vai ao encontro do nosso compromisso de expandir o ensino, compartilhar conhecimento e contribuir com a pesquisa científica para o desenvolvimento da prática médico-assistencial.

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.

2,8 mil
artigos científicos
publicados mencionam
o IEP





Área de Negócios

Saúde Populacional

Com o objetivo de garantir um ecossistema integrado de saúde para permitir que as pessoas tenham acesso aos cuidados que elas querem e necessitam, o Sírío-Libanês mantém a Saúde Populacional como uma unidade de negócio.

Essa estrutura permite um atendimento individualizado e humanizado na atenção primária à saúde e a oferta de uma gama diferenciada de serviços e produtos para empregadores, operadoras de saúde e organizações em geral.

Esse vínculo mais próximo das equipes de saúde com os clientes permite um melhor entendimento dos riscos e problemas de saúde, o que permite uma atuação personalizada e direcionada para cada paciente. 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 redução do número de consultas a especialistas, em prontos-socorros, na realização de exames e outros procedimentos.

Em julho de 2022, inauguramos uma unidade na Zona Sul e outra na Zona Oeste de São Paulo, para a realização de exames e de pequenos procedimentos, assim como para atendimento presencial de consultas com médicos de família e especialistas.

Indicadores próprios

Vidas cobertas



	2020	2021	2022
Resolutividade	96,7%	93,5%	92,5%
NPS	90,4	91,2	89,6

Área de Negócios

Compromisso Social

O Sírio-Libanês tem como razão de ser a filantropia. Por esse motivo, o compromisso social passou a integrar a divisão de Unidades de Negócio da nossa instituição por entender a importância desse tema.

Ao longo dos últimos anos, foram desenvolvidos e estruturados importantes programas que hoje estão consolidados e fazem a diferença na vida de muitos brasileiros.

Executamos diversos projetos para o Ministério da Saúde, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS).

Em Brasília, há parcerias para garantir o atendimento a pacientes oncológicos pediátricos e de câncer de mama.



com a comunidade por meio do projeto Abrace seu Bairro e os nossos Ambulatórios de Filantropia, localizados no bairro da Bela Vista, em São Paulo, recebem pacientes do SUS encaminhados por Unidades Básicas de Saúde (UBS).



Planejamento Estratégico

GRI 2-12

Para percorrer os próximos cem anos, foi lançada, em abril de 2022, a 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”**.

Elaborado a partir desses novos norteadores de cultura, nosso planejamento estratégico reflete um ecossistema de saúde adaptado ao dinamismo da atualidade e da realidade setorial e do Brasil. Atualizados, **ossos 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.

Solidariedade

Excelência

Resultado

Para alcançar os horizontes pontuados até 2030, trabalhamos focados em oito batalhas, desmembradas em 29 iniciativas e 131 projetos. Cada projeto conta com um líder, um orçamento, métricas e objetivos.

29 e **131**
iniciativas e projetos



Revisões anuais

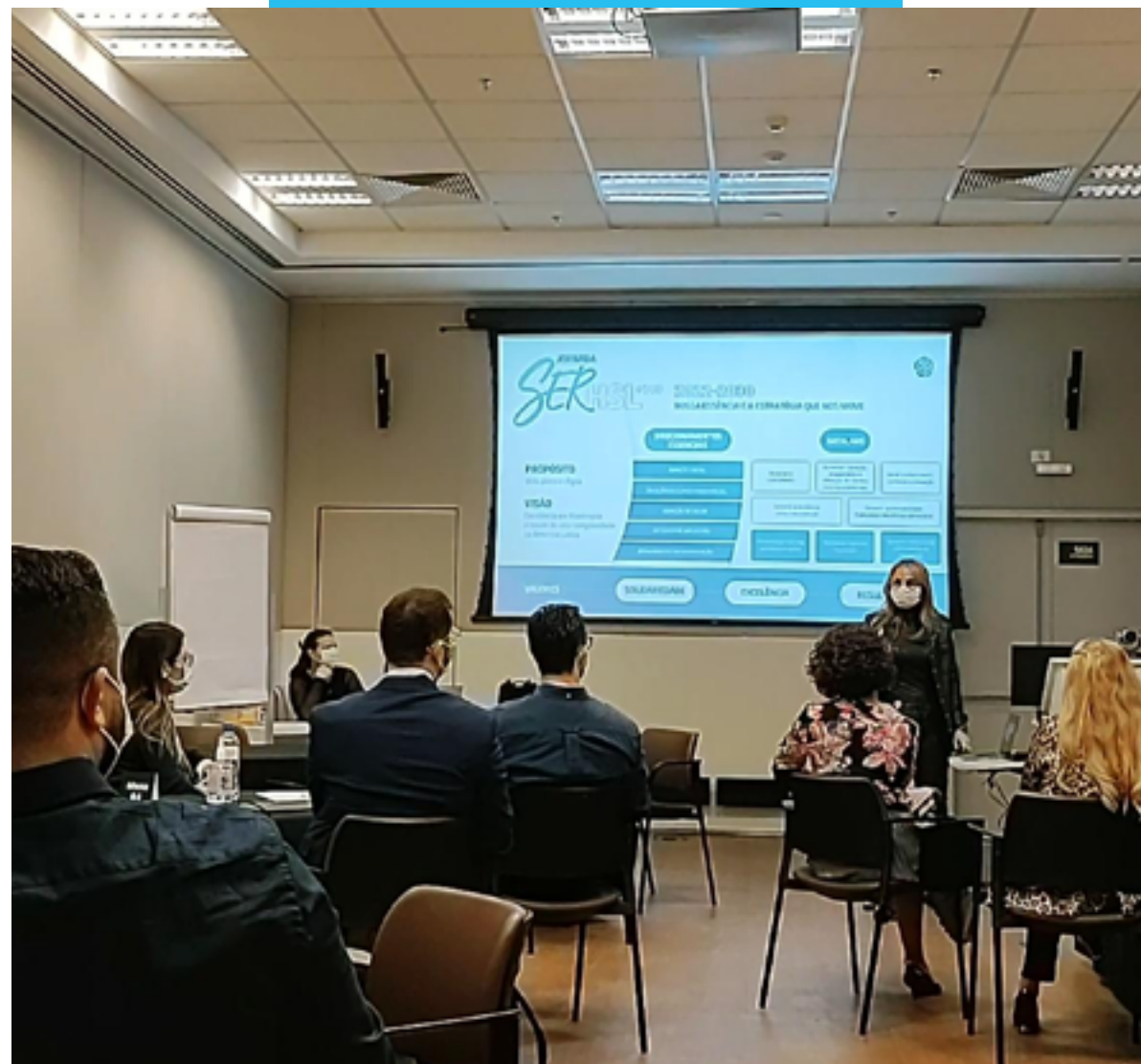
O planejamento estratégico, que será revisado anualmente, contempla duas etapas principais.

1ª etapa

Geração de valor no curto prazo, que tem como objetivo garantir melhorias nos números relacionados a receitas, compras e suprimentos, assim como a eficiência operacional e administrativa.

2ª etapa

É o caminho do crescimento da instituição. Ele está baseado em três pilares: a 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; e o início da atuação do Sírio-Libanês no segmento do ensino de graduação.



Para contribuir para a disseminação do planejamento estratégico e da cultura da instituição, foram recrutados embaixadores, que foram treinados e atuam de forma voluntária, para levar adiante as informações para os demais colaboradores.

Além disso, houve ações de comunicação e nossa instituição promoveu capacitações e atividades de engajamento de colaboradores, lideranças e corpo clínico para que houvesse uma melhor compreensão da nossa estratégia e para que cada integrante da equipe desempenhe suas funções com excelência e na mesma direção.



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 ESSENCIAIS

IMPACTO SOCIAL

EXCELÊNCIA CLÍNICO-ASSISTENCIAL

GERAÇÃO DE VALOR

INTEGRIDADE EM GESTÃO

ENGAJAMENTO DA ORGANIZAÇÃO

BATALHAS

Acelerar o crescimento

Aumentar captação, engajamento e retenção de clientes internos e externos

Gerar conhecimento, conteúdo e inovação

Garantir a excelência clínico-assistencial

Garantir sustentabilidade financeira e excelência operacional

Potencializar ESG nos processos e ações

Fortalecer marca e reputação

Garantir uma cultura viabilizadora da estratégia

VALORES

SOLIDARIEDADE

EXCELÊNCIA

RESULTADO



Geração de valor

Alinhado à Jornada SER HSL+100, entenda a seguir como o nosso Modelo de Negócios promove a geração de valor para diferentes agentes da sociedade por meio dos seis capitais.

Geramos valor para a sociedade por meio de seis capitais





Modelo de Negócios

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 HSL 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, benemérita e agregadora. O pilar Engajamento da Organização fortalece nosso compromisso com todos na comunidade.



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 robusto de gestão da qualidade.

Capital Humano

9.221 colaboradores e corpo clínico aberto de 3.548 médicos.

Capital Social e de Relacionamento

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

Capital Natural

Processos e recursos ambientais.

OUTPUTS



Serviços de Saúde
(Privada, Suplementar
e Pública)



Ensino



Pesquisa



Saúde
Populacional



Consultoria

VALORES QUE GERAMOS



Capital Financeiro

Em 2022, o nosso EBITDA foi de R\$ 234,7 milhões com um Superavit de R\$ 1,4 milhão, geração um caixa operacional de R\$ 182,7 milhões. Com a consolidação na nossa área de investimento social tivemos uma Captação recorde de doações recebidas de R\$ 18 milhões.



Capital Manufaturado

Aumentamos a 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. Estamos ampliando a nossa estrutura tanto em Brasília quanto em São Paulo para aumentar a nossa capacidade de atendimento e proporcionar cada vez mais aos pacientes acesso a uma saúde de qualidade.



Capital Natural

Reduzimos o impacto ambiental nas nossas operações através da redução do consumo de água e energia e consequentemente 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 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

Estamos expandindo o nosso ecossistema acadêmico com a criação da faculdade de ciências da Saúde. Aumentamos a nossa produção de ensaios clínicos em 30% reforçando no nosso compromisso com o nosso programa de pesquisa. Tivemos o lançamento da marca Alma Sírio-Libanês voltada a vertical de tecnologia e inovação onde criamos o nosso primeiro produto digital, Sofya, uma plataforma de voz e inteligência artificial criado para auxiliar os nossos profissionais assistenciais.



Capital Humano

Aprovamos o programa de inclusão e diversidade pois estamos cada vez mais investindo em um ambiente inclusivo, diverso e integro para as nossas equipes. Estabelecemos metas de diversidade gerais, PCD, Étnico-racial, LGBTQIA+ e gênero. Aumentamos a média de horas de treinamento em 46% pois o desenvolvimento de nossas equipes é fundamental para uma entrega de valor para nossos pacientes. Reduzimos em 47% a nossa taxa de rotatividade através de várias ações de engajamento.



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.



Participação em associações

GRI 2-28

Somos integrantes das seguintes associações:

Aliança para a Saúde Populacional (ASAP)

Instituto Todos pela Saúde

Associação Brasileira da Indústria de Tecnologia para Saúde (Abimed)

Movimento Mente em Foco

Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)

Pacto Global da ONU – Organização das Nações Unidas

Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed)

Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI)

Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP)

Sindicato das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo

Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas (FONIF)

Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD)

Grupo de Líderes Empresariais (LIDE)

Governança Corporativa

GRI 2-9

Acreditamos que uma boa estrutura de governança viabiliza decisões ágeis, integradas, transparentes, éticas e em conformidade com a legislação vigente e normas internas, garantindo a efetiva adoção das premissas ambientais, sociais e do negócio em toda a cadeia de deliberação da instituição. A estrutura de governança garante que os interesses de todos os públicos de relacionamento sejam considerados na tomada de decisão.

No Sírio-Libanês, a estrutura de governança prevista em seu Estatuto Social é composta por órgãos diretivos formados por membros voluntários: Assembleia Geral, Conselho Deliberativo, Diretoria de Senhoras, Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

Desde 2017, a organização conta com um Comitê de Integridade e Conduta, com reporte direto à

Diretoria de Senhoras. Em 2021, foram criados comitês e comissões de assessoramento ao Conselho de Administração e à Diretoria de Senhoras, planejados de acordo com as competências estatutárias dos órgãos diretivos assessorados. Todos os comitês são regulados por Regimentos Internos, que preveem o escopo e as competências desses grupos, as responsabilidades dos membros, e as regras operacionais para seu funcionamento. Nesse sentido, assessoram o Conselho de Administração, os Comitês de: Auditoria e Riscos, Finanças, Excelência Organizacional, Experiência do Paciente, Ensino e Pesquisa e Inovação e Tecnologia. Assessoram a Diretoria de Senhoras, as Comissões de: Essência, Tesouraria, Captação, Compromisso Social, Médica e de Relacionamento Médico.

Além disso, a organização conta com 16 comissões técnicas legais, previstas na norma do





Conselho Federal de Medicina, e 11 comissões técnicas acessórias, criadas a partir das demandas técnicas da instituição, com reporte para o Chief Medical Officer (CMO) e o Chief Executive Officer (CEO).

Em conformidade com as competências definidas no Estatuto Social, a Diretoria de Senhoras pode ser considerada o mais alto órgão de governança, uma vez que se reúne semanalmente para apreciação e deliberação sobre os temas do dia a dia da organização. Nesse sentido, a Diretoria de Senhoras delibera, mas a função executiva é exercida, de forma compartilhada, pelo Diretor Executivo (*Chief Executive Officer*) e pelo Diretor Geral (*Chief Medical Officer*), dedicados, respectivamente, à gestão administrativo-financeira da instituição, e à garantia do desempenho clínico-assistencial de excelência.

Uma boa estrutura
de governança
viabiliza decisões
ágeis, integradas,
transparentes e éticas

Entenda nossos órgãos de governança

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. **GRI 2-10**

Conselho Deliberativo

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. É composto por até 61 conselheiras titulares e até seis conselheiras suplentes, com mandatos de três anos.



Diretoria de Senhoras

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. Tem como objetivo 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.

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, em que são disponibilizados conteúdos informativos sobre temas relativos a *compliance* e LGPD, entre outras iniciativas institucionais de relevância. **GRI 2-17**

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 tem como objetivo assegurar o alinhamento da instituição à visão e aos valores do Sírio-Libanês



Da esquerda para a direita, em pé: Silvia Yazbek Cury, Mariana Zaher, Milene Calfat Maldaun, Denise Alves da Silva Jafet, Vívian Anauate Elito Maluf, Sylvia Suriani Sabie, Adriana Pessini Penteadó Camasmie, Edith Eduardo Jafet Cestari.

Da esquerda para a direita, sentadas: Gisele Zarzur Maluf, Silvana Said Haidar Grace Tamer Lotaif Cury, Juliana Jafet Haddad, Sandra Sarruf Chohfi, Claudia Chohfi.



Conselho Fiscal

Examina anualmente as demonstrações financeiras para garantir a regular prestação de contas da instituição. É composto 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 de gestão empresarial, eleitos pelo Conselho Deliberativo a cada três anos.

3 membros efetivos
3 suplentes

Conselho de Administração

Eleito pelo Diretoria de Senhoras, é formado por 12 membros, sendo quatro profissionais com experiência em gestão hospitalar, quatro médicos do corpo clínico e quatro membros da Diretoria de Senhoras. O Conselho é liderado pela Presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês e tem como principal atribuição assessorar a Diretoria de Senhoras, com emissão de recomendações sobre os principais temas gerenciais da instituição.

12 membros

4 profissionais com experiência em gestão hospitalar
4 médicos do corpo clínico
4 membros da Diretoria de Senhoras

Comitê Executivo GRI 2-12

Liderado pelo CMO e pelo CEO e composto pelos executivos de cada um dos departamentos da instituição, o Comitê Executivo é responsável pela implementação do planejamento estratégico, pela gestão das operações da instituição e pela sustentabilidade e integridade de seus processos. Para melhor direcionar e supervisionar a gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente, nas pessoas e na comunidade, a instituição criou em 2022 o Núcleo ESG. É formado pelas diretorias das áreas de Compromisso Social; Jurídico, Compliance e Auditoria Interna; Pessoas e

Cultura Organizacional; Assistencial; Logística, Infraestrutura e Facilities; Governança Clínica; e Financeiro; pela gerente de sustentabilidade, com apoio das áreas de marketing e comunicação interna, além de dois membros externos independentes voluntários, com grande experiência no tema. Os integrantes se reúnem mensalmente para dar transparência as partes relacionadas das ações de ESG executadas pela instituição, bem como para planejar novas ações voltadas à sustentabilidade e à responsabilidade social alinhadas ao planejamento estratégico.

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



Gestão de riscos

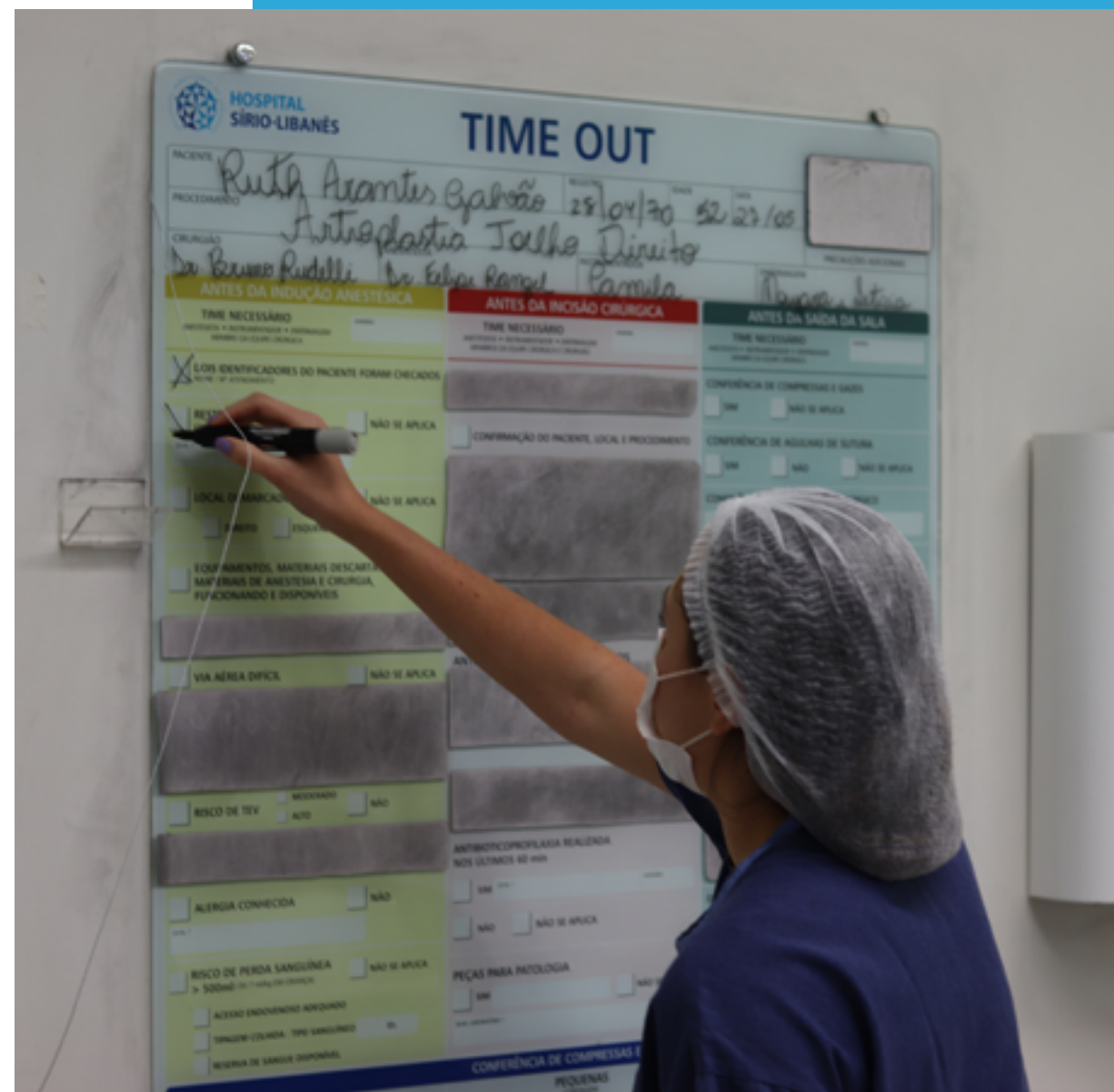
A matriz de riscos do Hospital Sírio-Libanês identifica a probabilidade e o impacto de cada risco, a partir de cinco parâmetros: operacional, estratégico, assistencial, conformidade, cibernético e financeiro.

Atualizada anualmente pela Auditoria Interna, a matriz de riscos da organização passou, em 2021, a ser avaliada pelo Comitê de Auditoria e Riscos e pelo 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 nos assuntos relacionados à gestão de impactos. GRI 2-13

Em 2022, essa gestão foi novamente aprimorada com a criação do Comitê de Gestão de Risco de Terceiros e da área de Controles Internos. A nova área funciona como ferramenta de suporte para orientar as decisões dos órgãos deliberativos da instituição. Já o

comitê 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.

O Comitê de Auditoria e Riscos assessora a Diretoria na gestão de impactos





Integridade e conduta

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

O **Comitê de Integridade e Conduta** do Sírio-Libanês é um órgão colegiado responsável por assessorar, analisar, orientar e fazer recomendações à Diretoria de Senhoras nos assuntos relacionados ao Programa de Compliance da instituição, visando mitigar e prevenir potenciais riscos. Compete ao comitê liderar, com o apoio da Diretoria Jurídica e de Compliance, a disseminação da cultura de ética, integridade e transparência estabelecida pelo Código de Conduta, políticas e procedimentos internos, assim como realizar o contínuo monitoramento do Programa de Compliance.

Em 2022, como parte desse monitoramento e com o objetivo de garantir as melhores práticas e conformidade com a legislação vigente, a área de Compliance atualizou as 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. E, ainda, preparou um novo EaD sobre o Código de Conduta e elaborou a nova política de prevenção à fraude.

O **Código de Conduta e as políticas internas** do Hospital Sírio-Libanês orientam as nossas relações com *stakeholders*. Todos os colaboradores quando entram na instituição realizam o EaD e assinam eletronicamente o documento, cujo conteúdo está pautado no respeito com as pessoas, incluindo nossos clientes, colaboradores, terceiros e agentes públicos, respeito com a instituição, respeito à livre concorrência e ao meio ambiente, à privacidade e proteção de dados etc.

Além disso, foi lançada uma série no canal de comunicação interna. Cada episódio, em formato de vídeo, foi conduzido por um de nossos executivos que abordou um tema diferente dos documentos, o que reforça o compromisso da alta administração com o nosso **Programa de Compliance**. As dúvidas também podem ser esclarecidas pelos canais de comunicação interna, como Workplace e Fale Conosco.

Em 2022, nossos executivos também se manifestaram para todas as partes interessadas, por meio das redes sociais do Sírio-Libanês, sobre a relevância do nosso Programa de Compliance para o crescimento sustentável e perenidade da instituição, sobre o respeito como base de todas as relações e interações entre os integrantes do Sírio-Libanês, sobre o combate à fraude e corrupção no relacionamento com agentes públicos e entre entes privados e, também, sobre integridade e o suporte da alta administração como pilar central de um Programa de Compliance.

Em 2022, a área de **Compliance** atualizou as políticas de conflito de interesse



Há ainda nosso **Programa de Privacidade**, que em 2022 contou com ações como:

- Novo ciclo de treinamento para atualizar os colaboradores que têm contato direto com os titulares de dados sobre os seus direitos e deveres;
- Reuniões semanais fixas com as áreas estratégicas para a correta execução e implementação do Programa;
- Atendimentos resolutivos aos titulares de dados que solicitaram informações sobre o tratamento de suas informações pela instituição;
- Reporte ao Comitê Executivo sobre a execução dos planos de ação;
- Implementação do fluxo de avaliação de fornecedores, se atentando ao conceito de *Privacy by design*;
- Contratação de uma auditoria, no final de 2022, para avaliar o grau de maturidade do Programa considerando segmentos além do hospitalar e empresas multinacionais.

No ano, foi lançada também a página de *Compliance* no *site* institucional, onde todos têm acesso ao nosso Código de Conduta digital e Canal de Denúncias, bem como a informações sobre os pilares do programa e sobre o Comitê de Integridade e Conduta. Na página, há destaque para nossas iniciativas de combate à corrupção: Pacto Global das Nações Unidas e o Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção do Instituto Ethos.

Em 2021, o Sírio-Libanês foi reconhecido como **Empresa Pró-Ética 2020-2021**, iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com o Instituto Ethos, permanecendo como o único hospital brasileiro com esse reconhecimento em 2022. A ação tem como objetivo fomentar a adoção voluntária de medidas de integridade pelas empresas. A nossa instituição já foi aprovada na fase recursal de admissibilidade para buscar esse prêmio na edição 2022-2023.

Número de pessoas treinadas por ano

Tema	2020	2021	2022
Corrupção e fraude	259	889	418
Conflito de interesses	226	214	210
Código de Conduta (ensino a distância)	748	3.302	1.763
Defesa da concorrência	30	346	290
Gestão de riscos de terceiros	-	201	-
Comportamento indevido, assédio moral e discriminação	298	1.852	973

Canal de Denúncias GRI 2-25, 2-26

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

Totalmente independente e imparcial, a gestão é feita por empresa terceirizada.

O canal está disponível aos colaboradores, público externo e terceiros, sempre respeitando o anonimato do denunciante que não deseja se identificar.

Todas as informações prestadas pelo denunciante serão apuradas de forma confidencial pelo Sírio-Libanês e não será permitido qualquer tipo de retaliação.

Site: www.contatoseguro.com.br/siriolibanes

Telefone: 0800-602-6907

olidariedade



“

Solidariedade, para mim, é enxergar o próximo e se dispor a ajudá-lo sem julgamentos. Posso dizer que o Sírio-Libanês pratica isso na sua essência! Desde o dia em que ingressei na instituição, como Jovem Aprendiz, senti isso na pele com todos aqueles que me acolheram até os dias de hoje. Faz parte da cultura da instituição. É o fato de ajudar, ensinar o próximo. Seja colaborador, paciente ou sociedade em geral, sem esperar nada em troca. Apenas por acreditar que isso muda o mundo.

Mariana Moreira – Colaboradora da área de Compras

”



Compromisso Social

GRI 3-3: Responsabilidade Social

A filantropia é a razão de existir da nossa instituição desde sua fundação. Por esse motivo, apoiamos projetos e desenvolvemos iniciativas que contribuem diretamente para oferecer vida plena e digna a um número cada vez maior de pessoas.

O nosso Compromisso Social reflete tanto a relevância global do Sírio-Libanês no setor da saúde, por meio de uma atuação de destaque no cenário nacional em iniciativas do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), quanto por meio de um desempenho local, em projetos e parcerias independentes focados em nossas *expertises* e em comunidades do entorno das operações.

Para realizar essa gestão, mantemos dois escritórios especialmente dedicados às iniciativas de compromisso social, que se dividem nas seguintes atribuições:



Escritório de Projetos (EP)

Responsável pelo apoio e parâmetro para processos administrativos ligados às áreas de suprimentos, recursos humanos, contratos, finanças e contabilidade dos projetos conduzidos pelo Sírio-Libanês.

Escritório de Equidade em Saúde (EES)

Colaboração na gestão de carteira de projetos, *marketing* social, novas iniciativas e execução de projetos sociais que não têm vínculo com os ambulatórios, PROADI e Abrace, entre outras atividades, avaliação de novos projetos, acompanhamento de estagiários que passam por essa diretoria, além dos assuntos relacionados a sustentabilidade e ESG.



PROADI-SUS

Para integrar o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI-SUS) do Ministério da Saúde o Sírio-Libanês mantém duas certificações ativas. São elas: Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área de Saúde (Cebas), que é renovado a cada três anos, e o reconhecimento do próprio Ministério da Saúde como [Hospital de Excelência](#), que exige o cumprimento de exigências como a obtenção de creditações hospitalares por entidade nacionais ou internacionais, estabelecer alguns tipos de comissões internas e ter em seu quadro de colaboradores, médicos e equipe assistencial profissionais com título de doutorado, bem como a comprovação de estrutura física para realização de pesquisa, por exemplo.

O Sírio-Libanês integra o programa desde sua concepção, em 2009. Ao longo desses quase 15 anos de parceria, reforçamos o nosso compromisso com a saúde pública, desenvolvemos projetos com o objetivo de melhorar a atenção à saúde, aprimorar a gestão hospitalar e melhorar a qualificação dos profissionais em diversas localidades do país. Principais números do PROADI em 2022.

Indicador Próprio: Nº de projetos PROADI-SUS

21

projetos desenvolvidos

R\$ 160,1
milhões
investidos

12.876
pessoas envolvidas
com capacitação

246
estabelecimentos
participantes

485
pessoas envolvidas
com pesquisa

21.477
pessoas envolvidas
com projetos de
gestão

34 mil
pessoas
impactadas



PROADI-SUS

Projetos de destaque

Lean nas Emergências

O projeto busca reduzir a superlotação em hospitais públicos e filantrópicos de todo o Brasil com a utilização da metodologia Lean HealthCare e ferramentas de gestão que diminuem o desperdício de recursos e otimizam os processos hospitalares. Desde 2021, o Sírio-Libanês integra a fase II do projeto, denominada de “Transformação Lean nos Hospitais”, cuja finalidade é implementar os mesmos princípios nas unidades de internação e no centro cirúrgicos dessas instituições. Em 2022, o projeto se tornou colaborativo com a participação dos hospitais Moinhos de Vento e Beneficência Portuguesa de São Paulo. No ano, as três instituições contabilizam:

Redução de 28%

da mediana da National Emergency Department Overcrowding Score (NEDOCS, Escala Nacional de Superlotação dos Serviços de Urgência, em português).

Redução média de 37%

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

Redução de 46%

no tempo médio de permanência na internação (7,9 dias para 7,2 dias em média).

Transplantar

Iniciativa 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).

O projeto somou

39

transplantes pediátricos de fígado no Hospital Sírio-Libanês em 2022.



Cuidados Paliativos

Voltado a pacientes que enfrentam doenças ameaçadoras de vida e seus familiares por meio de implementação de protocolos e capacitação de equipes do SUS em Cuidados Paliativos em grupos de instituições (hospital, ambulatório de especialidades e atendimento domiciliar do mesmo território).



Tele-UTI

Projeto busca levar excelência, inovação e solidariedade aos profissionais de saúde e pacientes de hospitais públicos do Acre, Pará, Piauí e Maranhão. Para isso, otimiza o desfecho clínico de pacientes por meio da abordagem multiprofissional e acompanhamento horizontal, buscando a melhora de tempo de internação, tempo de ventilação mecânica e morbimortalidade. Adicionalmente, contribui para o uso racional dos recursos públicos e a redução de desperdícios financeiros no SUS, permitindo o acesso de mais pacientes aos leitos e aumentando sua segurança. Em 2022, somamos:

6.550
visitas multiprofissionais
realizadas

1.613
pacientes atendidos

16
UTIs alcançadas



TeleNordeste

Iniciado em 2022, tem o objetivo de promover a integralidade, continuidade e coordenação do cuidado por meio do apoio às equipes de Estratégia de Saúde da Família de ao menos 30 Unidades Básicas de Saúde (UBSs) da região Nordeste. A iniciativa visa melhorar o repertório de cuidado, a resolutividade e a decisão no encaminhamento de condições clínicas. As consultas são realizadas com a presença do nosso profissional teleconsultor, o médico da rede pública e o paciente. A meta é ofertar mais de 100 mil teleinterconsultas no triênio 2021-2023. Em 2022, contabilizamos os seguintes números nos estados da Bahia e do Ceará:

546
teleinterconsultas
realizadas

474
pacientes atendidos

84
UBS atendidas

89
médicos solicitantes
atendidos

Projeto CNJ

A iniciativa, que apoia a tomada de decisão judicial em Saúde no Brasil, passou a fazer parte do PROADI-SUS em 2022. Trata de um conjunto de estratégias para que o processo decisório judicial priorize o fornecimento de tecnologias que sejam efetivas e seguras em substituição daquelas que sejam ineficazes, prejudiciais ou que tenham efeitos incertos. São ofertados

cursos, tutoriais e produção técnica. Uma das ferramentas importantes que serão disponibilizadas é a Consulta Rápida. Em caso de dúvidas pontuais durante a análise de um processo, o magistrado poderá consultar um dos nossos médicos ou pesquisadores por meio do canal digital <https://redemagistrados.hsl.org.br> e receber a resposta dentro de 48 horas.





Ambulatórios de Filantropia

GRI 3-3: Promoção da Saúde
e Prevenção de Doenças

Localizados no bairro da Bela Vista, em São Paulo, nossos Ambulatórios de Filantropia ofertam atendimentos aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) da região central da capital paulista. A iniciativa tem como principal financiador o próprio Hospital 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. Os serviços ofertados são:

Consultas pediátricas nas áreas de obesidade e otorrinolaringologia;

Consultas com mastologista no pré e pós-operatório, além de exames para o rastreio e diagnóstico de câncer de mama e cirurgias de mama;

Exames de ultrassonografia em geral.

Mutirão da Paratireoide

Em agosto de 2022, realizamos o Mutirão da Paratireoide direcionado a pacientes encaminhados pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. A iniciativa de tratamento para o hiperparatireoidismo abrangeu consultas ambulatoriais, realização de cirurgias e acompanhamento pré e pós-operatório.

580

atendimentos ambulatoriais a **40 pessoas**, das quais **22 foram submetidas à cirurgia**.

Indicador Próprio: Nº de atendimentos Ambulatórios

Atendimentos	2020	2021	2022
Cirurgias de mama	82	68	104
Exames de ultrassonografia	14.062	16.441	23.462
Consultas com equipe multiprofissional em pediatria	1.063	1.875	2.921
Consultas pediátricas (obesidade e otorrinolaringologia)	993	1.205	1.307
Consultas médicas e multiprofissionais voltadas às pacientes de cirurgia de mama	5.064	3.896	5.985
Corujão da Saúde – cirurgias de tireoide	15	0	0
Corujão da Saúde – exames de tomografia	0	17	0
Mutirão – cirurgias paratireoides	0	0	583

Abrace seu Bairro

Com o objetivo de oferecer ações de promoção à saúde, educação e cultura às famílias de alta vulnerabilidade social nos bairros da Bela Vista, Consolação e República, a Sociedade Beneficente de Senhoras criou, em 2001, o projeto Abrace seu Bairro. Ao longo de 2022, que ficou marcado pela retomada das nossas atividades presenciais após a diminuição de casos de Covid-19, foram atendidas 641 famílias.

No ano, oferecemos pela primeira vez o **Curso Gratuito 50+** que qualificou 21 pessoas acima de 50 anos com interesse de aprender sobre atendimento ao cliente e processos administrativos em serviços de saúde. Com cem horas de duração, a capacitação realizada durante três meses abordou diversos assuntos como comunicação empresarial, informática e comunicação não violenta. Ao término do projeto, um dos alunos foi contratado pelo Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês e outros participaram do processo seletivo para o hospital.

Ainda na área de capacitação profissional, o Abrace Seu Bairro ofertou capacitações

gratuitas para pessoas a partir de 18 anos com Ensino Médio completo com interesse em seguir carreira no ambiente hospitalar, como copeiro hospitalar e auxiliar de hotelaria.

Outra importante iniciativa realizada pela primeira vez foi o curso de **Articuladores Locais**, que teve o objetivo de potencializar a qualificação de líderes comunitários engajados. Foram selecionadas 14 pessoas com ideias de projetos ou ações de cidadania existentes em benefício de sua comunidade local.

O grupo teve aulas práticas e técnicas de autoconhecimento, soluções de impacto, empreendedorismo, mediação de conflitos, captação de recursos e aprimoramento tecnológico, entre outros temas. Ao final, três projetos foram selecionados para mentoria durante o período de seis meses, sendo que dois deles têm como foco a alimentação para população em situação de rua (OSC + Amor - Fome nas Ruas e Projeto Tudo de Bom) e o terceiro é um curso de inclusão digital para refugiados e imigrantes (ONG Okoier).

Em 2022, o Abrace seu Bairro somou:

757

pessoas atendidas, sendo:

147 crianças de 4 a 12 anos

104 jovens de 13 a 17 anos

302 adultos de 18 a 59 anos

204 idosos com mais de 60 anos

641

famílias atendidas

+ 24 mil

lanche distribuídos

151

turmas

101

profissionais capacitados



Cursos de copeiro hospitalar e auxiliar de hotelaria

Com o objetivo de gerar oportunidades a partir da qualificação profissional e fomentar o compartilhamento de conhecimento, oferecemos os cursos gratuitos de capacitação de auxiliar de hotelaria e copeiro hospitalar, com 40 vagas cada um. Essa formação tem duração de três meses. Os participantes têm aulas teóricas e práticas, de forma presencial, duas vezes por semana, e de condicionamento físico, que são disponibilizadas no canal do YouTube do Abrace seu Bairro.

40

vagas em cursos gratuitos de capacitação



Fonoaudiologia e Psicopedagogia

As oficinas terapêuticas de Psicopedagogia e Fonoaudiologia têm o objetivo de acompanhar crianças e adolescentes diagnosticados com deficiência intelectual, transtorno de déficit de atenção e questões relativas à fala e coordenação motora. Desenvolvemos trabalhos de leitura e escrita, motricidade orofacial, produção fonológica e articulatória, concentração e foco, atividades para melhorar o desempenho na escola, autonomia, coordenação motora grossa e fina. Em 2022, atendemos 97 crianças e adolescentes com faixa etária de quatro a 18 anos, que são encaminhadas pelo Ambulatório de Especialidades em Pediatria do Hospital Sírio-Libanês, UBS e escolas da Bela Vista e região.

97

crianças e adolescentes atendidos

Práticas esportivas e culturais

Oferecemos atividades de dança, capoeira, esporte cooperativo, condicionamento físico e expressão corporal. Nas aulas, trabalhamos técnicas simples de dança, musicalização, ritmos, coordenação motora, atividades aeróbicas, alongamentos, ginástica localizada e diversos jogos e atividades lúdicas adaptadas, além da vivência esportiva em suas variadas modalidades. Todas as aulas são diversificadas, incluindo caminhadas e atividades ao ar livre nos parques e praças da região. Em 2022, foram realizados 53 encontros de práticas esportivas envolvendo oito profissionais. Já atividades educativas e de acesso à cultura envolveram 23 profissionais.

53

encontros de
práticas esportivas

Programa Culinária

Diante da queda do número de empregos formais, que se acentuou durante a pandemia de Covid-19, idealizamos o Programa Culinária, com a finalidade de possibilitar a geração de renda e mudar a realidade dos participantes. Em 2022, 95 pessoas tiveram a oportunidade de fazer parte desse curso, que teve duração de nove meses, possibilitando um ganho extra para as famílias, uma maior consciência a respeito do consumo alimentar inteligente e melhoria na qualidade da alimentação e na cozinha dos selecionados para essa atividade.

95

pessoas atendidas
pelo Programa





Bazar da moda circular

No segundo semestre de 2022, realizamos duas edições do Bazar de Moda Circular, ação destinada ao público interno e alinhada ao fortalecimento do nosso Compromisso Social.

No total, foram recebidas

7.540 doações e **4.531** peças vendidas

que incluíram utensílios domésticos e móveis doados.

Os **R\$ 130 mil arrecadados** foram direcionados para os projetos do Abrace seu Bairro e Lar Sírio.

Voluntariado

Criado em 1980, o Serviço de Voluntários do Hospital Sírio-Libanês contou com apoio de cerca de 300 pessoas e 6.792 horas de voluntariado em 2022. Formado por 95% de mulheres, o grupo atua em diversas áreas das nossas unidades de São Paulo e Brasília como centros de diagnósticos, pronto atendimento, Centro de Oncologia, Unidade de Tratamento Intensivo (UTI), banco de sangue, pediatria e ambulatório de filantropia.

No que tange as doações relacionadas ao trabalho das voluntárias, somamos mais de R\$ 181 mil em doações de materiais médicos, medicamentos, móveis e outros itens para ações específicas de instituições como: Hospital Geral

do Grajaú; Hospital Municipal Infantil Menino Jesus, Hospital das Clínicas Nardini, em São Paulo (SP); Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP) e ONG Zoé - Saúde na Amazônia.

As atividades desenvolvidas pelas voluntárias na loja de conveniência e na livraria do HSL, cuja renda é revertida para iniciativas de filantropia, resultam em doações impactantes para beneficiar as várias unidades do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL), ambulatórios de filantropias e programas do Abrace seu Bairro.

Além disso, a comercialização de itens na loja de conveniência do Hospital Sírio-Libanês arrecadou verba suficiente para as seguintes doações:

1.140
artigos de higiene
pessoal

4.059
cobertores e
agasalhos

1.465
cestas básicas

360
enxovais

360
produtos de limpeza



Outras iniciativas de caráter social

Brinquedoteca itinerante na Bela Vista

Pensando na empatia aos pacientes pediátricos em tratamento oncológico, foi montada em 2022, com recursos de doadores, a brinquedoteca itinerante na Bela Vista. As crianças de zero a dez anos têm à disposição atividades lúdicas para enfrentar o tempo em que estão no hospital, com brinquedos que são devidamente higienizados para garantir o controle de infecção. Além disso, foram criadas formas para rastrear as peças, evitando assim acidentes, ou para agir em caso de alguma ocorrência.

Estrelas Rosas

Cerca de 170 mulheres com câncer de mama são acompanhadas pelas nossas equipes sendo submetidas à reconstrução mamária, recuperação ou adaptação das limitações de atividades pós-cirurgia e um trabalho multiprofissional contínuo de recuperação da autoestima. Em 2022, foram atendidas 40 mulheres com idade média de 57 anos e realizados 57 procedimentos cirúrgicos em 29 internações para 25 pacientes.

Produtos solidários

Para contribuir e ampliar ainda mais nossas ações sociais que geram impacto na vida das pessoas, lançamos, em 2022, uma linha de produtos Sírio-Libanês 100% solidária. Criada em celebração ao nosso centenário, a iniciativa consiste na comercialização de camisetas, canetas, blocos para anotações e canecas, entre outros, na loja de conveniência localizada no térreo do Hospital Sírio-Libanês na Bela Vista (Bloco C). Toda a renda é revertida para projetos sociais. Em 2022, esses recursos foram direcionados para o **Curso Gratuito 50+**, ministrado pelo Abrace.

Ações sociais em Brasília

Estamos buscando expandir nossas ações e projetos sociais na região de Brasília. Desde 2014, temos um termo de cooperação com o Hospital da Criança de Brasília José Alencar por meio do qual atendemos gratuitamente a demanda de tratamento radioterápico da população pediátrica. A iniciativa atendeu 35 crianças em 2022, que tiveram suas vidas celebradas em uma manhã de outubro que contou com brincadeiras e diversão no Centro de Oncologia – Unidade I de Brasília. No mesmo mês, também realizamos, em parceria com a ONG Rede Feminina de Combate ao Câncer de Brasília, uma ação social voltada a mulheres com câncer atendidas no Hospital de Base que são acompanhadas pela Rede. Ao todo, o projeto ofereceu 70 exames de tomografia no ano.

Fundo Patrimonial Sírio-Libanês

O Fundo Patrimonial (Endowment) Sírio-Libanês é uma iniciativa das associadas da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês que, em 2021, completou cem anos de fundação com uma história pautada pela filantropia, centrada na solidariedade, excelência e resultado, com o propósito de proporcionar vida plena e digna às pessoas.

Este fundo tem a missão de contribuir para a continuidade deste legado, visando à perenidade da Instituição, financiando ações ligadas à assistência médico-hospitalar, tecnologia e inovação; assistência social; educação em saúde e ciência e pesquisa.

Para saber mais: FundoPatrimonial@hsl.org.br

Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês

GRI 3-3: Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças

O Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL), cuja mantenedora é a Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, é reconhecido como uma organização social de saúde (OSS). Essa entidade tem atuação independente na área assistencial, na administração de recursos e faz a gestão de equipamentos públicos de saúde a partir de parcerias firmadas com prefeituras e com o Governo do Estado.

Em janeiro de 2022, o IRSSL passou a administrar o Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Dona Maria Lopes, em Jundiaí (SP). A partir de maio, a instituição passou a atuar no Núcleo de Saúde da Fundação Lia Maria Aguiar, em Campos do Jordão, que oferece serviços gratuitos de saúde para a população. A partir de abril de 2023, a instituição passou a ser

responsável por gerir o Hospital Regional de Registro (SP), no Vale do Ribeira.

Das nove unidades gerenciadas pelo IRSSL, quatro são certificadas pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), considerado o principal selo brasileiro de qualidade na área da saúde: Hospital Municipal Infantil Menino Jesus, Hospital Geral do Grajaú, Hospital Regional de Jundiaí e Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Dra. Maria Cristina Cury. Já o Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Mogi Mirim conta com a certificação CARF (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities).



Ente federativo	Equipamento/serviço	Município
Prefeitura	Hospital Municipal Infantil Menino Jesus (referência em atendimento pediátrico)	São Paulo (SP)
	Ambulatório de Gratuidade	São Paulo (SP)
Governo do Estado	Ambulatório Médico de Especialidades (AME Interlagos) Dra. Maria Cristina Cury, em Interlagos	São Paulo (SP)
	Ambulatório Médico de Especialidades (AME Jundiaí) Dona Maria Lopes	Jundiaí (SP)
	Hospital Geral do Grajaú	São Paulo (SP)
	Hospital Regional de Jundiaí	São Paulo (SP)
	Serviço de Reabilitação Lucy Montoro	Mogi Mirim (SP)
Instituições privadas sem fins lucrativos	Hospital Regional de Registro	Registro (SP)
	Ambulatório Multiassistencial (AMAS – UMANE)	São Paulo (SP)
	Núcleo de Saúde da Fundação Lia Maria Aguiar	Campos do Jordão (SP)

Unidades

Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Mogi Mirim (CARF)

Esse serviço estadual oferece tecnologia de ponta na reabilitação de pacientes com deficiência física, doenças incapacitantes e severas restrições de mobilidade para pacientes de 46 municípios dos Departamentos Regionais de Saúde de São João da Boa Vista e de Piracicaba.

Hospital Municipal Infantil Menino Jesus (ONA nível 3)

Referência no atendimento de crianças e adolescentes, essa unidade é especializada no tratamento de malformações congênitas, de doenças hepáticas, fissura labiopalatina e malformação congênita ortopédica. Também é um dos poucos centros especializados no tratamento de crianças com Síndrome do Intestino Curto no país. Em 2022, alcançou a certificação máxima da ONA (nível 3), que atesta a excelência na gestão.

Ambulatório de Gratuidade

Unidade localizada na Av. Paulista, realiza exames de diagnóstico como ultrassonografia morfológica e obstétrica, *holter* e teste ergométrico em parceria com a Prefeitura de São Paulo.

Hospital Geral do Grajaú (ONA nível 3)

Considerada a principal unidade estadual de atendimento geral de saúde para cerca de 1 milhão de habitantes da Zona Sul de São Paulo, a unidade é referência em atendimento de urgência, emergência e média complexidade, incorporando também a área de ensino e pesquisa.

Ambulatório Médico de Especialidades (AME Interlagos) Dra. Maria Cristina Cury (ONA nível 3)

Centro estadual de diagnóstico e orientação terapêutica de alta resolutividade, com oferta de especialidades médicas, multidisciplinares e exames. A unidade é referência para os moradores das regiões de Capela do Socorro, Parelheiros e Marsilac, na Zona Sul de São Paulo.

Hospital Regional de Jundiaí (ONA nível 3)

De perfil cirúrgico e caráter eletivo, o hospital realiza atendimentos de média e alta complexidade, inclusive cirurgias cardíacas de revascularização do miocárdio, oferecendo atendimento integral na linha de cuidado cirúrgico.

Ambulatório Médico de Especialidades (AME Jundiaí) Dona Maria Lopes

Unidade estadual localizada em Jundiaí (SP), passou a ser gerenciada pelo IRSSL em janeiro de 2022. Esse centro de diagnóstico e orientação terapêutica em diversas especialidades médicas oferece consultas, exames e cirurgias. A unidade é referência para nove municípios (Cabreúva, Campo Limpo Paulista, Itatiba, Itupeva, Jarinu, Jundiaí, Louveira, Morungaba e Várzea Paulista).

Hospital Regional de Registro

A partir de abril de 2023, o IRSSL assumiu a gestão dessa unidade de média e alta complexidade do Vale do Ribeira, que é referência nas especialidades de bucomaxilo, cardiologia intervencionista e cirurgia cardíaca, neurologia e ortopedia e traumatologia.

Núcleo de Saúde Fundação Lia Maria Aguiar

Fruto de uma parceria com a Fundação Lia Maria Aguiar, essa unidade localizada em Campos do Jordão (SP) oferece atendimentos, exames e tratamentos em diferentes especialidades médicas, além de um serviço especial de hemodiálise.

Ambulatório Multiassistencial (AMAS-UMANE)

Situada na região de Santa Cecília, em São Paulo (SP), essa unidade é administrada pelo IRSSL desde agosto de 2021 em parceria com a Umane (antiga Associação Samaritano).



Indicador Próprio: Número de atendimentos Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL)

Hospital Geral do Grajaú	2020	2021	2022
Colaboradores	1.341	1.309	1.268
Internações	16.743	13.555	15.728
Exames de imagem	154.805	115.855	123.020
Salas cirúrgicas	6	6	6
Leitos operacionais	322	322	322
Exames laboratoriais	838.943	652.803	715.361
Atendimento de urgência	118.555	71.561	60.775
Procedimentos cirúrgicos	6.027	4.207	6.011
Leitos de unidade crítica	44	44	44

Hospital Regional de Jundiaí	2020	2021	2022
Colaboradores	376	376	382
Internações	8.378	5.326	10.780
Exames de imagem	5.546	1.880	5.003
Salas cirúrgicas	6	6	6
Consultas médicas	25.188	13.632	40.035
Leitos operacionais	120	120	120
Exames laboratoriais	23.434	9.766	21.411
Atendimento de urgência	1.611	1.261	971
Procedimentos cirúrgicos	6.202	3.066	9.367

AME Dra. Maria Cristina Cury (Interlagos)	2020	2021	2022
Colaboradores	124	118	116
Exames de imagem	5.385	5.196	5.605
Salas cirúrgicas	2	2	2
Consultas médicas	73.577	69.295	70.398
Exames laboratoriais	86.342	80.736	84.930
Procedimentos cirúrgicos	3.992	3.758	3.959

Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Mogi Mirim	2020	2021	2022
Colaboradores	58	58	54
Consultas médicas	4.045	3.405	3.645
Consultas não médicas	36.026	27.329	33.393

Hospital Municipal Infantil Menino Jesus	2020	2021	2022
Colaboradores	534	550	550
Consultas médicas	30.480	48.478	56.371
Internações	3.121	5.872	6.255
Atendimentos de urgência	20.074	43.898	47.972
Exames de imagem	19.315	30.626	29.395
Exames laboratoriais	206.771	354.319	359.481
Procedimentos cirúrgicos	2.640	3.529	3.817
Salas cirúrgicas	5	5	5



Ambulatório de Gratuidade	2020	2021	2022
Colaboradores	2	3	5
Exames	1.857	2.011	2.432
Consultas médicas	30.180	N.A.	56.371
Leitos operacionais	82	88	88
Exames laboratoriais	289.030	354.319	359.481
Consultas não médicas	7.076	N.A.	0
Atendimento de urgência	24.074	43.898	42.972
Procedimentos cirúrgicos	2.591	3.529	3.817
Leitos de unidade crítica	20	20	20
AME Jundiaí			2022
Colaboradores			116
Exames de imagem			108.485
Salas cirúrgicas			1
Consultas médicas			61.501
Exames laboratoriais			82.247
Consultas não médicas			13.000
Procedimentos cirúrgicos			8.288

AMAS – UMANE	2022
Colaboradores	9
Exames de imagem	699
Consultas médicas	6.652
Exames laboratoriais	4.789
Consultas não médicas	9.992
Núcleo de Saúde Fundação Lia Maria Aguiar	2022
Colaboradores	106
Exames de imagem	39.918
Consultas médicas	6.467
Exames laboratoriais	3.183
Consultas não médicas	2.665
Exames neuropsicológicos	1.257



xcelência





“

A Excelência Sírio-Libanês é a soma dos nossos atos diários. Aqui conectamos pessoas, propósito, trabalhamos com qualidade, possuímos processos estruturados, compartilhamos conhecimentos, somos inovadores, sempre em busca do melhor e do que há de mais moderno. São estes feitos, somados ao nosso jeito de SER, que nos fazem ser referência em saúde. É aqui que o nosso paciente entende o que é SER único, em sua totalidade, com respeito, segurança e cuidado centrado na pessoa.

Mariana Gomes da Silva – Enfermeira do Complexo Hospitalar da Bela Vista

”





O Sírio-Libanês preza pela constante busca e aprimoramento da excelência assistencial. Por esse motivo, capacitamos os nossos profissionais que também são valorizados e convidados a participar ativamente de ações e de revisão de processos para oferecer sempre o melhor para os pacientes.

Estamos empenhados na busca da Designação Magnet, considerada o mais elevado reconhecimento concedido a organizações de saúde pela excelência na prática de enfermagem. De forma pioneira, o Sírio-Libanês também iniciou o projeto-piloto World Class Mundial baseado em uma metodologia criada no Japão aplicada à indústria que está sendo utilizada pela primeira vez no segmento da saúde. Combinadas às nossas batalhas do Planejamento Estratégico 2022-2030, as iniciativas buscam melhoria contínua e ganho de eficiência nas áreas assistencial e administrativa.

Outro destaque em Excelência em 2022 foi o lançamento da marca Alma Sírio-Libanês, voltada à vertical de tecnologia e inovação. De forma pioneira, criamos o primeiro fundo patrimonial do segmento da saúde.



Lançamento da marca Alma Sírio-Libanês foi destaque em Excelência

Nosso esforço pela busca da perfeição tem sido reconhecido ao longo dos anos por meio de diversas premiações. Em 2022, destacam-se:

Great Place to Work (GPTW)

Conquistamos o 4º lugar na categoria Hospital - Médio e Grande porte no *ranking* que classifica as melhores empresas para trabalhar.

Health Care Climate Champions Award 2022

Vencemos a categoria Eficiência Energética - Ouro por integrar o primeiro grupo de instituições de saúde da campanha global Race to Zero, prêmio concedido pela organização internacional Saúde sem Dano.

Melhores Hospitais Públicos do Brasil

Por meio do IRSSL conquistamos o 9º lugar com o Hospital Regional de Jundiaí e o 14º com o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus e o 22º Hospital Geral do Grajaú (22º) nesse prêmio concedido pelo Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde (Ibross) em parceria com a Organização Pan-Americana de Saúde (Opas) e o Instituto Ética Saúde.



Prêmio Consumidor Moderno de Experiência do Cliente

Vencemos no segmento Hospitais - Serviços de Saúde.

Prêmio Valor Inovação Brasil 2022

6ª posição no *ranking* do setor de saúde e 149º posto no *ranking* geral desse anuário feito pelo jornal Valor Econômico em parceria com a consultoria Strategy& da PwC.

Ranking Melhores Serviços

Conquistamos o 1º lugar na categoria hospitais nessa pesquisa promovida pelo jornal 'O Estado de S.Paulo' em parceria com a Blend New Research, considerado o maior grupo de pesquisas de mercado do Brasil.

Ranking Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (Merco)

Vencemos entre as empresas de saúde em 2022 e conquistamos a 17ª colocação entre as cem companhias com melhor reputação no Brasil.

TOP Open Corps 2022

Obtenção do 6º lugar na lista das dez corporações de serviços que mais praticaram inovação aberta com *startups* no país, segundo a 100 Open Startups.

World's Best Specialized Hospitals 2023

Fomos reconhecidos pela Revista 'Newsweek' como os melhores da América Latina na área de Endocrinologia, os 17º do mundo em Urologia e Integramos a lista das cem melhores instituições de todo o mundo em Cardiologia, Gastroenterologia, Neurocirurgia, Oncologia e Pediatria.

World's Best Smart Hospitals 2023

Também organizado pela Revista 'Newsweek', figuramos na 2ª posição entre os hospitais mais tecnológicos do Brasil nesse levantamento que reconhece as 300 melhores instituições médicas do mundo que lideram o campo em tecnologias inteligentes.



Nossas certificações e creditações

ASCO QOPI
Certification Program

ASCO QOPI Certification
Program (CBR – PADI)



CEBAS



ISO 14001



LEED GOLD



Women on board



ASCO QOPI Certification
Program (CBR – PADI)
unidades Jardins e Itaim: 2022



CMDCA



ISO 45001



Programa São Paulo
Amigo do Idoso



CENTS



CARF



GEDA – PA Geriátrico



Joint Commission
International (JCI)



SBMO

Reconhecimento de
Excelência da SBSHSL

Título de Utilidade Pública
Municipal

Título de Utilidade Pública
Estadual



Jornada Magnet

Nosso time está empenhado em buscar a designação Magnet, um selo de excelência do cuidado de Enfermagem, concedido aos melhores hospitais no mundo. Para isso, tem aplicado desde 2019 o Magnet Recognition Program, modelo de trabalho que eleva continuamente a qualidade do atendimento ao paciente, em um ambiente em que os enfermeiros, em colaboração com a equipe multiprofissional, estabelecem padrões de excelência por meio da liderança, descoberta científica e disseminação de novos conhecimentos. É baseado em cinco pilares: conhecimento, inovação e melhorias; estrutura de empoderamento; lideranças transformacionais; prática profissional exemplar; e resultados empíricos do cuidado.

Tal conceito está em consonância com a visão, a missão e os valores do Sírio-Libanês, pois inclui o cuidado baseado em relacionamento, a prática baseada em evidência, o cuidado centrado na pessoa e a gestão participativa. Os objetivos centrais do modelo são:

Promover uma assistência integrada, segura e dentro dos melhores padrões de qualidade;

Promover a melhor experiência do paciente e ao profissional;

Obter eficiência nos processos multidisciplinares.

Nossa instituição vem implementando ações de Enfermagem em parceria com outros profissionais e áreas para atender aos requisitos exigidos por este selo de excelência, que tem entre os objetivos melhorar a qualificação dos profissionais e ao mesmo tempo fazer com que os médicos se sintam mais seguros para atrair mais pacientes para a instituição.

Como exemplo de ações voltadas à jornada de obtenção dessa certificação, está o aumento de 96% no número de publicações científicas e o desenvolvimento de iniciativas importantes, como o Código Atlas e o Trabalho com Alegria.

O Prêmio Violeta Jafet faz parte desse esforço. A iniciativa, que chegou à segunda edição em 2022, é uma forma de reconhecer e homenagear os integrantes da equipe multiprofissional por meio de histórias transformadoras, inspiradoras e marcantes vivenciadas pelos pacientes e colaboradores. São os próprios pacientes que indicam os merecedores desse reconhecimento, que é feito com critérios claros, conforme definido em regulamento. O prêmio leva o nome de Violeta Jafet, que, por décadas, esteve à frente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês e viabilizou o sonho da mãe Adma Jafet.





World Class Hospital

A busca pela excelência é um processo contínuo e natural para a nossa instituição, que decidiu dar um passo ousado, em 2022, ao lançar o programa de melhoria contínua World Class Hospital.

A proposta é inspirada na filosofia do Sistema Toyota de Produção (TPS) por meio da abordagem Total Productive Maintenance (TPM – Manutenção Produtiva Total), criada na década de 1970 pelo japonês Seiichi Nakajima, que, por meio do trabalho colaborativo, busca reduzir erros, buscando maior eficiência, por meio de um sistema abrangente, baseado no respeito individual e na total participação dos colaboradores.

Para atingir esse objetivo, que requer uma mudança cultural da empresa, iniciamos, em 2023, uma ação para divulgar essa filosofia entre os nossos colaboradores, que devem

abraçar essa nova cultura que está alinhada às nossas diretrizes para melhorar os resultados gerais do Sírio-Libanês.

Trata-se da capacitação dos mesmos embaixadores da [Jornada SER HSL+100](#), que serão facilitadores também da cultura de melhoria contínua. A iniciativa prevê que, com o apoio de um embaixador e ferramentas, qualquer colaborador consiga propor uma melhoria baseada na metodologia Kaizen. As sugestões selecionadas ficam elegíveis para participar da Semana da Qualidade, realizada no final do segundo semestre de cada ano. Com isso, o Time Autônomo de Alta Performance (TAAP) responsável pela melhoria concorre a uma premiação por meio do Programa Reconhecer. Para isso, a sugestão deve ter sido transformada em ação e necessariamente tenha aprimorado algum processo *end-to-end* que implique em:



- Aumento ou redução média de dois pontos percentuais nos indicadores durante um período de no mínimo seis meses;
- Atingimento ou superação da meta de dois ou mais meses, não necessariamente consecutivos;
- Melhoria de pelo menos 5% em relação aos resultados anteriores em qualquer indicador específico;
- Para projetos em andamento com ganhos financeiros estabilizados, será considerada a comparação do mesmo período do ano anterior, visando identificar o crescimento percentual;
- Necessidade de desenvolver materiais de treinamento, documentos ou protocolos de padronização de atividades.



Eventos

GRI 3-3: Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças, Indicador próprio: Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças no ano

O Sírio-Libanês foi um dos patrocinadores do **Summit Saúde Brasil 2022** do Estadão, ao lado de grandes *players*. Integramos o painel Sustentabilidade do setor de saúde no pós-pandemia, passando as principais mensagens-chave e reforçando nosso papel como líderes no mercado de saúde.

Participamos do **Seminário de Oncologia da Folha de S. Paulo**, o Congresso ASCO (*branded* com o 'Estadão') e o Congresso HSM+.



Parceria com a Unilever

Iniciamos em setembro de 2022 uma parceria com a Unilever para fazer, durante seis meses, testes dos produtos para desinfecção hospitalar. Válida até 2025, a parceria ajuda a divulgar a marca Sírio-Libanês globalmente como apoiador de uma nova linha de produtos para o mercado de saúde, a MedCare, que será comercializada no Brasil e em outros países da América Latina, rendendo um incremento financeiro para a nossa instituição nesse período.



Experiência do Paciente

GRI 3-3: Experiência do Paciente, Indicador próprio:

Cuidado centrado na pessoa

O cuidado, a acolhida e o auxílio prestado a cada paciente, de forma individualizada, representam um dos diferenciais do Sírio-Libanês. Esse empenho diário em ofertar e garantir a melhor experiência às pessoas é fruto do esforço constante de toda nossa equipe e corpo clínico.

Mapeamos a jornada do paciente de forma constante para – diante do crescimento da instituição, da abertura de novas unidades e de mudanças de processos – identificarmos os pontos de atritos e melhorias nos processos e, assim, garantir uma experiência ainda mais humanizada e acolhedora aos nossos clientes.

Diferentes projetos são desenvolvidos para aprimorar a experiência dos clientes. Um deles é o de Recepção Digital, criado com o objetivo

de otimizar a jornada do paciente, antecipando o *check-in* e, conseqüentemente, trazendo uma experiência com mais agilidade e sustentabilidade. Em 2022, a média anual de *check-ins* realizados pela assistente virtual foi de 15,8%.

Em hotelaria, por meio da iniciativa de reutilização do enxoval do acompanhante do paciente internado, avançamos em qualidade, acolhimento e também em sustentabilidade: nossos camareiros passaram a realizar a abertura das camas dos acompanhantes todos os dias, ao mesmo tempo que informavam sobre a possibilidade de reutilização deste enxoval para a forração do dia seguinte, levando a uma economia de 13 litros de água por reutilização.

Para medir a satisfação do conjunto e percepções dos nossos clientes, mantemos também o Núcleo de Experiência do Cliente, com pilares de atuação em metodologias de pesquisa de satisfação, mapeamentos de jornadas, desenhos de personas, VOC - Voz do Cliente (Canal de Ouvidoria), com produção e análises de indicadores que são capazes de orientar nos processos de decisões institucionais. **GRI 2-25, 2-26**



Indicadores próprios: Satisfação do cliente

	2020	2021	2022
Net Promoter Score (NPS)	86,89%	87,30%	85,70%
Ouvidoria	2020	2021	2022
Número de reclamações	8.921	10.685	13.388
Percentual de reclamações respondidas	100%	100%	99,73%
Número de elogios	5.387	5.682	11.453
Percentual de resolução	84,40%	83,30%	99,73%
Reclame aqui	2020	2021	2022
Número de reclamações	144	167	189
Nível geral de satisfação	7,9%	8,1%	7,9%

Prática Assistencial



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

Algumas iniciativas que aprimoram a prática assistencial em 2022 foram:

- 1º manequim 3D da diretoria assistencial para treinamento de lesão por dispositivos;
- Curso de ultrassonografia cinesiológica e procedimentos cinesioterapêuticos guiados por ultrassonografia;
- Implementação do atendimento fisioterapêutico em pacientes em tratamento de radioterapia pelas especialidades de dermatofuncional e assoalho pélvico;
- Educação em enfermagem com estrutura de treinamentos em ambiente simulado com +220 temas de treinamentos presenciais e 33 em EaD;
- Realização de curso de avaliação da composição corporal de pacientes hospitalizados para profissionais do serviço de alimentação e dietética;
- Programa de Otimização de Materiais e Medicamentos da Assistência Farmacêutica para agilizar o processo de avaliação técnica de novos medicamentos.

Segurança do paciente

Indicador próprio: Segurança e gerenciamento de riscos

A gestão de riscos do Sírio-Libanês atua de forma sistêmica e transversal nos diversos serviços da instituição com foco no mapeamento, identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos. O programa visa ao aprendizado organizacional, à melhoria contínua dos processos e ao fortalecimento da cultura de segurança. Sua atuação é sistemática, estruturada e oportuna, com ações pautadas na transparência, cultura justa, qualidade das informações e práticas baseadas em evidência, tendo a segurança como premissa.

Parte integrante dos processos organizacionais, essa gestão está alinhada ao planejamento estratégico da instituição sobretudo à batalha de **Garantir Excelência Clínico-assistencial**. A área integra os comitês assistenciais de Lesão de Pele, Broncoaspiração, Quedas e Terapia com

Medicamentos, 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. Possui regimento próprio com reuniões ordinárias periódicas (Regimento do Comitê Corporativo de Qualidade e Segurança). 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 2022, 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 repreensão ou punição é continuamente estimulado.

O desenvolvimento da Cultura de Segurança na organização é estimulado por meio do diálogo, transparência e um sistema de consequências justo. Neste contexto, um dos projetos estratégicos da batalha de Garantir Excelência

Clínico-assistencial foi a implantação da Política de Cultura Justa por meio de algoritmo.

Profissionais com dificuldades emocionais após vivenciarem um evento adverso são acolhidos, conforme descrito no Protocolo do Ambulatório de Acolhimento à Primeira e Segunda Víctima. No ano de 2022, foram fortalecidas as ações de divulgação, foi revisado o formulário de notificação para que o notificador identifique colaboradores com sofrimento emocional após evento adverso e foi expandida a atuação do grupo para contemplar terceiras vítimas.

O envolvimento e educação do paciente/família nos processos de segurança são promovidos continuamente bem como, no caso da ocorrência de um evento adverso evitável, a comunicação aberta, honesta e transparente sobre o incidente (*disclosure*). Nesta premissa, o número de reuniões de *disclosure* em 2022 foi 35% superior ao do ano anterior.

A Cultura de Segurança na organização é estimulada por meio do diálogo, transparência e sistema justo de consequências



Capacitações relacionadas à segurança do paciente e gestão de risco são incorporadas nos programas de desenvolvimento de pessoas e a equipe está envolvida no treinamento e comunicação de questões de segurança e riscos em toda a instituição, de forma permanente por métodos, mecanismos e canais eficazes.

Criamos em 2022 o Informativo da Gestão de Risco: publicação mensal no Workplace (canal interno de comunicação) com principais pautas apresentadas no Comitê Corporativo de Qualidade e Segurança. Dentro do calendário anual duas campanhas são realizadas: Abril pela Segurança e Dia Mundial de Segurança do Paciente (celebrado em 17 de setembro). Em 2022, os temas foram respectivamente: Alta Confiabilidade em Saúde e Medicação sem danos. A primeira campanha foi marcada por duas *lives* abertas ao público externo com a participação de representantes da Johns Hopkins University.

As exigências dos órgãos regulatórios e entidades acreditadoras foram cumpridas, incluindo a notificação de eventos conforme critérios, prazos e padrões definidos. Foram incluídos 1.024 eventos adversos no sistema NOTIVISA da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).



Alguns outros projetos realizados com a participação da área incluem:

- Otimização do Interact e redução do tempo de Aceite de Ocorrências Assistenciais, com impacto na agilidade na identificação, encaminhamento e tratativa das ocorrências; melhor resultado e eficiência operacional; fortalecimento do alinhamento e trabalho em equipe.
- Projeto de Ciência da Melhoria do IHI (Institute for Healthcare Improvement): Redução de eventos adversos como dano moderado, grave, catastrófico ou potencial de dano grave em pacientes submetidos a endoscopia digestiva alta e colonoscopia na Unidade Bela Vista.
- Implantação do Piloto do CUSP (Comprehensive Unit-based Safety Program) no Centro Cirúrgico do Hospital Sírio-Libanês denominado na nossa instituição de TOPS (Time Operacional de Proteção e Segurança).
- Consolidação da implantação da Iniciativa SEGURA que se revelou uma estratégia pioneira, criativa, simples, de fácil aplicação e boa aceitação das equipes para implantação do Safety Huddle em um hospital de língua portuguesa.

Capital Humano

GRI 3-3: Atração e retenção

O Sírio-Libanês encerrou 2022 com 9.221 colaboradores, 2,3% menos que os 9.439 do final de 2021, sendo que 66,3% desse total são mulheres. Além disso, nosso corpo clínico aberto é formado por 3.548 médicos. Para garantirmos que todos os colaboradores estejam preparados para a nossa nova jornada definida no Planejamento Estratégico 2022-2030, lançamos em 2022 novas competências institucionais: gestão de ambiguidade e complexidade, visão sistêmica, adaptabilidade colaborativa, agilidade efetiva e foco em resultado, que são as capacidades necessárias que todos os colaboradores do Sírio-Libanês precisam ter e/ou desenvolver para apoiar a instituição a viabilizar sua estratégia, a fim de alcançar os resultados esperados. **GRI 2-7**

Por meio de *workshops* de pactuação, houve o engajamento das lideranças e o aprofundamento em nossa cultura corporativa para viabilizar a estratégia e garantir a sustentabilidade da instituição. Capacitamos 65 embaixadores líderes com a missão de multiplicar essa cultura. Com diversas ações de aproximação, eles impactaram diretamente mais de 3,3 mil colaboradores.



Pesquisa de clima

Em 2022, realizamos mais uma pesquisa em parceria com a GPTW. Desta vez, optamos pela pesquisa amostral com 1.500 colaboradores para avaliar o clima organizacional, ambiente de trabalho e práticas de gestão de pessoas. O Índice de Confiança, indicador calculado com base na favorabilidade de todas as questões aplicadas na pesquisa, cresceu de 76% para 78%, enquanto nosso e-NPS permaneceu em 67. Com base nos resultados, elaboramos um cronograma de ações para gestores e colaboradores para atuar de forma ainda mais efetiva nos pontos apresentados em todas as dimensões da pesquisa, para gerar maior engajamento e satisfação dos times.

Programa Tech Estágio

Em junho de 2022, lançamos a segunda edição do Programa Tech Estágio, voltado para a contratação de tecnólogos e universitários em formação dos cursos de Ciências da Computação, Tecnologia, Engenharias, Matemática, Física e Estatística.

Realizado em parceria com a Let's Code, *edtech* pioneira no modelo *eduployment* no Brasil, esse processo seletivo foi realizado em várias etapas, que incluíram o Coding Tank com atividades práticas de códigos de programação e um Hackaton, em que os participantes receberam um desafio com alguns dias para a entrega do projeto.

Ao final da jornada, seis participantes foram contratados para trabalhar na nossa instituição. Outros alunos bem avaliados também poderão ser contratados para futuras oportunidades nas áreas de Tecnologia e Inovação.



Número de empregados GRI 2-7

Região por gênero	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Brasília	280	590	870	343	752	1.095	374	848	1.222
São Paulo	2.660	5.025	7.685	2.830	5.514	8.344	2.737	5.262	7.999
Total	2.940	5.615	8.555	3.173	6.266	9.439	3.111	6.110	9.221

Tipo de contrato por gênero	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	2.896	5.451	8.347	3.108	6.139	9.247	3.083	6.038	9.121
Temporário	44	164	208	65	127	192	28	72	100
Total	2.940	5.615	8.555	3.173	6.266	9.439	3.111	6.110	9.221

Tipo de contrato por região	2020			2021			2022		
	Temporário	Permanente	Total	Temporário	Permanente	Total	Temporário	Permanente	Total
Brasília	31	839	870	32	1.063	1.095	29	1.193	1.222
São Paulo	177	7.508	7.685	160	8.184	8.344	71	7.928	7.999
Total	208	8.347	8.555	192	9.247	9.439	100	9.121	9.221

Tipo de emprego por gênero	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	1.632	2.373	4.005	1.750	2.703	4.453	1.755	2.785	4.540
Jornada parcial	1.308	3.242	4.550	1.423	3.563	4.986	1.356	3.325	4.681
Total	2.940	5.615	8.555	3.173	6.266	9.439	3.111	6.110	9.221

Tipo de emprego por região	2020			2021			2022		
	Brasília	São Paulo	Total	Brasília	São Paulo	Total	Brasília	São Paulo	Total
Jornada integral	419	3.586	4.005	473	3.980	4.453	567	3.973	4.540
Jornada parcial	451	4.099	4.550	622	4.364	4.986	655	4.026	4.681
Total	870	7.785	8.555	1.095	8.344	9.439	1.222	7.999	9.221

Número de trabalhadores por categoria funcional e gênero GRI 2-8

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Aprendizes	29	56	85	33	61	94	25	46	71
Estagiários	8	11	19	15	9	24	12	15	27
Residentes	108	220	328	104	203	307	111	185	296
Total	145	287	432	152	273	425	148	246	394

Rotatividade

GRI 401-1

Número e taxa de empregados contratados

Por gênero	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	508	17,27%	765	24,10%	494	15,97%
Mulheres	1.303	23,20%	1.630	26,01%	914	14,88%
Por região	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
São Paulo	1.560	20,29%	1.988	23,82%	1.047	12,95%
Brasília	251	28,85%	407	37,16%	361	31,38%
Por faixa etária	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	679	32,86%	1.075	46,39%	580	26,97%
Entre 30 e 50 anos	1.096	18,47%	1.276	19,61%	782	12,15%
Acima de 50 anos	36	6,46%	44	7,13%	46	7,07%
Total	1.811	21,16%	2.395	25,37%	1.408	15,25%

Número e taxa de empregados que deixaram a empresa

Por gênero	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	360	12,24%	505	15,91%	516	16,68%
Mulheres	663	11,80%	926	14,77%	1.035	16,85%
Por região	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
São Paulo	891	11,59%	1.258	15,07%	1.314	16,25%
Brasília	132	15,17%	173	15,79%	237	20,60%
Por faixa etária	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	177	8,56%	413	17,82%	444	20,65%
Entre 30 e 50 anos	614	10,35%	937	14,40%	1.024	15,92%
Acima de 50 anos	232	41,65%	81	13,12%	83	12,75%
Total	1.023	11,95%	1.431	15,16%	1.551	16,80%

Taxa de rotatividade

Por gênero	2020	2021	2022
Homens	15,2%	20,3%	16,3%
Mulheres	18,6%	20,7%	31,5%
Por região	2020	2021	2022
São Paulo	16,7%	19,7%	14,6%
Brasília	23,2%	27,8%	26,0%
Por faixa etária	2020	2021	2022
Abaixo de 30 anos	24,2%	30,5%	23,8%
Entre 30 e 50 anos	15,0%	17,8%	14,0%
Acima de 50 anos	19,2%	9,6%	9,9%
Total	24,2%	30,5%	16,0%



Diversidade e inclusão



Criado em 2021, 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 2022, aprovamos e divulgamos as metas do programa para o ciclo 2022-2030 para proporcionarmos cada vez mais uma vida plena e digna para acolher todas as diferenças. Trabalhamos com cinco pilares representando as seguintes dimensões: Pessoas com Deficiência, Étnico Racial, LGBTQIA+, Gênero e Gerações, que foi criado posteriormente. Cada pilar tem executivos como *sponsors* e conta com colaboradores que se voluntariam a participar como aliados e embaixadores dos temas.

Para a sensibilização, conscientização e capacitação sobre esses pilares, oferecemos diversos conteúdos por meio de *lives*, *workshops*, campanhas, encontros, treinamentos na nossa plataforma de aprendizagem, assim como a construção e publicação do guia antirracista.

Aprovamos e divulgamos as metas do Programa de Inclusão e Diversidade para o ciclo 2022-2030



Metas de diversidade | 2021-2030

Gerais

Meta 1 2023

Crescer quatro pontos percentuais na afirmativa da pesquisa de Clima GPTW 2023: “Posso ser eu mesmo aqui” = meta 83.

Meta 2 2023

Implementar uma etapa do processo seletivo anônimo em no mínimo mais duas diretorias.

Meta 3 2023

Reestruturar e lançar o canal multidisciplinar para a pessoa colaboradora vítima de violência.

Meta 4 2023

Garantir a realização bimestral de ações sobre diversidade para promover a conscientização e sensibilização dos(as) colaboradores(as), terceiros(as), pacientes e corpo clínico aberto, conectando com as iniciativas de ESG.

Meta 5 2024

Tornar-se signatária de um compromisso público por Grupo de Afinidade. Ex: WEPS, Pacto de promoção a Equidade Racial etc.

PCD

Meta 1 2023

Ter ao menos 5% de colaboradores(as) com deficiência.

Meta 2 2023

Garantir condições de acessibilidade para 100% das pessoas colaboradoras com deficiência.

Meta 3 2023

Garantir a disponibilização de curso de LIBRAS, estimulando a capacitação dos(as) colaboradores(as) com deficiência auditiva e sem deficiência para promover a inclusão.

Étnico-racial

Meta 1 2024

Aumentar em cinco pontos percentuais o número de colaboradores(as) autodeclarados(as) pretos(as), pardos(as) e amarelos(as).

Meta 2 2030

Ter 21,8% do número de colaboradores(as) autodeclarados(as) pretos(as), pardos(as) e amarelos(as) em cargo de coordenador(a) e acima.

LGBTQIA+

Meta 1 2024

Realizar campanha de autodeclaração e identificação de pessoas colaboradoras LGBTQIA+.

Meta 2 2030

Garantir a igualdade de dias na licença parental para todas as pessoas colaboradoras. progressão em ondas

Gênero

Meta 1 2025

Ter 50% de mulheres em cargos de superintendência e acima, garantindo igualdade de grupo salarial.

Meta 2 2023

Garantir a igualdade de benefícios entre gêneros (igualar convênio, creche e auxílio-creche).



Saúde e bem-estar

GRI 3-3: Saúde e segurança do colaborador

Adotamos o modelo de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho da Norma ISO 45001 em todas as unidades de negócio



Pandemia

Os últimos três anos foram muito desafiadores para toda a humanidade e, em especial, para as equipes de saúde em razão da pandemia de Covid-19. Essa situação exigiu um esforço acentuado das nossas equipes, terceiros e prestadores de serviços em todas as nossas unidades. Mesmo diante das adversidades e de uma enfermidade altamente contagiosa e letal, não tivemos o registro de mortes entre nossos colaboradores, o que comprova a excelência da prática assistencial e de gestão do Sírio-Libanês.

Sistema de gestão

GRI 403-1, 403-2, 403-4, GRI 3-3: Saúde e segurança do colaborador

O Sírio-Libanês adota o modelo de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho da Norma ISO 45001 em todas as suas unidades de negócio, porém de maneira facultativa, com o objetivo de agregar valor ao negócio e ao seu planejamento estratégico. Desde janeiro de 2022, ocasião da revisão da Norma Reguladora NR1 (Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais), a organização passou a considerar obrigatória a implantação do Programa de Gerenciamento de Riscos.

Elaborado por empresa contratada especializada em higiene ocupacional, o mapa de atividades perigosas da organização é revisado de forma sistêmica, sempre que são criadas novas posições de trabalho. A gestão de riscos aplica uma série de verificações de controles que consideram a eliminação do perigo e a substituição de processos, operações, materiais ou equipamentos.

Todas as notificações com a temática de perigos e riscos 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 bases 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.

A participação dos trabalhadores no desenvolvimento, planejamento, implementação, avaliação de desempenho e ações para melhoria do sistema de gestão é estabelecida por meio de processos de consulta e ferramentas como a plataforma de comunicação interna Workplace, notificações de ocorrência, comissões e comitês, como as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs); 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 pela radiação ionizante.





Capacitação em saúde e segurança do trabalho

GRI 403-5

Todo novo colaborador passa pelo processo de integração, no qual são abordados temas introdutórios sobre Saúde e Segurança do trabalho, de acordo com a NR32 Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde.

Os 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:

1. Atividades e operações com inflamáveis;
2. Operação de máquinas e equipamentos;
3. Operação de paleteira elétrica;
4. Trabalho em altura;
5. Trabalho em espaço confinado;
6. Trabalho em instalações elétricas (baixa tensão);
7. Trabalho em instalações elétricas (alta tensão);
8. Radioproteção.



Saúde Ocupacional e Saúde da Família

GRI 403-3

A Saúde do Trabalhador da nossa instituição possui dois grandes pilares: a Saúde Ocupacional e a Saúde da Família. A Saúde Ocupacional é a área de interface com a Segurança do Trabalho e que apoia nas atividades de minimização de riscos e possíveis outros agravos à saúde dos trabalhadores. Durante as atividades diárias de atendimento do trabalhador, tais como exames ocupacionais, triagem da enfermagem, entrega de atestados médicos e acolhimento de psicologia ou terapia ocupacional, dentre outros, é que se encontram os momentos para escuta ativa e qualificada de possíveis queixas de saúde relacionadas ao trabalho. Tais queixas, e até mesmo diagnósticos, são analisadas por equipe multiprofissional competente e devidamente qualificada. Checagem de documentação, avaliações preliminares de risco pela ergonomia, visitas aos ambientes de trabalho, discussões com a CIPA e demais profissionais da área são realizadas sempre que necessárias para estudo dos possíveis agravamentos de saúde dos colaboradores em suas atividades e verificação das mitigações

de periculosidade, insalubridade, pertinências, eficácias e demais agravos. Há ainda reuniões semanais para alinhamentos visando garantir desde as qualificações dos profissionais, até a manutenção da excelência nos processos periodicamente auditados por certificadoras para que sejam mantidos os selos ISO 45001 e JCI.

O acesso aos serviços de saúde para atendimento dos trabalhadores é facilitado pelas consultas de livre demanda na saúde do trabalhador e saúde da família ou atendimentos agendados via *chatbot* RAVI ou aplicativo ADMA. Além disso, há os atendimentos planejados como nas linhas de cuidado em saúde ocupacional: exames ocupacionais (requisito legal) e linhas de cuidado em saúde da família.

O sigilo das informações pessoais relativos à saúde dos colaboradores é mantido via cumprimento da política interna de segurança da informação, perfil de acesso aos sistemas, acessos protegidos por senha e respeito ao código de ética das classes profissionais envolvidas.





Cuidando de Quem Cuida

GRI 403-6

O programa de atenção primária do Sírio-Libanês Cuidando de Quem Cuida (CQC) foi criado em 2014 para oferecer 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. Divididos em livre demanda e agendamentos planejados, os atendimentos agendados seguem a lógica da atenção primária e são oferecidos nove 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, cuidado em TEA e cuidado do paciente saudável.

Constantemente são divulgadas informações sobre promoção da saúde na rede interna Workplace que tangem ao incentivo à melhoria da qualidade de vida. São temas referentes ao sono, alimentação saudável, prática de exercícios físicos, relaxamento mente-corpo, combate ao tabagismo, consumo de álcool e drogas e sexo seguro.

Os trabalhadores possuem também acesso à rede de atendimento médico e de saúde pela rede Medservice e, como incentivo a prática de atividades físicas, o plano Gympass para acessos às academias das cidades onde moram. Outros benefícios que auxiliam melhores práticas de saúde ao trabalhador disponíveis para os trabalhadores são:

Clube de benefícios HSL;

Refeitório com alimentação balanceada e opções de dieta hipossódica e sem açúcar;

Práticas integrativas e sala de silêncio: Yoga, meditação, Tai Chi Chuan, Jin Shin Jyutsu, Mindfulness, Reiki, Acupuntura e técnicas de relaxamento, entre outras.



Trabalho com Alegria

GRI 3-3: Saúde e segurança do colaborador

Idealizado em 2018 com o objetivo de melhorar a percepção de que os profissionais assistenciais são envolvidos na tomada de decisões que afetam a sua atividade laboral, o programa Trabalho com Alegria se baseia na metodologia da Ciência da Melhoria, do Institute for Healthcare Improvement (IHI), e foi disseminado em larga escala para todas as unidades assistenciais em São Paulo e em Brasília.

Nesses locais, foram fixados quadros com a pergunta “O que importa para você?”, incentivando o time a identificar os impedimentos à alegria no trabalho. A iniciativa, que levou a mais de 13 mil manifestações anônimas em Post-its, desencadeou na formação de mais de 300 grupos de trabalho para implementar mudanças, resultando em mais de 700 melhorias em todas as áreas assistenciais. Com isso, encerramos 2022 com 73% destas ações implantadas.

Código Atlas

Iniciado em uma unidade-piloto em 2019, o projeto foi retomado no pós-pandemia, implantado em todas as unidades assistenciais em 2022 e está sendo expandido para toda a instituição em 2023. Acrônimo para **A**meaça, **T**ratamento desrespeitoso, **L**inguagem agressiva, **A**ssédio e/ou **S**ituação insegura, o Código Atlas tem como objetivo aumentar a percepção de segurança física e psicológica, bem-estar e resiliência e trabalho em equipe.

Trata-se de um código de acionamento para apoio aos profissionais frente às situações que gerem desconforto, insegurança e/ou ameaça à integridade física e psicológica por meio do desenvolvimento de uma força de trabalho resiliente. 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.

Em 2022, 564 colaboradores receberam o treinamento em *soft skills* (comunicação não violenta, manejo de conflitos) e 75% da equipe assistencial foi treinada para identificar situações disparadoras do código em diferentes espaços para discussão da Temática de Segurança Psicológica na Assistência.

Ambulatório de segunda vítima

Diante da necessidade de promover acolhimento e segurança psicológica aos nossos profissionais, temos constituído, desde 2018, o Ambulatório de Acolhimento à Segunda Vítima. Trata-se de um grupo multiprofissional que acolhe trabalhadores de saúde e integrantes do corpo clínico com dificuldades emocionais após vivenciarem um evento adverso. Essa iniciativa tem sido muito importante e vem se expandindo a cada ano. Em 2022, foram fortalecidas as ações de divulgação e captação de casos e expandida a atuação para contemplar terceiras vítimas. Ao todo foram atendidos 22 trabalhadores de saúde no último ano. **GRI 2-25**

Fortalecemos o acolhimento e a segurança psicológica dos nossos profissionais



Acidentes de trabalho¹ GRI 403-9

Empregados	2020	2021	2022
Número de horas trabalhadas	13.310.154	18.257.008	18.469.543
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)	3	1	1
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0,22	0,05	0,05
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	90	189	182
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	6,67	6,28	9,85
Principais tipos de acidentes de trabalho	Materiais Perfurocortantes: 35 eventos (38,8%); Quedas: 14 eventos (15,5%); Batida Contra: 15 (16,6%)	Materiais Perfurocortantes: 59 eventos (31,2%); Quedas: 30 eventos (15,8%)	Materiais Perfurocortantes: 47 eventos (25,8%); Quedas: 27 eventos (14,8%)
Trabalhadores ²	2020	2021	2022
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos)	15	32	16

¹ O cálculo considera a base NBR 14.280 de 1 milhão de horas: número de acidentes no ano x 1.000.000 de horas trabalhadas / pela média anual de HHT (homem hora trabalhada).

² Trabalhadores que não empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização.

Novo espaço do colaborador em Brasília

Os colaboradores do Hospital Sírio-Libanês em Brasília possuem desde agosto de 2022 um novo espaço a fim de garantir mais conforto, comodidade e bem-estar. O local possui salas de treinamentos, de descanso, de reuniões e um refeitório. O segundo subsolo da unidade também passou a ter um espaço de decompressão, o que proporcionou um contato maior dos colaboradores com a natureza, e uma horta, cuja produção será destinada para as refeições dos nossos pacientes.



Treinamento e desenvolvimento

GRI 3-3: Treinamento e desenvolvimento, 404-2



Oferecemos mais de 70 cursos on-line para desenvolvimento de competências dos profissionais, com temas voltados a liderança, gestão do tempo, resiliência, gestão de conflitos, comunicação não violenta, trabalho remoto, gestão financeira, *mindset* ágil e informática, entre outros.

Em 2022, como parte importante da transformação cultural, iniciamos o Programa de Desenvolvimento de Liderança – Rota, voltado a diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores. Foram seis módulos para diretores, superintendentes e gerentes, totalizando 48 horas de capacitação, e para os coordenadores foram três módulos, totalizando 24 horas de capacitação.

Ainda em 2022, para aperfeiçoamento em idiomas, oferecemos cinco bolsas para capacitação na língua inglesa. Já em pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, foram 21 bolsas para especialização e uma para mestrado. Além disso, subsidiamos a participação de mais de 300 colaboradores em cursos externos, congressos e feiras.



Programa de inclusão digital

Para que cada vez mais colaboradores tenham acesso às tecnologias da informação e às ferramentas de trabalho e de comunicação digitais, lançamos, em 2022, o Programa de Inclusão Digital.

Com uma carga horária de 30 horas, 20 profissionais indicados das áreas de nutrição, hotelaria, sustentabilidade ambiental, anatomia patológica e manutenção tiveram a chance de desenvolver novas habilidades e competências, como formatar textos e documentos, criar planilhas e gráficos a partir de fórmulas básicas, navegar na internet e utilizar ferramentas institucionais como Aprendizagem e Autosserviço no SAP Success Factors, DmDocs e Workplace. Para o próximo ano, temos a meta de aumentar a quantidade de turmas, proporcionando inclusão digital para um número maior de colaboradores.

Oferecemos um programa de *outplacement* para apoiar e facilitar a empregabilidade de gestores demitidos por motivos de reestruturação. É um programa de apoio para recolocação no mercado de trabalho, que abrange um conjunto de serviços e ações, prestados por meio de uma consultoria especializada.

Média de horas de capacitação em 2022 GRI 404-1

Empregados por gênero	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento por empregado
Homens	3.627	89.192,65	24,6
Mulheres	7.145	221.335,27	31,0
Empregados por categoria funcional	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento por empregado
Diretoria ¹	29	752,50	25,9
Gerência	97	5.758,00	59,4
Chefia/coordenação	237	15.102,43	63,7
Técnica/supervisão	3.164	124.873,76	39,5
Administrativo ²	1.648	14.755,17	9,0
Operacional	2.358	57.757,34	24,5
Especialista/analista	3.239	91.528,72	28,3
Total³	10.772	310.528,00	28,8
Trabalhadores por categoria funcional	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento por empregado
Aprendizes	71	1.357,30	19,1
Estagiários	27	441,88	16,4
Outros ⁴	296	4.745,51	16,0
Total	394	6.544,69	16,6

¹ Considera também superintendentes.

² Considera especialistas e analistas.

³ O total de 10.772 é maior que o total de colaboradores (9.221) porque considera colaboradores ativos e pessoas que deixaram a empresa em 2022.

⁴ Considera residentes.



Ciclo de Gestão de Desempenho

Para habilitar resultados e impulsionar o desenvolvimento contínuo das equipes, é realizado o Ciclo de Gestão de Desempenho, que tem como principais objetivos o desenvolvimento de equipes de alto desempenho, a existência de uma cultura meritocrática para tornar transparente a forma como reconhecemos as pessoas, o fomento à adesão de novas competências institucionais com a intenção de fortalecer a nossa cultura e a melhoria de resultados, promovendo alinhamento entre as metas individuais e das áreas à estratégia da nossa instituição. O público elegível para esta etapa foram os coordenadores, gerentes, superintendentes e diretores, submetidos à avaliação de competências 360 graus. Para o público de supervisores, líderes e demais cargos, aplicamos a avaliação 180°.

O processo contempla as seguintes etapas: planejamento estratégico, definição das metas, acompanhamento e revisão de metas; avaliação de metas e competências, comitês de calibração, retrospectivas, *feedback* final e a construção ou atualização dos Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e Plano de Recuperação (PDR).

Em consonância com o ciclo de desempenho, foram implementados em todas as diretorias os comitês de calibração, que buscam discutir os resultados e planejar o desenvolvimento do público elegível.

A partir da implantação dos módulos de Desenvolvimento e Performance do SAP Success-Factor, todas as etapas do Ciclo de Gestão de Desempenho passaram a se concentrar em único sistema, assegurando transparência, garantindo segurança das informações contribuindo para maior tomada de decisão em comparação aos anos anteriores.

80%
dos empregados
realizaram análise de
desempenho em 2022

Percentual de empregados e trabalhadores que receberam análise de desempenho em 2022 por categoria funcional e gênero¹ GRI 404-3

Empregados	Homens	Mulheres	Total
Diretoria ²	100%	100%	100%
Gerência	97%	92%	94%
Chefia/coordenação	92%	95%	94%
Técnica/supervisão	84%	84%	84%
Administrativo ³	78%	75%	76%
Operacional	74%	74%	74%
Especialista/analista	79%	84%	82%
Total	80%	81%	81%

¹ Dados referentes ao ciclo de desempenho de 2022 considera colaboradores ativos em 31/12.

² Considera também superintendentes.

³ Considera especialistas e analistas.



Capital Intelectual

GRI 3-3: Inovação, Indicador Próprio: Inovações do ano

O ano de 2022 ficou marcado por importantes avanços para o Sírio-Libanês relacionados a investimentos em tecnologia e inovação. Implementamos um Comitê de Inovação e Tecnologia com integrantes do Conselho de Administração, Conselho Deliberativo, Diretoria de Senhoras e convidados externos. O órgão foi fundamental para a criação da marca Alma Sírio-Libanês e para a estruturação do nosso modelo de inovação aberta ao mercado que busca *startups* a fim de desenvolver produtos que aprimorem processos e a assistência aos pacientes. Também desenvolvemos um programa para a formação de mulheres na área de tecnologia, que será lançado em 2023.

Alma Sírio-Libanês

Um dos destaques do Sírio-Libanês em 2022 foi o lançamento, em novembro, da marca Alma Sírio-Libanês. Voltada à vertical de tecnologia e inovação, a marca alia geração de conhecimento, conteúdo e inovação – uma das batalhas definidas na Jornada SER HSL+100. A iniciativa prevê um investimento de R\$ 200 milhões.

A ideia é reunir sob um mesmo guarda-chuva pessoas criativas que ajudem a construir a saúde do futuro ao cocriar soluções e negócios com colaboradores, corpo clínico e *startups*, aproveitando a nossa experiência e excelência clínico-assistencial.

Alma é reflexo da crença da nossa instituição sobre a importância de compartilhar experiências, conhecer *cases* bem-sucedidos e desenvolver projetos colocando em prática a inovação aberta. Esse esforço conjunto permitirá conhecer os desafios e as oportunidades dentro do ecossistema da saúde e implementar projetos que gerem resultados, excelência operacional e impacto social.





Sofya

Primeiro produto digital desenvolvido por meio do formato de incubação de *startup* no Alma Sírio-Libanês é a Sofya, a nossa plataforma de voz e inteligência artificial criada para reduzir a burocracia e agilizar a rotina dos nossos profissionais assistenciais.

Resultado de um trabalho colaborativo entre especialistas em inovação e equipe multidisciplinar, a ferramenta foi agregada ao Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) utilizado pelos médicos para ditar as descrições cirúrgicas. A iniciativa melhora a qualidade do registro do procedimento, garantindo mais agilidade e segurança nos processos, além de trazer economia ao tempo do cirurgião.

O Sofya passou a ser utilizado por todos os profissionais de enfermagem das nossas unidades de São Paulo. Esse produto passou a ser utilizado no centro cirúrgico de Brasília, inicialmente, e expandido para São Paulo, em 2023.



Data Lab

A iniciativa consiste na utilização de dados e inteligência artificial para analisar demandas e problemas das áreas de negócio e desenvolver soluções alinhadas ao planejamento estratégico que colaborem com as decisões do Comitê Executivo e demais órgãos de governança. É desenvolvida por uma equipe de talentos composta por cientistas e engenheiros de dados que fazem o uso de dados profundos a baixo custo. Em 2022, foram desenvolvidas quatro iniciativas pelo time que trazem benefícios como a melhoria da taxa de ocupação, o aumento do engajamento médico hospitalar e a redução da ociosidade. Juntos, os projetos têm retorno financeiro estimado de R\$ 13,5 milhões por ano.

**2022 ficou marcado
por importantes
avanços em
tecnologia e inovação**



Garagem Deep Tech

Com uma estrutura para validar um fluxo de trabalho que identifique, idealize e construa protótipos de soluções com o uso de novas tecnologias para a indústria da saúde, a área de Garagem Deep Tech foi criada em 2022 e teve como primeiro projeto a Ambulância Conectada, uma parceria entre o Hospital Sírio-Libanês, Deloitte e TIM. O projeto visa potencializar soluções em saúde com o uso do 5G e permite que o médico socorrista da ambulância se conecte imediatamente com um médico especialista em casos de infarto e AVC no momento do primeiro atendimento. O objetivo é acelerar a avaliação clínica no primeiro contato e não mais apenas após chegar ao pronto atendimento. A tecnologia começou a ser testada em 2022 e a estimativa é de redução de 20 minutos no tempo médio de início do recebimento de medicação ou início do procedimento em pacientes com suspeita de AVC ou infarto recebidos no PA.

Além da iniciativa da ambulância, a Garagem iniciou em 2022 estudos para o uso de pontos de acesso com tecnologia BLE (*Bluetooth low energy*) para a geolocalização e navegação interna no hospital tanto para pacientes como para equipamentos. Há ainda o estudo do uso de relógios inteligentes (*smartwatches*) para monitorar informações de

saúde do paciente. Todos esses projetos fizeram parte do processo de implantação da Garagem, foram idealizados em 2022 e tiveram seu desenvolvimento realizado em 2023.



Canais digitais

Para oferecer uma melhor experiência e atender às reivindicações dos nossos clientes, o Portal do Paciente passou por uma reformulação para trazer mais facilidade e informação. Nesse novo formato, a pessoa pode acessar todos os detalhes da conta hospitalar, boletos e notas fiscais. Também é possível realizar o pré-agendamento de exames, consultar o histórico hospitalar, compartilhar resultados e realizar atendimentos via telemedicina.

Por meio do aplicativo, os pacientes internados podem fazer a escolha das refeições, assim como acompanhar resultados de exames, baixar laudos e compartilhá-los via WhatsApp.

A nossa assistente virtual também passou por mudanças. Esse *bot* no WhatsApp para contato com os pacientes oferece o *check-in* antecipado e o contato com a Central de Informações, além de permitir acesso ao atendimento financeiro e ao Centro Diagnóstico.



Faculdade de Ciências em Saúde

Em alinhamento com a nossa ambição estratégica e a batalha de gerar conhecimento, conteúdo e inovação, o Sírio-Libanês deu um importante passo, em 2022, com a consolidação do projeto de criação da Faculdade de Ciências da Saúde.

Essa conquista é resultado de um esforço conjunto de nossas equipes de Ensino e Pesquisa, e áreas de apoio, que trabalharam para garantir a excelência acadêmica e a qualidade dos serviços prestados pela nossa instituição. A publicação da **portaria nº 945, de 16 de maio de 2023**, no **Diário Oficial da União**, oficializa o credenciamento institucional presencial para o funcionamento da faculdade e dos cursos de Enfermagem, Psicologia e Fisioterapia. A Faculdade contará ainda com a oferta dos cursos de Nutrição e Gestão Hospitalar ambos na modalidade EaD já credenciados com nota máxima no MEC.

Um novo prédio, em São Paulo, será utilizado para alocar esses cursos que abrem uma possibilidade muito grande de aprendizado inovador, com laboratórios equipados, tecnologia de ponta e uma estrutura adequada para oferecer uma formação de alto nível, contribuindo para o desenvolvimento de profissionais capacitados e comprometidos com a promoção da saúde e o bem-estar da comunidade. A Faculdade de Ciências da Saúde Sírio-Libanês abre muitas possibilidades, sendo um marco não apenas para nossa instituição, mas para a comunidade em geral.

Consolidamos o projeto de criação da Faculdade de Ciências da Saúde





Pesquisa clínica

Ao longo de 2022, a nossa atuação na área de pesquisa científica foi consolidada a partir de estudos nacionais e internacionais em parceria com instituições de pesquisa e a indústria que tiveram a participação do nosso corpo clínico e colaboradores.

Na área da pesquisa clínica, ampliamos o escopo dos nossos estudos, incluindo os estudos de cardiologia, reumatologia e dermatologia. No total, 66 estudos clínicos estão em andamento e 183 pacientes em atendimento. Os ensaios clínicos para o desenvolvimento de medicamentos cresceram 30% e obtiveram um aumento de 58% na receita em parceria com a indústria.

Um dos destaques foi o estudo clínico feito com crianças e adolescentes portadores de colestase familiar em parceria com a empresa Mirum. O Sírio-Libanês foi o hospital que recrutou o maior número de pacientes dentre os 39 centros que participaram desse estudo em todo o mundo. Os resultados expressivos abriram novos horizontes para o tratamento dessa doença genética rara.

Em relação à pesquisa translacional, foram iniciados mais de 200 novos projetos de pesquisa de natureza experimental, observacional e epidemiológica a fim de encontrar respostas para as demandas e problemas oriundos da prática médica, transformando conhecimento em cuidado.

Nosso programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* recebeu o conceito 5 na avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), o que nos levou a estar entre os melhores programas de pós-graduação na área de Medicina. Esse tipo de avaliação é realizado a cada quatro anos e é a segunda vez que somos avaliados desde o lançamento do programa, em 2013.

Temos mais de 160 alunos matriculados e nossos docentes e discentes publicaram mais de 200 artigos científicos em revistas internacionais. Somente em 2022, foram formados 28 novos mestres e doutores.

66

estudos clínicos em andamento

30%

de crescimento nos ensaios clínicos

Indicadores de pesquisa

	2020	2021	2022	Meta	Desempenho
Trabalhos publicados	377	410	333	422	78,9%
Citações	9.256	12.096	13.577	12.096	120%
Projetos de pesquisa aprovados pela Diretoria de Ensino e Pesquisa	177	158	213	N.A.	N.A.
Tempo de análise (em dias)	61,4	66,4	60,7	N.A.	N.A.



Destaques do ano

Tratamento oncológico

Em outubro de 2022, fizemos uma parceria com a biofarmacêutica global Bristol Myers Squibb (BMS) e a consultoria ET com o objetivo de implementar métricas e diretrizes para agregar valor à jornada de pacientes com câncer de pulmão. Trata-se de um projeto pioneiro para a implementação de uma tecnologia em prol da sustentabilidade do sistema de saúde.

Desenvolvida pela EY, a plataforma Health Outcomes Platform (HOP) irá capturar durante nove meses os dados de diferentes fontes de registro, além de integrar os sistemas de forma estruturada e segura para entender quais condutas fazem mais sentido para o tratamento de condições específicas, otimizando custos e resultados.

Doença cardiovascular

Para desenvolver um projeto com foco na jornada cardiovascular, o Sírio-Libanês e a Novartis estabeleceram uma parceria inédita no país para identificar pontos de melhoria no controle dos fatores de risco dos pacientes e trazer soluções que enderecem os pontos mapeados, contribuindo para fortalecer o ecossistema de saúde e o cuidado.

Essa iniciativa promoverá um melhor gerenciamento dos fatores de risco envolvidos nas enfermidades desse tipo, que são a principal causa de morte no Brasil, vitimando cerca de 400 mil pessoas por ano. A metodologia desse projeto inclui a realização de *workshops* para equipes multiprofissionais, que irão mapear qual seria a jornada e criar soluções personalizadas com o apoio de especialistas em inovação em saúde.

Câncer de pâncreas

Uma das nossas pesquisas em andamento é o diagnóstico precoce de câncer de pâncreas em pacientes com pancreatite crônica. Estima-se que 5% das pessoas com essa enfermidade irão desenvolver a neoplasia em 20 anos, que é um diagnóstico muito difícil de ser detectado rapidamente.

O objetivo desse projeto é desenvolver um exame de sangue para detectar o quanto antes essa doença por meio da técnica de biópsia líquida, o que permite o diagnóstico precoce de câncer com a possibilidade de cirurgia curativa, reduzindo a morbidade e mortalidade associada à doença.

Por ter um custo baixo e alta sensibilidade, esse teste poderá ser incorporado ao SUS. Essa iniciativa já permitiu a identificação da doença, ainda em fase preliminar, em dois pacientes.



Projeto de Atração de Jovens Cientistas

Com o propósito de reter talentos e contribuir para as pesquisas e o desenvolvimento médico-assistencial lançamos, em 2022, o Projeto de Atração de Jovens Cientistas. A iniciativa busca suprir, em parte, os impactos da redução do financiamento na formação de recursos humanos e na geração de conhecimento e inovação na área da saúde. O programa já financiou 12 bolsas de estudo para mestrado, doutorado e pós-doutorado. A previsão é que essa iniciativa termine em 2026.

12

bolsas de estudo
financiadas



Academic Research Organization (ARO)

O Centro de Cardiologia do Hospital Sírio-Libanês é referência para o Brasil e para o mundo. Para planejar, coordenar, compartilhar, expandir e gerar conhecimento para a melhoria em saúde e qualidade de vida dos pacientes, lançamos a Academic Research Organization (ARO), em 2022. A iniciativa viabilizará pesquisas inovadoras e de alto nível com estímulo à realização de parcerias e publicações.

No primeiro ano de atividade, foi possível coordenar de forma acadêmica projetos de grande impacto nacional e internacional, bem como fomentar a pesquisa clínica, permitindo publicações, parcerias e geração de valor para a instituição por meio da visibilidade e referência.



Resultado



“

Resultado é a consequência de ações praticadas, que garantem a sustentabilidade de uma instituição. Quando uma equipe tem foco no resultado, ela garante que as práticas de excelência e os valores da instituição tragam ganhos cada vez maiores para fazermos ainda mais pela sociedade, oferecendo vida plena e digna a um número cada vez maior de pessoas.

Andreia da Silva Viana Lage – Técnica de Enfermagem
no Hospital Sírio-Libanês em Brasília

”

Capital Financeiro

GRI 3-3: Desempenho econômico

Após dois anos consecutivos de déficit, a nossa instituição fechou o ano de 2022 com superávit, o que representa uma importante vitória diante de contexto bastante conturbado ainda marcado pela pandemia de Covid-19, que nos exigiu um grande empenho e esforço de todos os nossos colaboradores e do corpo clínico. O comprometimento das equipes e a realização de mudanças pontuais para viabilizar o cumprimento do planejamento estratégico 2022-2030 foram fundamentais para a obtenção desse resultado positivo.

Ao longo de 2022, foram implementados novos projetos e iniciativas que integram a estratégia de desenvolvimento dos pilares ambiental, social e de governança que serão detalhados a seguir.

O cenário econômico brasileiro e, em especial, o segmento da saúde apontam para um cenário bastante animador. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apontaram que o Produto Interno Bruto (PIB) do país teve crescimento pelo segundo ano consecutivo (2,9%, em 2022, contra 5%, em 2021). Historicamente, a variação do PIB tem uma relação direta com o crescimento do número de beneficiários em planos de saúde.

Apesar de o Brasil ter enfrentado duas grandes ondas de Covid-19, alterações regulatórias e mudanças na dinâmica de mercado provocadas por movimentos estratégicos de verticalização, aumento no número de parcerias a fim de viabilizar o crescimento de margem operacional e controle de custos, houve um grande avanço em investimentos para saúde digital e inovação em medicina, o que fez com que o país atingisse a marca de 50,2 milhões de beneficiários.

Em meio a esse cenário, a nossa equipe não mediu esforços para garantir um melhor resultado, sem deixar de lado a excelência no serviço médico-assistencial. Esse esforço foi recompensado. Após contabilizarmos um déficit de R\$ 25,1 milhões, em 2021, conseguimos reverter esse cenário e fechar o ano de 2022 com um superávit de R\$ 1,4 milhão, o que possibilitou uma geração de caixa operacional de R\$ 182,7 milhões.

As receitas operacionais do Sírio-Libanês tiveram um crescimento de 3,6%, em 2022, em comparação ao exercício anterior, passando de R\$ 2.869.186 milhões para R\$ 2.971.784. Esses números são reflexos do crescimento da produção clínico-assistencial de nossas unidades nesse período. Foi registrado um salto de 26,7% em cirurgias (de 15.460 subiu para 19.592) e de 18,8% em internações (de 28.477 foi para 33.827). Houve, ainda, uma alta de 36,3%



no total de consultas contabilizadas no pronto atendimento: de 82.759 pulou para 112.795.

Os custos e as despesas tiveram uma oscilação positiva de 2,1% (de R\$ 2.822.550 variou para R\$ 2.881.247). Neste quesito, os maiores aumentos foram verificados nos itens medicamentos, materiais e serviços médicos (5,2%), despesas administrativas e gerais (4,9%) e despesas com pessoal e encargos (3,1%).

O Ebitda evoluiu de R\$ 185,3 milhões, em 2021, para R\$ 234,7 milhões, em 2022. O resultado final também foi positivo ao comparar os dois exercícios. A instituição ampliou, de maneira significativa, os investimentos, totalizando R\$ 163 milhões. A maior parte desses recursos teve como destino a concretização de projetos estratégicos e de expansão. O setor de tecnologia da informação foi contemplado com R\$ 51,6 milhões, seguido pelas áreas de engenharia clínica (R\$ 48,9 milhões) e obras e infraestrutura (R\$ 28,9 milhões).

Em 2022, as aplicações em filantropia somaram R\$ 160,1 milhões

Investimentos (R\$ mil)

Projeto/atividade	Valor	Descrição
Tecnologia da Informação	51,6	Implementação SAP Ariba/ Financeiro e RH Success, Tribo (PEP Mobile, Assistencial, <i>app</i> , legado etc.), Jornada Digital do Paciente (<i>app</i> , portal e <i>site</i>) mais <i>onboarding</i> , reformulação do prontuário eletrônico PEP, compra de <i>notebooks</i> para <i>home office</i> (retomada) e servidores de <i>backup</i> , renovação de tecnologias de simulação, <i>backbone</i> - estruturação de barramentos para APIs
Engenharia Clínica	48,9	Substituição da tecnologia do robô da Vinci, consertos e reposições de equipamentos, compra de material cirúrgico, compra de <i>racks</i> de endoscopia, videocirurgia, enteroscopia sala Fujinon
Obras e Infraestrutura	28,9	Substituição PET-CT, unidades externas (Zona Sul e Zona Oeste), Saúde Populacional - Unidade CBA Alumínio, Command Center para as unidades PA, paciente internado mais Alta sem Falta mais WFM, credenciamento da Faculdade de Ciências da Saúde, <i>retrofit</i> do PA Adulto, cardiodiagnóstico Vitrium, Brasília IV - Remanejamento e adequações das áreas de apoio e administrativas
Renovação Patrimonial	14,7	Sistema chamada de enfermagem, <i>retrofit</i> sistemas CFTV e controles de acesso aquisição do novo <i>chiller</i> para o sistema de climatização e refrigeração
Outros	18,9	Reclassificações contábeis
Total	163	

Valor econômico direto gerado (em milhares de reais) GRI 201-1

	2020	2021	2022
Receitas operacionais	2.202.915	2.869.186	2.971.784

Valor econômico distribuído (em milhares de reais) GRI 201-1

	2020	2021	2022
Custos operacionais	924.256	1.169.906	1.230.524
Salários e benefícios de empregados	789.010	981.736	1.012.219
Pagamentos a provedores de capital	18.269	27.231	71.626
Pagamentos ao governo	2.350	2.079	2.122
Investimentos comunitários	162.064	134.018	160.176
Total	1.895.949	2.314.970	2.476.667

Valor econômico retido (em milhares de reais) GRI 201-1

	2020	2021	2022
“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”	306.966	554.216	495.117

Distribuição do Valor Adicionado (DVA) GRI 201-1

	2020	2021	2022
Custos operacionais	42%	41%	41%
Salários e benefícios de empregados	36%	34%	34%
Pagamento a provedores de capital	1%	1%	3%
Pagamentos ao governo	0%	0%	0%
Investimentos comunitários	7%	5%	5%
Total	86%	81%	83%

Custos e despesas operacionais (em milhares de reais)

	2020	2021	2022
Medicamentos, materiais e serviços médicos	924.256	1.169.906	1.230.524
Despesa com pessoal e encargos	789.010	981.736	1.012.219
Despesas administrativas e gerais	339.961	406.702	426.670
Depreciações e amortizações	156.225	138.662	144.146
Provisão para perdas esperadas	109.329	99.151	70.451
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	42.330	26.393	2.763
Total	2.362.111	2.822.550	2.886.773

Resultado operacional antes do resultado financeiro (em milhares de reais)

	2020	2021	2022
Receitas financeiras	17.837	17.669	43.597
Despesas financeiras	-63.755	-89.448	-132.746
Resultado financeiro líquido	-45.918	-71.779	-89.149
Superávit/Déficit do exercício	-119.954	-25.143	1.388





Desempenho operacional

O Sírio-Libanês 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 vem ampliando as ações e os serviços de atendimento e de diagnóstico tanto na promoção à saúde quando na alta complexidade.

A partir de agosto de 2022, a unidade Itaim passou a oferecer o serviço de pernoite para os nossos clientes na modalidade particular o que permitiu aos cirurgiões a realização de procedimentos conjugados, tais como lipoaspiração, mamoplastia redutora e abdominoplastia, que exigem um maior tempo de operação. Essa mudança também possibilitou a realização de procedimento no período vespertino. O serviço

permite que os pacientes se recuperem em um ambiente hospitalar, com a presença de um acompanhante e de um médico anestesiológico durante todo o período de internação pós-cirúrgica.

Ampliamos ações e serviços de atendimento e diagnóstico





Expansão

O ano de 2022 ficou marcado pela inauguração de duas unidades externas em São Paulo, sendo que uma delas está localizada na Zona Sul (Avenida Roque Petroni Júnior, 999 - Morumbi Office Tower, no bairro Vila Gertrudes) e a outra, na Zona Oeste (Avenida Francisco Matarazzo, 1.500 - CEAB Towers Condomínio New York, no bairro Água Branca).

Ambas têm como foco a oferta dos serviços de diagnósticos ao público geral e o atendimento ambulatorial aos clientes de Saúde Populacional e aos dependentes do programa Cuidando de Quem Cuida, que tem como foco a atenção primária.

Com a ampliação da nossa rede, esses pacientes passaram a ter mais dois locais para o atendimento presencial de consultas eletivas e de urgência, bem como para a realização de diversos exames e pequenos procedimentos. Essas unidades também ofertam o serviço de diagnóstico aos clientes particulares.

Novos credenciamentos de produtos e serviços foram habilitados nas operadoras Bradesco, SulAmerica, Amil, Omint e Porto Seguro. Além disso, foram fechados contratos para viabilizar o financiamento para pacientes particulares.

Importantes decisões foram tomadas para garantir a expansão das atividades em Brasília e em São Paulo. No segundo semestre de 2023, inauguramos a unidade de Águas Claras, na capital federal, que realiza atendimento ambulatorial e quimioterapia aos clientes.

Para 2024, está prevista a entrega de mais uma unidade na Zona Sul, que contará com centro cirúrgico, centro de diagnóstico por imagem, hospital-dia, leitos de internação, núcleo de especialidades e pronto atendimento.



Categorização de pacientes

O Sírio-Libanês foi pioneiro na implantação do DRG (Diagnosis Related Group) no país, que é uma ferramenta mundialmente utilizada pelos hospitais para classificar os pacientes clinicamente semelhantes, por meio da análise de severidade e do risco de mortalidade. Por conta de sua credibilidade, em 2022, a nossa instituição fez uma parceria com a empresa 3M e passou a adotar, de forma pioneira no Brasil, a utilização de um algoritmo de estratificação populacional chamado CRG (Clinical Risk Group), que é metodologia de classificação que agrupa pacientes com características de risco semelhantes, com base em informações clínicas, demográficas e de utilização de serviços de saúde.

Essas informações são muito importantes para identificar populações de pacientes que requerem atenção especial, o que permite uma abordagem mais direcionada e personalizada no cuidado e gerenciamento da saúde.

A situação de saúde vai desde o nível saudável (1) até o catastrófico (9), passando por diferentes níveis entre condições agudas, crônicas

e malignas. O diagnóstico de base vai nos trazer informações sobre as principais doenças da população. Enquanto a severidade nos traz um índice de 0 a 5 para compararmos pacientes dentro de uma mesma situação de saúde e diagnóstico de base.

A partir dessa metodologia, será possível mensurar importantes ganhos, como propor jornadas focadas aos pacientes, desenvolver pesquisas científicas relevantes e fortalecer a marca.

**Passamos a adotar,
de forma pioneira,
o algoritmo CRG
(Clinical Risk Group)
de estratificação
populacional**





Brasília

Indicador próprio: Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças no ano

Ao longo de 2022, o Hospital Sírio-Libanês viabilizou importantes mudanças, em Brasília, para garantir uma melhor experiência, conforto e praticidade aos nossos clientes, sem perder o padrão de acolhimento e a excelência do serviço ofertado. Em abril, todas as atividades assistenciais da unidade de Oncologia, no Lago Sul, foram transferidas para o hospital. Essa unificação dos serviços garantiu maior facilidade de acesso e proximidade entre as unidades.

No mesmo mês, foram iniciadas as atividades do hospital-dia. Esse serviço é oferecido sete vezes por semana, das 7 às 19 horas, e mantém quatro leitos para receber pacientes cirúrgicos de baixa complexidade que devem permanecer sob cuidados médicos pelo período de até 12 horas.

Inaugurado em setembro, o Centro de Cardiologia fortaleceu ainda mais essa especialidade estratégica na região Centro-Oeste. Esse centro, localizado no Centro de Diagnóstico Asa Sul, também oferece aos nossos clientes tratamentos cardiológicos de maior risco e complexidade.

As nossas equipes estiveram empenhadas para ampliar o credenciamento de novos convênios e a negociação dos contratos vigentes, o que assegurou uma importante fonte de receita para a instituição, assim como a ampliação dos produtos e serviços ofertados aos clientes.

Três importantes operadoras foram credenciadas - Polícia Federal, Pró Saúde da Câmara dos Deputados e Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal, que, juntas, somam cerca de 100 mil vidas. Por esse motivo, ampliamos o número de leitos em Brasília, que passou de 70 para 80, a partir de abril.

A nova unidade de Águas Claras foi inaugurada no segundo semestre de 2023 e oferece atendimento ambulatorial e quimioterapia aos pacientes





Cirurgias

A cirurgia robótica avançou muito ao longo dos últimos anos. Diante dessa realidade, a instituição fez um investimento de R\$ 35 milhões para a aquisição de dois novos robôs da Vinci XI para o Complexo Hospitalar da Bela Vista. A utilização desses equipamentos garantiu uma maior eficiência e excelência médica em alguns tipos de cirurgia minimamente invasivas, como ginecológicas, urológicas, de cabeça e pescoço, torácica, colorretais e cardíacas. A primeira delas ocorreu, em novembro, quando um paciente foi submetido a uma prostatectomia radical após diagnóstico de câncer de próstata.

Um marco importante para a nossa equipe ocorreu em outubro, quando a nossa unidade de Brasília realizou, pela primeira vez, um transplante cardíaco. O procedimento cirúrgico beneficiou um homem de 57 anos, que teve um ótimo desfecho clínico. No mês seguinte, o primeiro transplante de pulmão foi realizado no Complexo Hospitalar da Bela Vista, beneficiando uma paciente diagnosticada com fibrose pulmonar.

Desempenho operacional Geral (São Paulo e Brasília)

	2020	2021	2022
Leitos operacionais	582	600	544
Pacientes/dia críticos	58.306	72.354	57.625
Pacientes/dia não críticos	77.115	100.668	105.454
Pacientes/dia	136.421	173.022	163.079
Saídas	24.023	28.367	33.618
Internações	24.208	28.477	33.827
Taxa de ocupação operacional	69,74	79,87	82,55
Média de permanência (dias)	5,8	6,29	4,8

Atendimentos realizados (São Paulo e Brasília)

	2020	2021	2022
Pacientes operados	14.712	16.054	20.183
Pacientes atendidos no Pronto Atendimento	70.994	82.761	112.795
Oncologia	63.665	49.417	42.981
Radioterapia	21.177	22.262	23.373
Núcleos de Especialidades	7.533	12.457	12.787
Exames de imagem	361.923	447.019	473.331

Tivemos a menor
média de permanência
em comparação aos
anos anteriores

4,8 (dias)



Capital Natural

O Sírio-Libanês se preocupa com o tema saúde planetária e reconhece as ameaças impostas pelas mudanças climáticas, o esgotamento dos recursos naturais e os impactos negativos da degradação ambiental, incluindo a desertificação, secas, a degradação dos solos, a escassez de água doce e a perda de biodiversidade acrescentam e exacerbam a lista de desafios que a humanidade enfrenta. Conscientes dos impactos das operações de qualquer companhia diante desse cenário, temos nos posicionado na vanguarda das instituições de saúde na agenda ambiental, mas, na prática, ainda temos uma longa trajetória na descarbonização de nossas entregas até 2050.

Dessa forma, nossa instituição é uma das signatárias pelo Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), e, sob a coordenação do Núcleo ESG, estamos comprometidos com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), os quais definem as prioridades e aspirações de desenvolvimento sustentável para 2030, e buscam mobilizar os esforços globais ao redor de uma série comum de objetivos e metas.



Sob coordenação do Núcleo ESG, estamos comprometidos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas GRI 201-2

Principais riscos e impactos da mudança climática

Eventos climáticos extremos, como tempestades e inundações, desastres naturais, frio ou calor extremos, podem se tornar fatores de riscos relevantes em nossa instituição.

1. Impactos das mudanças climáticas na infraestrutura e no acesso aos cuidados

- Danos à infraestrutura, diminuindo a qualidade e a disponibilidade de acesso dos pacientes;
- Aumento da demanda de leitos e equipe;
- Melhoria na capacitação técnica tanto qualitativa como quantitativa no trato com muitos pacientes e cenários.

2. Escassez de material e medicamento

- Prejuízo na prestação de serviços da cadeia de suprimentos do hospital.

3. Propagação de infecções hospitalares

- Dificuldade de isolamento aumentando o risco no controle de infecções entre pacientes.

4. Aumento da ocorrência de erros médicos

A segurança do paciente nas unidades de cuidados está significativamente ligada ao ambiente de trabalho. Aumento das taxas de admissão e tempo de permanência pode:

- Prejudicar as condições psicossociais de trabalho;
- Adicionar mais carga de trabalho aos profissionais de saúde;
- Reduzir a supervisão adequada;
- Aumentar os efeitos negativos no ambiente de trabalho;
- Causar exposição a um maior risco de esgotamento e aumento de erros médicos/equipe.

5. Surgimento de novas doenças

As doenças emergentes estão intrinsicamente ligadas às mudanças climáticas. Como resultado, temos:

- O surgimento de doenças novas e desconhecidas, que representam um grande desafio e comprometem seriamente a segurança e a vida de muitos pacientes.

6. Aumento da vulnerabilidade dos pacientes

Como exemplo, o aumento das ondas de calor pode:

- Sobrecarregar a adaptabilidade fisiológica de populações suscetíveis;
- Aumentar os riscos de mortalidade para pessoas com doenças crônicas;
- Restringir os movimentos e as atividades físicas dos pacientes, ocasionando um retrocesso em seu quadro de saúde.



Emissões

GRI 3-3: Emissões



O Sírio-Libanês continua preocupado com o impacto das operações nas questões climáticas, de forma que manteve a meta estabelecida em 2022 de reduzir suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) em 50% até 2030 e 100% até 2050. Dessa forma, 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. Dentro do que é de controle da instituição (emissões diretas – Escopo 1), foram realizadas ações de reciclagem de gases contribuindo com 1.352 tCO₂e evitadas.

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-REC (certificado de energia renovável), evitando assim 1.939,31 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 1.415,26 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 CGM, do Ceará. 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.

Como fruto dessas iniciativas, recebemos por mais um ano a premiação da **Rede Global de Hospitais Verdes e Saudáveis (HealthCare Without Harm) na Categoria Eficiência Energética – Ouro** e mantivemos nossa participação nos Desafios de Clima, Resíduos, Compras e Energia do Projeto Hospitais Saudáveis. Esses reconhecimentos reforçam a nossa vocação para liderança climática na área da saúde.

Outra iniciativa importante foi a manutenção na participação do Acordo Ambiental de São Paulo com a contribuição de mais um *case* (Estratégias para gestão de Carbono Neutro e Zero em Energia), publicado 27ª Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas (COP27), realizada em novembro de 2022 no Egito.

100%
da energia consumida
é limpa e renovável



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

Escopo 1	2020	2021	2022
Geração de eletricidade, calor ou vapor	1.210,44	1.325,99	1.360,27
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	4,87	4,21	4,39
Emissões fugitivas	2.889,31	2.555,31	3.145,93
Total de emissões brutas de CO₂	4.104,62	3.885,51	4.510,58
Emissões biogênicas de CO₂ (escopo 1)	6,96	4,82	4,96

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

Escopo 2	2020	2021	2022
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	2020	2021	2022
Transporte e distribuição a montante	13,13	3,43	3,77
Resíduos gerados nas operações	0,0	0,0	5,76
Viagens a negócios	485,5	382,27	856,57
Total	498,63	385,70	866,11
Emissões biogênicas de CO₂ (escopo 3)	129,85	144,59	307,47

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

	2020	2021	2022
Denominador: leito operacional	5.412	5.412	6.006
Total de emissões de GEE (tCO ₂ equivalente)	6.268	4.271	5.377
Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	0,99	0,79	0,90

¹ Considera tCO₂e/leito operacional.

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

	2020	2021	2022
Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1) ¹	0,00	0,00	1.351,23
Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2) ²	1.179,46	5.820,17	1.939,31
Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3) ³	1.118,34	1.416,51	1.409,50
Total de reduções de emissões de GEE	2.279,80	7.236,70	4.700,04
Reduções provenientes de compensações ⁴	6.286,00	4.271,00	5.376,69

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*.



Energia

GRI 3-3: 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.

O aperfeiçoamento do nosso sistema de automação contribuiu também para garantir a eficiência energética e evitar o desperdício na Bela Vista: houve uma redução de 3% no consumo de energia elétrica em relação a 2021, em especial por conta de ações voltadas à otimização do consumo de insumos, operação dos sistemas por meio de automação predial, sensores de iluminação, troca de lâmpadas fluorescentes para LED, dentre outras ações focadas em eficiência energética. **GRI 302-4**

O desafio é expandir essa prática para as demais unidades que estão instaladas em prédios que não são ocupados exclusivamente pelas instalações do Sírio-Libanês.

3%
de redução no
consumo de
energia elétrica

Energia consumida comprada (GJ) GRI 302-1

	2020	2021 ¹	2022
Eletricidade	164.267,78	168.007,41	164.579,92
Aquecimento	17.537,41	19.635,39	19.951,19
Refrigeração	2.697,54	2.810,18	3.053,63
Vapor	0,00	0,00	0,00
Total	184.502,73	190.452,98	187.584,74

¹ Os dados de 2021 foram revistos. GRI 2-4

Intensidade energética (GJ)¹ GRI 302-3

	2020	2021 ¹	2022
Dentro da organização	954,70	988,56	976,07
Fora da organização	0,00	0,00	0,00
Total	954,70	988,56	976,07

¹ Considera consumo de gás natural, de energia elétrica, de gás GLP e de óleo *diesel* convertidos para MJ divididos pela metragem do hospital.

Resíduos

GRI 3-3: Resíduos, 306-1, 306-2



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

Diante das várias classificações de resíduos gerados, a instituição possui uma mensuração diária para cada tipo de resíduo, com metas definidas.

Resultados das metas de 2022

Total de resíduos gerados
abaixo de 288 toneladas por mês

Resíduo infectante

6,4 kg por paciente/dia e
24% em relação ao total
gerado

Comum

33% em relação ao
total gerado

Químico

Manter abaixo de 3% em
relação ao total gerado

Reciclável

40% em relação ao
total gerado

Para atingimento dessas metas, foram realizadas mensuração, ações e boas práticas em relação a coleta, transporte, tratamento e destinação final. A mensuração e as ações foram realizadas internamente pela equipe da Sustentabilidade Ambiental e as ações de redução foram intensificadas em continuidade ao projeto HSL+Sustentável, resultando na redução dos resíduos infectantes de 33% em 2021 para 24% em 2022.

Em 2022, parte do resíduo perigoso foi coletado pela concessionária e o restante por empresa privada. Documentações são exigidas a cada coleta e consolidadas mensalmente, sendo todo o processo rastreado.





Além disso, destacamos projetos como:

- **Saco Verde:** plásticos gerados pelo próprio hospital são transformados em sacos de lixo para a instituição;
- **Catadores da Bela Vista:** encaminha o papelão para reciclagem como uma doação a esses catadores da região da Bela Vista, garantindo o aumento da renda para a família;
- **Logística reversa de embalagens:** acordo firmado em 2013 definiu o encaminhamento de embalagens de álcool em gel, sabonete e desinfetante para reciclagem em parceria com o fornecedor.

Cápsulas sustentáveis

Iniciamos em 2022 a substituição de embalagens de material de limpeza por opções mais sustentáveis. Os galões de sabonetes, detergentes e outras substâncias, que variam de 5 a 30 litros, foram substituídos por cápsulas superconcentradas de apenas 40 ml, reabastecidas pelos próprios funcionários.

Com o modelo, houve uma redução das emissões de gases de efeito estufa, diminuição na geração de plástico em 30 vezes e 100% de reciclagem das embalagens, que retornam como novas cápsulas. Passamos a utilizar um detergente biodegradável com 96% de origem de fontes naturais. Também obtivemos ganhos na geração de CO₂ com a redução das entregas de 60 caminhões para um caminhão ao ano. O nosso objetivo é replicar essa solução para as demais unidades da instituição, além de estendê-la a outros produtos de limpeza e higiene.

Resíduos produzidos GRI 306-3

Tipo de resíduo	Destinação	Peso (t)		
		2020	2021	2022
Resíduo comum	Aterro sanitário	983	1.023	1.065
Resíduo orgânico	Compostagem	546	604	548
Rejeito radioterápico	Armazenamento no local	0,198	0,135	0,178
Resíduo infectante/ perfurocortante	Aterro sanitário (após o tratamento)	924	1.135	804
Químico perigoso sólido e líquido	Incineração (queima de massa)	56	72	83
Papel, plástico, metal, vidro e outros	Reciclagem	540	586	737
Chapas de radiografias - recuperação da prata	Recuperação (incluindo recuperação de energia)	0,101	0,961	0,236
Químico líquido (coprocessamento)/pilhas e baterias/eletrônicos	Reciclagem	18	17	29
Plástico encaminhado como matéria-prima para confecção de saco plástico reciclado	Recuperação (incluindo recuperação de energia)	6	11	42
Total		3.074	3.448	3.308
Lâmpadas (unidades)	Encaminhadas para descontaminação	13.013	9.741	12.984



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

Composição	2020	2021	2022
Resíduo Orgânico – Compostagem	546	604	548
Papel, Plástico, metal, vidro e outros – reciclagem	538	583	737
Total	1.084	1.187	1.285

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

Resíduos perigosos	2020	2021	2022
Outras operações de recuperação	0	0	18
Pilhas e baterias	12	7	3
Eletrônico	0,5	1	7
Subtotal	12,5	8	28
Resíduos não perigosos	2020	2021	2022
Reciclagem	538	583	737
Outras operações de recuperação (compostagem)	546	604	548
Subtotal	1.084	1.187	1.285
Total	1.096	1.195	1.313

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	2020	2021	2022
Resíduo infectante, químico, comum, perfurocortante, carcaças e peças anatômicas.	1.989	2.256	1.962

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	2020	2021	2022
Incineração com recuperação de energia	0	0	18
Incineração sem recuperação de energia	56	72	65
Aterro	0	0	0
Outras operações de disposição	0	0	0
Subtotal	56	72	83
Resíduos não perigosos	2020	2021	2022
Aterro	983	1.023	1.065
Total	1.039	1.095	1.148

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



Água e efluentes



A água é um recurso natural finito e essencial para todas as formas de vida. Como instituição de saúde, este insumo é fundamental em todos os nossos processos, sendo utilizada para consumo humano, processos produtivos de apoio (ar-condicionado, limpeza e produção de alimentos, entre outros) e processos assistenciais de atendimento ao paciente (tais como hemodiálise, endoscopia e cirurgias, entre outros).

No Sírio-Libanês, cuidamos para que o consumo de água seja eficiente e que todos tenham o acesso adequado e seguro a esse recurso. Temos atividades recorrentes para controle da qualidade da água e controle do despejo de efluentes, além de promover a gestão integrada dos recursos hídricos com a aplicação de automação, sensores de vazamento, restritores de vazão e sistema de captação de águas pluviais. Além disso, há manutenções

preventivas dos sistemas hidráulicos, mensuração dos chamados para vazamentos, dosagens automáticas de cloro nas caixas d'água das unidades e inspeções diárias dos níveis de água dos reservatórios.

Pensando no fortalecimento de práticas sustentáveis, em 2021 ativamos o sistema de captação de águas pluviais. Em 2022, implantamos o sistema de reaproveitamento da água que é rejeitada no processo de purificação da hemodiálise.

O fornecimento se dá por concessionárias, poços artesianos, captação de água pluvial e reaproveitamento de água da Osmose Reversa da Hemodiálise. Não consumimos ou captamos água de áreas com estresse hídrico. Já o descarte ocorre por escoamento em rede hidráulica conectada à rede de captação das concessionárias. O descarte total em 2022 totalizou 281,7 megalitros.

Um dos projetos em que estamos trabalhando é a reativação da nossa estação de tratamento de efluentes, o que permitirá dar uma finalidade para a água de reúso. A ideia é que esse tipo de procedimento seja incorporado nos projetos de concepção das novas unidades externas.

Volume total de água captada por fonte (ML)

	2020	2021	2022
Águas superficiais	0,0	4,4	5,4
Águas subterrâneas (poços artesianos)	112,0	112,5	90,4
Águas de terceiros (concessionária de abastecimento)	170,0	177	185,9
Total	282,0	293,9	281,7

Implantamos o sistema de reaproveitamento de água rejeitada no processo de purificação da hemodiálise



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 2022 a 31 de dezembro de 2022.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	Suplemento Setorial – não há

Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			N° de referência da norma setorial da GRI	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	08					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	08					
	2-4 Reformulações de informações	102					
	2-5 Verificação externa	08, 116					
Atividades e trabalhadores							
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10, 13					
	2-7 Empregados	66, 67					8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	67					8, 10



Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			Nº de referência da norma setorial da GRI	ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
Governança							
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	30					5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	31					5, 16
	2-11 Presidente do principal órgão de governança	32					16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	23, 33					16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	34					
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	09, 32					
	2-15 Conflitos de interesse	35					16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	A rotina de gestão da instituição é comunicada por reuniões semanais com a Diretoria de Senhoras e representantes do Conselho Deliberativo. Em 2022, foram comunicadas três queixas: sobre uma onda Covid-19 em janeiro; sobre falhas técnicas no sistema PACS que indisponibilizou laudos de exames radiológicos em julho, e sobre uma segunda onda de Covid-19 em novembro.					
2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	32						



Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			N° de referência da norma setorial da GRI	ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Não há. Este órgão é composto por 14 diretoras estatutárias, <i>pro bono</i> (senhoras fundadoras da instituição) que são eleitas por um Conselho Deliberativo composto por 60 senhoras.					
	2-19 Políticas de remuneração	A Sociedade não remunera de forma direta ou indireta seus membros do conselho fiscal, do deliberativo, de administração, comitês e diretoria de senhoras. Diferentemente dos conselhos em instituições de capital aberto, por exemplo, nossos conselheiros atuam sem qualquer tipo de contrapartida.					
	2-20 Processo para determinação da remuneração	O processo de estratégia de remuneração precisa ser aprovado pelos seguintes órgãos: Comitê de Pessoas (formado por quatro conselheiros + Diretoria de Pessoas + CEO + CMO + Conselho de Administração + Diretoria de Senhoras).					
	2-21 Proporção da remuneração total anual		a, b, c	Dados confidenciais.	Dados passíveis de exposição do colaborador de maior remuneração e com impactos diretos na LGPD.		



Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			N° de referência da norma setorial da GRI	ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
Estratégia, políticas e práticas							
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	04, 05					
	2-23 Compromissos de política	35					16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	35					
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	36, 62, 76					
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	36, 62					
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Em 2022, não houve ocorrências relacionadas ao tema de conformidades com leis e regulamentos.					
	2-28 Participação em associações	29					
Engajamento de stakeholders							
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	09					
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.					8



Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			N° de referência da norma setorial da GRI	ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
Temas materiais							
	3-1 Processo de definição de temas materiais	09					
	3-2 Lista de temas materiais	09					
Desempenho Econômico							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	90					
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	92					13
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	99					
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Não existe plano de previdência privada.					
Energia							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	102					
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	102					7, 8, 12, 13
	302-2 Consumo de energia fora da organização		a, b, c	Não se aplica.	Conteúdo não dimensionado.		7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	102					7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	102					7, 8, 12, 13
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços			a, b, c	Não se aplica.	Conteúdo não dimensionado.	



Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			N° de referência da norma setorial da GRI	ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
Emissões							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	100					
	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	101					3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	101					3, 12, 13, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	101					3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	101					13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	101					13, 14, 15
Resíduos							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	103					
	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	103					3, 6, 11, 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	103					3, 6, 11, 12
GRI 306: Resíduos 2021	306-3 Resíduos gerados	104					3, 6, 12, 14, 15
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	105					3, 11, 12
	306-5 Resíduos destinados a disposição final	105					3, 6, 11, 12, 14, 15



Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			N° de referência da norma setorial da GRI	ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
Atração e retenção							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	66					
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	68					5, 8, 10
Saúde e Segurança do colaborador							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	71, 72, 76					
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	72					8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	72					3, 8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	74					3, 8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	72					8, 16
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2019	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	73					8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	75					3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	O HSL recebe, analisa e atua com 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.					8




Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			N° de referência da norma setorial da GRI	ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2019	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100% do público interno do HSL (9.221 colaboradores) é coberto por um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho auditado internamente e 96,77% desse total (8.924 pessoas) é coberto por um Sistema auditado externamente no padrão da ISO 45001. As unidades de negócio da Saúde Populacional estão fora do escopo de auditoria externa.					8
	403-9 Acidentes de trabalho	77					3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	Dois colaboradores apresentaram doenças profissionais em 2022 (doença osteomuscular e mental).					3, 8, 16
Treinamento e desenvolvimento							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	78					
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	79					4,5,8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	78					8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	80					5, 8, 10



Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Omissão			N° de referência da norma setorial da GRI	ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação		
Inovação							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	81					
Indicador próprio	Inovações no ano	81					
Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	44, 50, 61					
Indicador próprio	Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças no ano	44, 50, 61					
Responsabilidade Social							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	39					
Indicadores próprios	Número de projetos PROADI-SUS	40					
	Número de atendimentos Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL)	52, 53					
	Número de atendimentos Ambulatórios	44					
Experiência do Paciente (Cliente)							
GRI 3: Temais materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	62					
Indicadores próprios	Índices de satisfação do cliente (NPS, Ouvidoria e Reclame Aqui)	21, 62					
	Cuidado centrado na pessoa	62					
	Segurança e gerenciamento de riscos	64					



Carta de Asseguração GRI 2-5


Fundação Vanzolini

Carta de Asseguração Limitada

Aos Conselheiros e Diretores

Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, situada na Rua Dona Adma Jafet nº 91, Cerqueira César, São Paulo, SP.

A Fundação Carlos Alberto Vanzolini foi contratada para a realização de serviço de avaliação independente do Relatório de Sustentabilidade do ano de 2022 da **Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês** através dos serviços de verificação por terceira parte, para assegurar à Organização e às partes interessadas que as informações e dados apresentados do referido Relatório estejam materialmente corretos, precisos e livres de preconceitos.

A verificação avaliou se o Relatório de Sustentabilidade da **Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês** do ano de 2022, no período entre 01º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, relata de forma coerente os impactos positivos e ou negativos sobre o meio ambiente, sociedade e economia além dos compromissos assumidos para melhorar a sua atuação, com base nas diretrizes e indicadores dos Standards para Relatos de Sustentabilidade Global Reporting Initiative – GRI, utilizando como referência os critérios da International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) e Accountability's Assurance Standard (AA1000).

Responsabilidades da administração do Hospital Sírio-Libanês


A administração do Hospital Sírio-Libanês é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no "Relato Integrado 2022" de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos verificadores


A responsabilidade dos verificadores é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade, com base nos trabalhos de verificação limitada conduzidos de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI, conduzindo a verificação de informações de governança, sociais e ambientais divulgadas no "Relato Integrado de 2022" do Hospital Sírio-Libanês, aplicável para dados históricos não financeiros.

A condução da verificação foi realizada de forma independente, imparcial, sem conflito de interesse, com o cumprimento de requisitos éticos e de confidencialidade, conduzidos de forma objetiva e profissional, com equipe de verificadores com a devida competência.

A verificação foi realizada através de metodologia sistemática de avaliação, reconhecida internacionalmente, utilizada pelos processos internos da Fundação



FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI
Rua Camburi, 255 • Av. Dr. Lobo • 05098-020 • São Paulo • SP
Tel. (11) 3036-6998 • Fax. (11) 3032-2072 • <http://www.vanzolini.org.br> • info@vanzolini.org.br


Fundação Vanzolini

Vanzolini, com a aplicação procedimentos analíticos para obtenção de evidências, testes substantivos, entrevistas com os envolvidos e análises de coerência das informações apresentadas, que possibilitou a conclusão com asseguração limitada sobre as informações contidas no Relato Integrado do Hospital Sírio Libanês- 2022, de forma que tomadas em conjunto, não apresente distorções relevantes.

Os procedimentos para realizar a verificação foram aplicados de maneira a se obter uma compreensão das atividades dos processos e áreas do Hospital Sírio Libanês, levando em consideração a cultura interna e sua organização, avaliando os controles internos, e a coerência das informações apresentadas no Relatório de Sustentabilidade, onde distorções relevantes poderiam existir.

A verificação realizou os seguintes procedimentos:


Foi realizada uma análise preliminar documental do "Relato Integrado 2022" do Hospital Sírio Libanês, para entendimento geral das informações, indicadores GRI, temas materiais e completude do relatório.

Em seguida houve a apresentação do Planejamento de Verificação, contendo um cronograma das atividades para o processo de verificação.

A verificação foi realizada conforme o planejamento, e durante a verificação foram aplicadas entrevistas com os envolvidos responsáveis, e solicitadas evidências das informações do conteúdo do Relatório, onde houve:

- o entendimento e análise dos processos para a definição de conteúdo, identificação de stakeholders e definição da materialidade e a relevância dos temas, bem como a compreensão do processo de elaboração do relatório: treinamento e engajamento dos envolvidos, procedimentos de trabalho aplicáveis, coleta, reporte e consolidação dos dados, revisão, entre outros aspectos;
- análise e entendimento da gestão dos temas materiais;
- avaliação de dados das informações de governança, ambientais e sociais, qualitativas e quantitativas, baseadas nos indicadores constantes do Relatório de Sustentabilidade, a partir da análise da documentação, dos arquivos eletrônicos e da verificação dos dados primários, com as informações originadas por coleta de dados e metodologias de cálculos para geração dos indicadores. As informações foram avaliadas considerando a rastreabilidade, a exatidão, a confiabilidade dos dados, e a conformidade com os critérios estabelecidos pelo GRI Sustainability Reporting Standards;
- conferência dos dados econômicos relatados, com demonstrativos financeiros auditados a parte por uma auditoria independente financeira.
- conferência dos dados dos indicadores relacionados às emissões de gases de efeito estufa relatados, com os cálculos realizados pela Ferramenta de cálculos do Programa Brasileiro GHGProtocol, auditada a parte, por verificação independente;
- avaliação de aderência, com a identificação de inconsistências e oportunidades de melhorias no Relatório e no seu processo de

FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI
Rua Camburi, 255 • Av. Dr. Lobo • 05098-020 • São Paulo • SP
Tel. (11) 3036-6998 • Fax. (11) 3032-2072 • <http://www.vanzolini.org.br> • info@vanzolini.org.br


Fundação Vanzolini

elaboração;

- verificação do "Relato Integrado 2022" após os ajustes e correções recomendadas pela equipe de verificadores;
- Após a verificação, houve a realização de uma revisão independente ao final do processo de verificação do Relatório de Sustentabilidade do Hospital Sírio Libanês.

Desta forma, o processo de verificação das informações, das evidências e os resultados obtidos, foi apropriado e suficiente para fundamentar a conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações


Para um trabalho de verificação limitada são aplicados procedimentos de avaliações menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de verificação razoável. Portanto, não possibilita tomar conhecimento de todos os assuntos, e não permite avaliar com profundidade as possibilidades de erros, distorções e omissões das informações divulgadas.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não foi realizado qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relato Integrado 2022 do Hospital Sírio Libanês, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI.

São Paulo, 15 de agosto de 2023.


José Joaquim do Amaral Ferreira
Fundação Carlos Alberto Vanzolini

FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI
Rua Camburi, 255 • Av. Dr. Lobo • 05098-020 • São Paulo • SP
Tel. (11) 3036-6998 • Fax. (11) 3032-2072 • <http://www.vanzolini.org.br> • info@vanzolini.org.br



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**
hospitalsiriolibanes.org.br

Consultoria

DNV – Assurance Services

Coordenação e MDN **Rodrigo Henriques**
Gestão de projetos e cronograma **Rachel Luiz**
Indicadores GRI **Márcia Cappi**
dnv.com.br

Conteúdo e *design*

grupo report – rpt.sustentabilidade

Gestão de projetos e cronograma **Ana Souza**
Redação **Sandro Thadeu**
Edição **Rejane Lima**
Projeto gráfico **Leandro Lopes**
Diagramação **Júlio Okabayashi**
Revisão ortográfica **Catalisando Conteúdo**
gruporeport.com.br