

Relatório de

Sustentabilidade

2019



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

Su má rio

1 Introdução	04	5 Governança	34	9 Desenvolvimento dos colaboradores	64
2 Mensagem da Liderança	08	6 Estratégia e gestão	42	10 Responsabilidade ambiental	80
3 Destaques de 2019	12	7 Desempenho econômico-financeiro	50	11 Gerando valor à sociedade	86
4 Perfil Corporativo	18	8 Experiência do cliente	56	12 Anexos	100

1 Introdução



Sobre o Relatório

GRI 102-1 / 102-42 / 102-43 / 102-46 / 102-47 / 102-50 / 102-53

Este é o Relatório de Sustentabilidade 2019 da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, no qual apresentamos a você como a atuação de nossa instituição, com foco na valorização da vida, tem gerado valor para os pacientes, colaboradores, médicos, parceiros, sociedade e meio ambiente.

O documento é baseado nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), padrão voluntário para reporte de sustentabilidade mais adotado em todo o mundo, e aborda informações financeiras, sociais e ambientais de todas as nossas unidades no período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019.

Para definir o foco do conteúdo deste relatório, realizamos uma análise de materialidade para conhecer os temas nos quais temos maior potencial de gerar e sofrer impactos, negativos e positivos, sob a ótica de nossos diferentes públicos de relacionamento.

O estudo foi baseado em nosso Plano de Sustentabilidade (saiba mais na página 47) e envolveu um *benchmark* das principais tendências do setor hospitalar, entrevistas com as lideranças e uma consulta aos nossos públicos estratégicos de relacionamento, determinados por nossa alta administração.

Para conhecer em detalhes todo o processo de materialidade acesse: www.bit.ly/bprs2018



Os temas resultantes desse processo foram trabalhados ao longo de 2019 na estratégia da organização e são o fio condutor deste relatório:

Frente de Sustentabilidade	Tema Material	Públicos Impactados
 Experiência do cliente	Atendimento humanizado	Interno: Colaboradores e médicos Externo: Fornecedores, clientes e governo
	Qualidade dos serviços de saúde	
	Segurança dos clientes	
 Gestão responsável	Desempenho econômico-financeiro	Interno: Colaboradores e médicos Externo: Fornecedores, clientes e governo
	Conduta ética e combate à corrupção	
	Cadeia de fornecedores	
	Governança	
 Externalidades ambientais	Gestão de resíduos	Externo: Fornecedores e clientes
	Construções sustentáveis	
	Eficiência de recursos naturais	
 Desenvolvimento de colaboradores e terceiros	Gestão e desenvolvimento de colaboradores e terceiros	Interno: Colaboradores e médicos Externo: Clientes
	Educação corporativa para a sustentabilidade	Externo: Clientes
	Diversidade	Interno: Colaboradores e médicos Externo: Fornecedores, clientes e governo
	Saúde e segurança dos profissionais	Interno: Colaboradores e médicos Externo: Clientes
 Compromisso social	Ações sociais e voluntariado	Externo: Clientes
	Educação e pesquisa	
	Filantropia	Interno: Colaboradores e médicos Externo: Fornecedores, clientes e governo
	Relacionamento com o governo	



Em linha com a GRI, para cada tema material reportamos os principais indicadores que apontam nossa gestão e geração de valor. Você encontra a sinalização desses indicadores na abertura de cada capítulo, marcados com a sigla GRI. Já a descrição e a relação completa dos indicadores podem ser encontradas no Índice de conteúdo GRI Standards (página 101).

Boa leitura!

Contato

Comentários, sugestões e dúvidas sobre o Relatório de Sustentabilidade da BP podem ser enviados para o e-mail:

comunicação.marca@bp.org.br





Mensagem da Liderança

GRI 102-14

Rubens Ermírio de Moraes

Presidente do Conselho de Administração

Construir juntos.

É um imenso prazer poder comemorar os 160 anos da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo apresentando este relatório a todos os públicos que formam a trama desta história tão rica e complexa.

Desde pequeno, a BP foi a minha segunda casa e todos esses anos por aqui me ensinaram que, juntos, podemos construir algo grandioso que fez, e que ainda fará, a diferença na vida de milhões de pessoas.

O ano de 2019 marca também os 10 anos que presido o Conselho de Administração da BP e é com orgulho que olho para as conquistas que alcançamos juntos. Somos mais de dez mil pessoas que, diariamente, oferecem o melhor serviço para todos os nossos pacientes.

Nesses anos, reestruturamos e modernizamos a instituição e alcançamos um patamar de governança praticado pelas melhores organizações privadas do País, que nos permite ampliar nossa atuação para muito além do que fizemos até hoje. Como consequência, recuperamos o fôlego financeiro para que a BP pudesse continuar atuando com excelência e mantendo os investimentos para melhorar ainda mais a sua qualidade assistencial.

Trabalhamos todos os dias, de forma transparente e incansável, para que nossos pacientes possam receber o melhor atendimento em saúde sempre que necessário.

Neste relatório, convidamos todos a conhecerem mais sobre as nossas principais realizações e, também, nossas aspirações para que possamos, juntos, ir ainda mais longe.

Josué Dimas de Melo Pimenta

Vice-Presidente do Conselho de Administração

A vida não para.

Desde nossa fundação, a vida evoluiu e nós evoluímos com ela. Construimos credibilidade, oferecendo em cada época o que havia de mais moderno em medicina e saúde, com acolhimento e proximidade. E em 2019 não foi diferente.

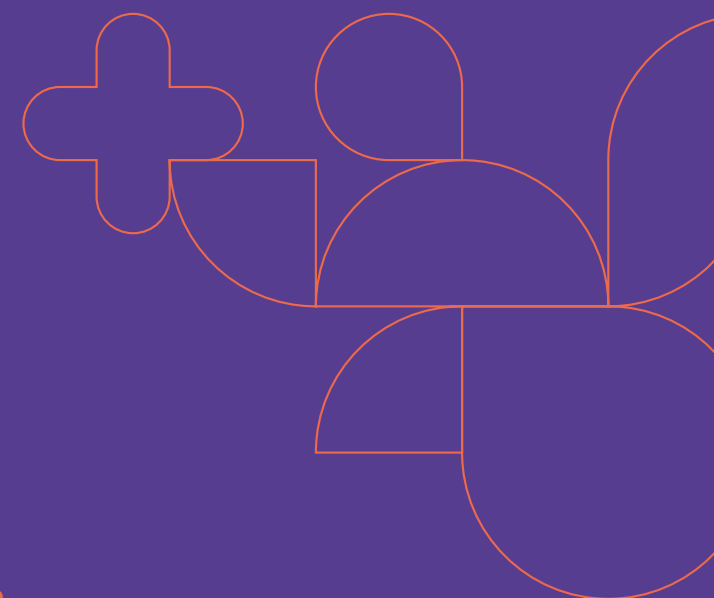
A BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo se formou a partir de um ideal de ajuda mútua e, desde então, nunca mais deixou de trabalhar para concretizá-lo e sempre renová-lo.

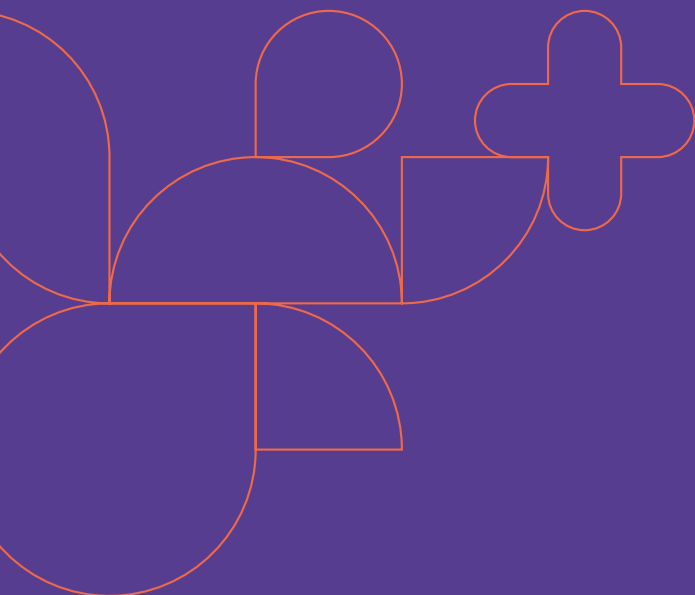
Em 2019, estabelecemos as diretrizes estratégicas da trajetória da BP até 2030 para seguirmos à frente das transformações da medicina, valorizando a vida de todos e de cada um.

A excelência da nossa atuação foi reconhecida por diversas certificações relevantes, ampliamos nossa oferta de serviços e o acesso à medicina de ponta e disseminamos conhecimento com cursos inéditos e inovadores.

Também reavaliamos nosso modelo de atuação e começamos a colocar em prática o Plano Diretor de Filantropia, a fim de garantir a continuidade e potencializar nossa geração de valor à sociedade a partir de novos projetos filantrópicos que têm como foco a saúde integral.

Apresentamos, a seguir, como temos colocado em prática as diretrizes do nosso planejamento estratégico, da renovação da marca BP e do Plano de Sustentabilidade da instituição, para continuarmos em evolução no nosso polo de saúde.





Os próximos 160 anos.

Celebramos os 160 anos da BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo, em 2019, valorizando a trajetória que nos trouxe até aqui e olhando para o que nos levará a construir nosso futuro.

Com um olhar pragmático e cuidadoso para o nosso horizonte, revisitamos o nosso planejamento estratégico e começamos um novo ciclo, traçando o modelo de expansão dos nossos serviços e também a forma como incorporamos a tecnologia num processo importante de transformação digital e inovação.

Também temos planos concretos e, até 2030, queremos ser reconhecidos por oferecermos a melhor experiência em saúde para todos os nossos públicos.

Fomos reconhecidos pela excelência na adoção do prontuário eletrônico em nossas unidades, incorporando essa tecnologia que, além de contribuir com a excelência da nossa operação, nos permite dar mais um passo na jornada da inovação. E investimos em projetos com o uso de novos recursos como a inteligência artificial, a realidade virtual, entre outros, que nos abrirão uma infinidade de oportunidades para garantir o melhor cuidado aos nossos pacientes.

Como um polo de saúde privado e filantrópico, temos uma gestão atenta para manter a sólida saúde da instituição e, assim, continuar conectando nossos médicos, colaboradores, parceiros e clientes e levar para todas as camadas da população uma oferta de serviços de excelência.

 **Denise Santos**
CEO



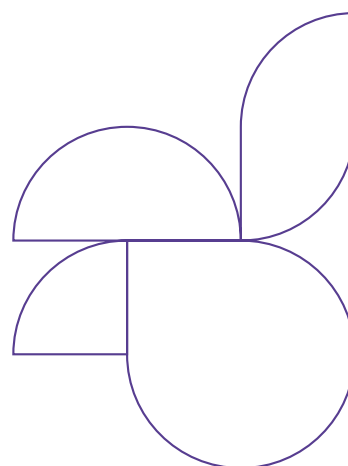


Destques de 2019

Expansão

Expandimos nossa oferta de serviços, ampliando o acesso à medicina de ponta:

- Inauguramos uma nova ala dedicada aos Transplantes de Medula Óssea (TMO) no Hospital BP – Unidade Paulista. Desde a sua criação, em 2016, o serviço de TMO da instituição conta com espaços dedicados a atender o paciente no período pré, intra e pós-transplante. A nova ala conta com 10 leitos, equipados com os mais modernos recursos de monitoramento de pacientes, além do suporte da equipe de hemato-oncologia da BP, que tem nomes como Phillip Scheinberg, coordenador de Hematologia Clínica do Centro Oncológico da BP.
- Atendendo às necessidades da região leste da capital paulista, inauguramos 33 leitos hospitalares para atendimento de clientes de convênios e particulares na Unidade Penha.
- A BP Medicina Diagnóstica passou a contar com uma radiofarmácia, a primeira neste formato no Brasil. A estrutura trará agilidade à aquisição dos radiofármacos usados para diagnóstico e tratamento de diversas doenças, além de maior cobertura na oferta de exames de Medicina Nuclear.



Excelência

As unidades da BP são reconhecidas por instituições que atestam a excelência:

- Nossos hospitais obtiveram nível máximo da certificação da Healthcare Information and Management System Society (HIMSS), instituição global sem fins lucrativos voltada à promover uma melhor assistência ao paciente por meio do uso de informação e tecnologia. O Hospital BP – Unidade Paulista e o BP Mirante foram reconhecidos com o nível 7, o mais alto possível, do Electronic Medical Record Adoption Model (EMRAM), modelo de adoção de prontuário eletrônico.
- Após avaliação do Programa de Integridade e das práticas adotadas em relação a ética e corrupção, o Hospital BP – Unidade Paulista recebeu a Certificação por Distinção do Programa de Gestão para Integridade de Serviços de Saúde, do Instituto Qualisa de Gestão (IQG), uma das mais importantes acreditadoras de serviços de saúde da América Latina.
- O IQG também concedeu ao Hospital BP – Unidade Paulista a Certificação por Distinção de Excelência na Prevenção do Tromboembolismo Venoso (TEV), após avaliação criteriosa das práticas adotadas pelo hospital para a prevenção do tromboembolismo venoso, que envolvem a atuação de um time multidisciplinar composto por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, farmacêuticos e nutricionistas, entre outros profissionais.
- O Hospital BP - Unidade Paulista e a Escola de Enfermagem São Joaquim foram certificados por alcançar os padrões de qualidade e segurança do paciente do Programa Nacional da Qualidade (PNQ) do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). A certificação reconhece instituições de saúde, de ensino e profissionais que contribuem para uma assistência segura e eficaz, além de estimular o desenvolvimento de iniciativas voltadas à excelência da assistência de Enfermagem no País.

Disseminando conhecimento

Oferecemos novos cursos, baseados nas mais recentes práticas de mercado:

- Cursos de especialização em cirurgia minimamente invasiva em Ginecologia e Oncologia Gastrointestinal, coordenado por especialistas e pesquisadores reconhecidos internacionalmente e realizados em parceria com o Miami Anatomical Research Center (MARC) e com a Universidade Cidade de São Paulo (UNICID).
- Curso de especialização em Medicina Esportiva, com cursos satélites opcionais de cirurgia minimamente invasiva para tratamento de lesões nas articulações.
- Abertura do nosso Programa de Residência Médica em Mastologia, voltado à formação especializada de médicos em nossas unidades.



Relacionamentos de valor

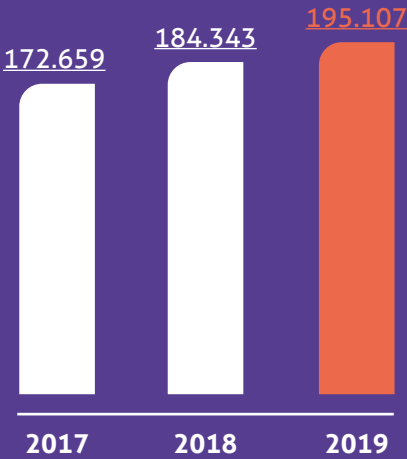
Seguimos atuando para gerar valor em todos os nossos relacionamentos:

- Lançamos o Workplace, uma plataforma digital corporativa, para colaboradores da BP, ampliando o diálogo e o acesso à informações importantes.
- Ampliamos os serviços do Núcleo de Saúde do Colaborador, que oferece atendimento ocupacional e assistencial por meio de equipe multiprofissional, implantando uma linha de cuidado integral em gineco-obstetrícia, com espaços especialmente dedicados, e criando uma nova área dedicada à fisioterapia e acupuntura.
- Criamos nova campanha de mídia para transmitir à sociedade nosso conceito de cuidado integral na saúde, tendo como tema central a valorização da vida de todos e de cada um – pacientes, médicos, colaboradores e parceiros, por meio de um ambiente acolhedor e da assistência humanizada e integral à saúde.
- Celebramos o aniversário de 160 anos da BP com uma exposição no Atrium Antônio Ermírio de Moraes e o lançamento do livro comemorativo da BP. Na mesma data, comemoramos o aniversário de 60 anos da Escola de Enfermagem São Joaquim.
- Nossa diretora-executiva da BP Medicina Diagnóstica, Patrícia Holland, passou a compor o Conselho Fiscal da Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed), com mandato até 2022, contribuindo com seu conhecimento e experiência à excelência do setor.
- Recebemos reconhecimento pela parceria com o governo de São Paulo na conservação de áreas verdes – Programa São Paulo + Bonito.

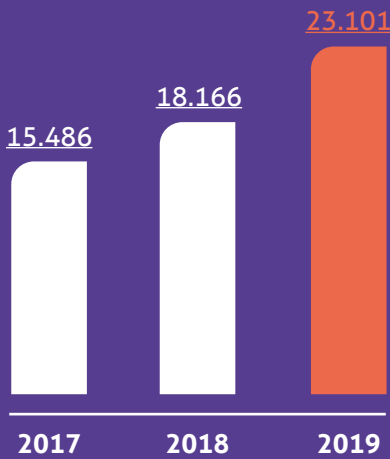


Principais indicadores corporativos*

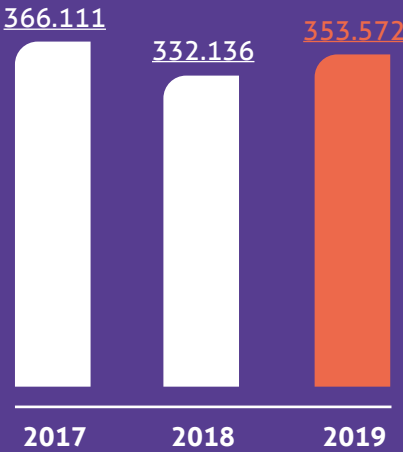
Pacientes por dia
+6% no ano



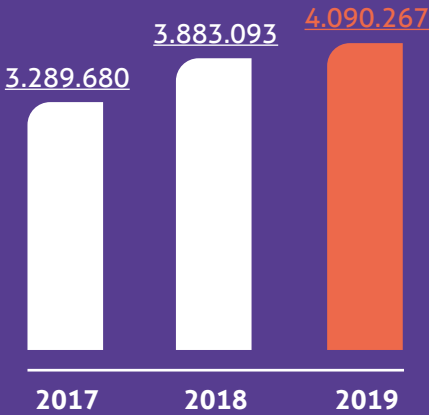
Total de pacientes cirúrgicos
+27% no ano



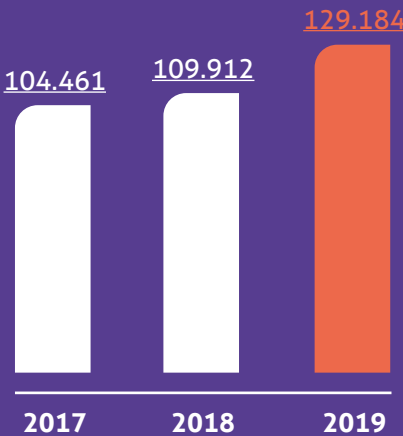
Exames de imagem
+6% no ano



Análises clínicas
+5% no ano



Pacientes atendidos em pronto-socorro
+18% no ano



NPS (Net Promoter Score)**
-5% no ano



*Os números referem-se a pacientes de convênios, particulares e associados.
**O NPS começou a ser mensurado em outubro de 2017.

4 Perfil Corporativo



Quem somos

102-6 / 102-7

Nós somos a BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, um dos maiores polos de saúde da América Latina.

Nascemos há 160 anos com a missão de prestar serviços médico-hospitalares para toda a população, incluindo serviços assistenciais filantrópicos para aqueles que mais precisam.

Hoje, contamos com uma infraestrutura moderna, com três unidades hospitalares que têm foco no atendimento de alta complexidade e são referência em diversas especialidades médicas.

Oferecemos também serviços complementares, como medicina diagnóstica e terapêutica, atendimento ambulatorial e ensino e pesquisa, conectando médicos, parceiros e clientes para, juntos, valorizarmos a vida.

Nosso polo de saúde

Hospital

bp

bp

Mirante

bp

Hospital Filantrópico

bp

Essencial

bp

Medicina Diagnóstica

bp

Educação e Pesquisa

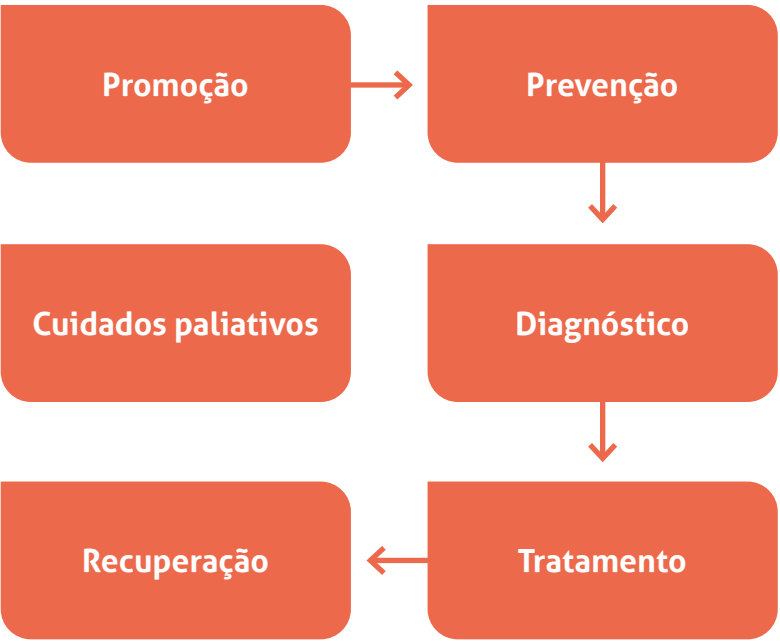
bp

Vital

Para todos...



...sempre que necessário



Em vários momentos da vida



Em todas as especialidades

com destaque para

- Oncologia
- Cardiologia
- Neurologia
- Nefrologia
- Pediatria

Com sólida estrutura

- Mais de **150 mil m²** construídos
- 8 edifícios** entre hospitais e administrativos
- 3.829 mil** médicos
- 36** salas cirúrgicas
- 6.901** mil colaboradores
- 938** leitos
- 150** consultórios médicos

Propósito e valores

GRI 102-16

Propósito

**Nosso propósito
é valorizar a
vida. Vida é tudo
para nós.**



Valores

Saúde está em primeiro lugar

Com uma visão holística do tratamento, buscamos o bem-estar e a recuperação de nossos pacientes acima de tudo.

Faz bem fazer o bem

Acreditamos que para criarmos um mundo melhor e uma sociedade mais justa não basta cada um fazer a sua parte, é preciso ir além. A filantropia está em nosso DNA.

A colaboração nos leva mais longe

Juntos alcançamos resultados mais robustos, eficientes e inovadores. Valorizamos alianças e parcerias que nos tornam mais abrangentes e completos.

Credibilidade se cultiva

Construímos reputação com base na excelência dos serviços, em atitudes transparentes, éticas e íntegras. Nutrimos relações verdadeiras, sustentáveis, para durar.

Estamos sempre em movimento

Lidar com vidas humanas exige constante atualização e renovação – de conhecimento, de infraestrutura e de formas de pensar. Em um mundo sempre em evolução, não podemos parar nunca.

Vida contagia

Vida atrai mais vida. Multiplica, floresce e se renova. Lidar com vidas humanas nos inspira e anima.

Nossas marcas

GRI 102-2 / 102-6



Valoriza a vida.

Referência em casos de alta complexidade, tem uma infraestrutura moderna e equipamentos de ponta para tratar casos de diversas especialidades, como Oncologia, Cardiologia e Neurologia. Com médicos atualizados e equipe atenciosa e engajada, oferece experiências pensadas para trazer mais vitalidade para o tratamento de pacientes de convênio e particulares.

- 447 leitos, sendo 141 de UTI;
- 25 salas cirúrgicas; e
- Possui o nível mais alto de acreditação (Acreditado com Excelência) da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que certifica a qualidade dos serviços de saúde no Brasil.



Interações revigorantes.

Hospital singular no acolhimento dos pacientes, conta com profissionais renomados para solucionar casos de alta complexidade para quem busca um serviço diferenciado e exclusivo. O pronto atendimento privativo e a infraestrutura mais intimista permitem atendimento personalizado para pacientes de convênios *premium* e particulares.

- 123 leitos, sendo 20 de UTI privativa e 20 de cuidado semi-intensivo;
- 7 salas cirúrgicas, sendo 1 equipada para cirurgia robótica, com mesa cirúrgica móvel que funciona interligada ao da Vinci Xi® Surgical System™; e
- Acreditado pela Joint Commission International (JCI).



Interações que fazem bem.

Serviço com estrutura independente, oferece cuidado humanizado e eficaz para os pacientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Acolhedor e atualizado, surpreende os pacientes pelo atendimento atencioso e completa infraestrutura.

- 207 leitos, sendo 31 de UTI adulto e 18 de UTI neonatal, divididos em dois endereços;
- Centro de Parto Normal com 4 suítes;
- Exclusivo para pacientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS); e
- Reconhecido com a acreditação nível 3 da Organização Nacional de Acreditação (ONA).



Experiências revigorantes e compartilhadas.

Combina um atendimento positivo e atencioso com um ambiente alegre e acolhedor, despertando um sentimento revigorante, que proporciona bem-estar e auxilia no tratamento. Leva nossa qualidade assistencial para pacientes de alta complexidade dos planos de saúde básicos.

- 161 leitos de internação em apartamentos duplos.



Conversas sobre saúde.

BP Vital é uma plataforma para conversas relevantes e colaborativas, com foco na prevenção e na promoção da saúde. Atua desde a criação até a disseminação de informações, boas práticas e iniciativas para toda a sociedade, conectando experiências, *expertises* e disciplinas. Além de ações fora dos nossos muros, oferece consultas com foco na prevenção e promoção da saúde em nossos mais de 150 consultórios médicos.



Saúde inteligente.

Referência no setor de saúde, reúne profissionais multidisciplinares que trabalham em conjunto para oferecer soluções diagnósticas a pacientes internados e pacientes externos. Combina investigação, análise e terapia e assegura uma medicina preventiva individualizada e, sempre que possível, menos invasiva.

- 7 salas de endoscopia modernizadas;
- 6 tomógrafos;
- 7 salas de hemodinâmica;
- 2 PET-CT;
- 7 equipamentos de ressonância magnética; e
- 51 pontos de hemodiálise.



Evolução para valorizar a vida.

Oferecemos cursos, capacitações e campo de pesquisa para médicos e profissionais de saúde. Isso nos possibilita tratar a saúde com inteligência em busca de novidades que façam a diferença na vida das pessoas. Buscamos, assim, aperfeiçoar a qualidade de procedimentos, renovar nosso modelo de assistência e trazer mais conforto e segurança para nossos pacientes. Em 2019:

- Mais de 70 artigos científicos publicados filiados à BP;
- Mais de 40 estudos patrocinados em andamento;
- Mais de 100 projetos de pesquisa submetidos ao Comitê de Ética em Pesquisa;
- Mais de 170 médicos formados; e
- Mais de 80 profissionais formados na Escola de Enfermagem São Joaquim.

Três unidades em São Paulo

Unidade Paulista Rua Maestro Cardim, 769 Bela Vista



Unidade BP Mirante Rua Martiniano de Carvalho, 965 Bela Vista



Unidade Penha Rua General Sócrates, 145 Penha



Especialidades médicas

GRI 102-2

Oncologia

Nossos clientes contam com um Centro Oncológico completo, formado por um time de especialistas nas áreas de Oncologia Cirúrgica, Oncologia Clínica, Radioterapia e Hematologia, que oferecem cuidados contínuos e coordenados, focados no paciente. O Centro também conta com uma extensa equipe multiprofissional composta por enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos, farmacêuticos, dentistas, entre outros, atuando conjuntamente para entregar o tratamento mais indicado, da maneira mais humanizada possível.

Nesse modelo de cuidado integrado, todos os procedimentos são realizados no mesmo local. Em todos os momentos, desde os exames iniciais, passando pelo diagnóstico até o tratamento, o paciente é acompanhado por profissionais de diferentes especialidades e recebe um plano de tratamento personalizado que pode incluir sessões de quimioterapia, radioterapia, imunoterapia e/ou cirurgia, por exemplo, dependendo da indicação de nossos especialistas. Com o objetivo de discutir cada caso, dos mais simples aos mais complexos, os profissionais envolvidos têm reuniões diárias, chamadas de *tumor boards*.

Contamos com tecnologias de ponta para o tratamento, incluindo um acelerador linear de elétrons, com a capacidade de tratar tumores de maneira mais precisa e eficaz e a mais moderna versão de robô cirúrgico, o da Vinci® Xi™.

Foram mais de 5 mil altas na especialidade em 2019, graças a essa atenção integrada, aliada às mais modernas tecnologias de diagnóstico e tratamento, e que resultam em melhor qualidade de vida e maiores chances de cura para o paciente.

Além disso, nossos oncologistas participam dos principais eventos mundiais relacionados à especialidade e compartilham com nossos públicos, por meio das redes sociais da BP, as principais novidades na prevenção, tratamento e qualidade de vida dos pacientes com câncer.

Destaques da Oncologia em 2019

- Em junho, inauguramos a nova ala dedicada aos Transplantes de Medula Óssea (TMO) no Hospital BP – Unidade Paulista. São 10 leitos, no 5º andar do edifício, equipados com os mais modernos recursos de monitoramento de pacientes.

A ala também conta com uma área para fisioterapia e reabilitação, mini-academia, monitorização *wireless* e filtros de ar e pressurização em todos os quartos e corredores, o que permite que o paciente circule pela unidade.

Criado em 2016, nosso serviço de TMO segue avançando para proporcionar uma melhor experiência e a humanização do cuidado com o paciente em isolamento para realização do transplante.

- O médico e pesquisador Phillip Scheinberg, coordenador da Hematologia do Centro Oncológico da BP, foi convidado a integrar o grupo editorial do British Journal of Haematology, um dos periódicos científicos mais importantes sobre Hematologia no mundo. O *board de editores associados* é composto por 10 especialistas de todo mundo, responsáveis por discutir as pesquisas submetidas para análise e decidir quais serão publicadas.
- Durante o 2019 Annual Meeting da American Society of Colon & Rectal Surgeons, principal congresso de coloproctologia do mundo, Rodrigo Perez, coordenador do Grupo de Cirurgia Colorretal Oncológica do Centro Oncológico, e a equipe, composta pelos coloproctologistas Bruna Vailati e Guilherme São Julião, receberam o prêmio Barton Hoexter, MD de melhor vídeo do ano. A premiação reconhece a técnica utilizada na cirurgia de linfadenectomia lateral laparoscópica para câncer de reto, procedimento realizado no BP Mirante.

- Estivemos presentes no 2019 ASCO Annual Meeting, encontro promovido pela Sociedade Americana de Oncologia Clínica (ASCO, na sigla em inglês), evento que reúne mais de 30 mil especialistas. Em uma das Sessões Orais do evento, o diretor médico de Oncologia Clínica e Hematologia do Centro Oncológico da BP, William Nassib William Jr, apresentou seu estudo sobre o perfil molecular de lesões pré-cancerígenas na boca. O trabalho envolveu a análise de lesões em mais de 100 pacientes e conseguiu prever, a partir da análise molecular, quais deles teriam predisposição ao câncer, contribuindo para melhorar as estratégias de prevenção e detecção precoce do câncer de boca.
- Em 2019 a Oncologia da BP desenvolveu, em parceria com uma biofarmacêutica, o Programa Team UP – Câncer de Pulmão, com o objetivo de promover ações educacionais em oncologia torácica e estimular a integração multidisciplinar em várias regiões do Brasil. Foram 12 encontros realizados em 9 cidades do Brasil, dos quais participaram 476 especialistas como oncologistas clínicos, cirurgiões torácicos, radio-oncologistas, patologistas, pneumologistas e radiologistas.



Cardiologia

A BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo tem uma história antiga e pioneira na Cardiologia. Foi em nossa instituição que aconteceu a primeira cirurgia de ponte de safena do Brasil realizada pelo Dr. Adib Jatene. Também foi realizado aqui o primeiro transplante de coração em paciente com Doença de Chagas, em 1985, pelo Dr. Euricydes de Jesus Zerbini.

Hoje, contamos com uma infraestrutura completa, linhas de serviços focados em cardiologia e equipes médica e multiprofissional superespecializadas, alinhadas aos mais recentes avanços em suas áreas, como as cirurgias cardíacas robóticas e os procedimentos da cardiologia intervencionista realizados por cateterismo.

Em 2019, quase 30% dos procedimentos cirúrgicos realizados na BP foram na especialidade de Cardiologia, além dos mais de 8 mil procedimentos hemodinâmicos.

Destaques da cardiologia em 2019

- **2019 ESC Congress**
Nossos cardiologistas participaram do encontro anual da Sociedade Europeia de Cardiologia, que reuniu mais de 32 mil profissionais de 150 países em Paris (França).
- **5º Simpósio Internacional de Cardiologia**
Nosso núcleo de Cardiologia, em parceria com a área de Eventos, organizou o encontro para discutir a necessidade da revisão e atualização de condutas clínicas no Brasil, principalmente para os casos de pacientes cardio-oncológicos. O simpósio, que durou dois dias e reuniu mais de 800 especialistas, entre eles algumas das principais referências mundiais em cardiologia, como José Pedro da Silva, cirurgião cardíaco da BP, apresentou casos para os quais não há consenso a respeito do tratamento ideal, com sessões para esclarecimento de dúvidas e discussões interativas.

- O VII Curso Teórico-Prático de Cirurgia Vascular com Modelos & Simuladores, realizado em nossa instituição, foi o primeiro do mundo a trazer a realidade virtual para o ensino de técnicas de cirurgia vascular. A tecnologia, composta por óculos de realidade virtual, *joysticks* e sensores, realizou a simulação de todas as etapas do procedimento, permitindo aos médicos aprimorarem suas técnicas em um ambiente que se aproxima do real.
- O médico José Armando Mangione, coordenador do Núcleo de Cardiologia da BP e professor livre-docente pela Universidade de São Paulo (USP), foi eleito presidente da Sociedade Latinoamericana de Cardiologia Intervencionista (Solaci), entidade com mais de 2 mil membros e referência no intervencionismo cardiovascular latinoamericano. O médico também se tornou Fellow of the European Society of Cardiology, Sociedade Europeia de Cardiologia (ESC, na sigla em inglês) e do American College of Cardiology dos Estados Unidos (FACC, na sigla em inglês), títulos de honra concedido por estas duas Sociedades a cardiologistas que contribuíram de forma significativa para o desenvolvimento da especialidade em seus respectivos países.
- O Dr. Gustavo Judas foi eleito o novo presidente da Sociedade Paulista de Cirurgia Cardiovascular. O médico terá como principal atribuição desenvolver as ações de educação médica continuada, com foco em procedimentos cada vez menos invasivos, difundindo novas tecnologias para todos os serviços voltados à cirurgia cardíaca no estado de São Paulo.

Pediatria

Oferecemos uma linha completa de serviços pediátricos, que incluem desde medicina preventiva e serviços diagnósticos até tratamentos de alta complexidade, realizados segundo as mais avançadas tecnologias médicas e com padrões de qualidade e segurança que fazem da BP uma instituição de referência. Nossa estrutura de atendimento conta com Pronto-Socorro Infantil, internação, UTI Pediátrica, UTI Pediátrica Cardiológica e ambulatório de especialidades.

Nossos profissionais oferecem um atendimento humanizado, com assistência personalizada, centrada nos interesses das crianças e dos familiares, e estão preparados para atender situações complexas.

Somos referência, por exemplo, no tratamento das cardiopatias congênitas, doenças que estão entre as principais causas de morte no primeiro ano de vida. Quase 40% das mais de 1.300 cirurgias pediátricas realizadas na BP são cardíacas, o que exemplifica nossa expertise neste tipo de procedimento. Também somos um dos poucos centros habilitados no Brasil para a realização do cateterismo cardíaco infantil.

A BP continua a parceria estabelecida em 2018 com o Centro Médico da Universidade de Pittsburgh, referência mundial em Cardiologia avançada, em um programa de segunda opinião médica para bebês com cardiopatias congênitas, com o objetivo de tornar os diagnósticos ainda mais precisos. Especialistas das duas instituições discutem histórico, quadro clínico e resultados de exames em tempo real, por videoconferência.

Neurologia

Ao longo de sua história, a BP se consolidou como uma referência na área de Neurologia, acumulando uma sólida bagagem de realizações e experiências no cuidado das doenças neurológicas, particularmente as de alta complexidade.

Além de contar com uma equipe de neurologistas, neurorradiologistas, neurointervencionistas e neurocirurgiões altamente qualificados, reconhecidos nacional e internacionalmente e com especializações em todas as subespecialidades da área, investimos constantemente na incorporação das mais avançadas tecnologias. Assim, nossos pacientes encontram na BP uma combinação diferenciada de recursos humanos e tecnológicos que poucas instituições oferecem atualmente.

A atuação de nossos profissionais vai além das atividades assistenciais, incluindo a área de pesquisa, mantendo-os conectados com os avanços da neurologia nos campos diagnóstico e terapêutico; e na área de ensino, engajados em nossos programas de residência médica e de *fellowship* (aperfeiçoamento) que atraem médicos do Brasil e do exterior.

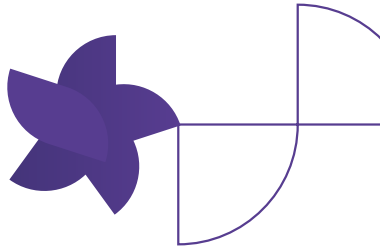
Destaques da neurologia em 2019

- A equipe multidisciplinar do Núcleo de Neurologia da BP, liderada pelos médicos Alex Baeta e Victor Hugo Rocha Marussi, publicou trabalho no Journal of Neurology and Psychiatric Disorders, periódico internacional que abrange artigos relacionados à pesquisa mundial em neurociência, sobre técnica inovadora em ressonância magnética de 3 Tesla, que auxilia no diagnóstico de doença de Parkinson e seus diagnósticos diferenciais. O método, que possui alta sensibilidade e precisão, ajuda a fazer o diagnóstico e o tratamento corretos, mesmo no início da doença, alterando seu prognóstico.
- Sob coordenação do Prof. Dr. Feres Chaddad, neurocirurgião da BP e Chefe da Disciplina de Neurocirurgia da Unifesp, realizamos semanalmente, em associação com a Escola Paulista de Medicina da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), a Reunião Multidisciplinar de Neurovascular. Aberta a toda a comunidade científica e assistencial, a reunião apresenta discussão de casos, artigos e atualização sobre vários temas relacionados à especialidade.

Certificações e creditações

Ao longo de 2019, nossos hospitais receberam certificações e reconhecimentos que demonstram o sucesso de nossos esforços constantes em busca da segurança e da qualidade no atendimento assistencial.

Certificação	Atributo Reconhecido	Unidade
Ética e combate à corrupção		
Primeiro do país a receber a Certificação por Distinção do Programa de Gestão para Integridade de Serviços de Saúde do Instituto Qualisa de Gestão (IQG), uma das mais importantes entidades certificadoras de saúde do Brasil.	Robustez do Programa de Integridade da BP.	Hospital BP - Unidade Paulista
Tecnologia e inovação		
Reconhecidos com o nível 7 (o mais alto existente) do Electronic Medical Record Adoption Model (EMRAM), modelo de adoção de prontuário eletrônico da Healthcare Information and Management System Society (HIMSS), uma instituição global sem fins lucrativos que tem por objetivo promover uma melhor assistência ao paciente por meio do uso de informação e tecnologia. A título de comparação, apenas 5,29% das instituições norte-americanas possuem esse nível de adoção do prontuário eletrônico.	Excelência no uso do prontuário eletrônico, gerando melhor assistência ao paciente por meio do uso de informação e tecnologia.	Hospital BP - Unidade Paulista BP Mirante
Atendimento humanizado		
Junto da Escola de Enfermagem São Joaquim, primeira instituição privada no Sudeste e primeira escola de enfermagem a obter a Certificação do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN).	Melhores práticas e na arte do cuidar, colocando sempre o indivíduo no centro do processo assistencial.	Hospital BP - Unidade Paulista



Certificação	Atributo Reconhecido	Unidade
Qualidade dos dados		
Terceiro ano consecutivo conquistando o Selo SINASC da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.	Qualidade dos dados inseridos no Sistema de Informação Sobre Nascidos Vivos (SINASC) e Declaração de Nascido Vivo (DNV).	BP Hospital Filantrópico - Unidade Penha
Categoria Prata no Selo de Qualidade do Registro de Câncer de Base Populacional de São Paulo (RCBP-SP).	Qualidade da inserção de dados sobre casos novos de câncer na cidade de São Paulo.	Hospital BP - Unidade Paulista
Excelência		
Certificação ISO 55001.	Robustez do sistema de gestão de ativos, trazendo segurança na infraestrutura disponível para os pacientes.	Hospital BP - Unidade Paulista Hospital BP - Unidade Penha BP Mirante
Nível 3 (excelência) da acreditação da Organização Nacional de Acreditações (ONA).	Excelência nos padrões de qualidade, segurança, gestão integrada e a existência de uma cultura organizacional de melhoria contínua.	Hospital BP - Unidade Paulista Hospital BP - Unidade Penha
Certificação por Distinção de Excelência na Prevenção do Tromboembolismo Venoso (TEV) do IQG.	Excelência das práticas para a prevenção do tromboembolismo venoso.	Hospital BP - Unidade Paulista
Selos de UTI Top Performer e UTI Eficiente, da Epimed.	Desempenho dos resultados clínicos das nossas UTIs.	Hospital BP - Unidade Paulista BP Mirante

Premiações e reconhecimento

Nossos esforços em inovar e aplicar novas tecnologias em nossos hospitais e gestão também foram reconhecidos:

- Conquistamos o Prêmio Whow! de Inovação na categoria Saúde, organizado pelo Grupo Padrão.
- Lilian Quintal Hoffmann, nossa Diretora-Executiva de Tecnologia e Operações da BP, recebeu o prêmio Health-IT, do Grupo Mídia.
- Nossa campanha Dados do Coração foi premiada no Effie Latin America 2019. Usamos *data science* para cruzar os resultados de exames de nossos pacientes diagnosticados em alguma das portas de entrada da BP (pronto-socorro, ambulatório, etc.) que tivessem cardiopatias de nível moderado a grave. A partir daí, criamos abordagens personalizadas para mostrar a preocupação que temos em atendê-los e que poderiam continuar com o cuidado de forma integral dentro da instituição, contribuindo para uma maior adesão ao cuidado com a própria saúde.
- Fomos reconhecidos com o prêmio The Stevie Awards 2019 na categoria Communications or PR Campaign of the Year - Marketing - Consumer Services e com o certificado de excelência da categoria Healthcare do Sabre Awards, a maior premiação de Relações Públicas do mundo. Nosso projeto premiado utilizou estratégias de comunicação digital, como a mídia programática, *posts* patrocinados e Google Search, levando conscientização sobre os sintomas das principais doenças que fazem o paciente procurar um serviço de emergência, além de apresentar a marca BP e referenciar nosso pronto-socorro para uma futura escolha.



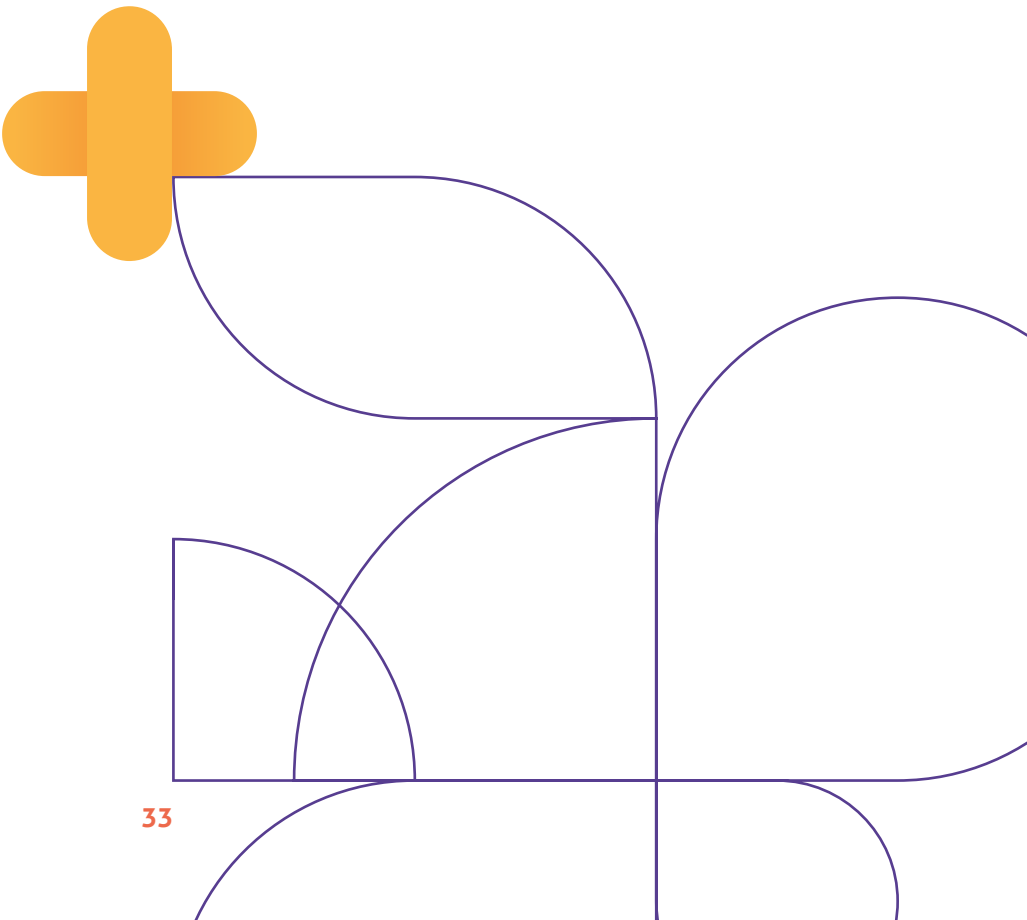
- Denise Santos, CEO da BP, foi reconhecida em diversas premiações:
 - Executivo de Valor, do jornal Valor Econômico
 - Melhores CEOs do Brasil, da Forbes Brasil
 - Prêmio Lide Saúde e Bem-Estar 2019, pela contribuição ao setor de Saúde no Brasil.

Participação em associações

GRI 102-13

Buscamos promover a melhoria contínua dos serviços de saúde e o desenvolvimento sustentável do setor por meio da participação nas entidades:

- Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHF);
- Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed);
- Federação das Santas Casas e Hospitais Beneficentes do Estado de São Paulo (Fehosp);
- Sindicato das Santas Casas de Misericórdia e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo (Sindhosfil/SP);
- Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE);
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje);
- Associação Brasileira de Marketing de Dados (Abemd);
- Grupo de Líderes Empresariais (Lide);
- Experience Club, plataforma de conhecimento e networking de grandes empresas;
- Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas (Fonif);
- Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife); e
- Câmara Portuguesa de Comércio no Brasil - São Paulo.



5 Governança



A BP foi fundada em 2 de outubro de 1859 como Sociedade Portuguesa de Beneficência e, em 1901, sua razão social passou a ser Real e Benemerita Associação Portuguesa de Beneficência.

Estrutura de governança

GRI 102-18 / 103-1 / 103-2 / 103-3

Desde a nossa fundação, somos uma associação civil de direito privado de caráter beneficente, social e científico, sem finalidade lucrativa, dotada de autonomia patrimonial, administrativa e financeira.

Em toda a sua história, a BP conta com o apoio dos Associados, que sempre contribuíram para que a instituição chegasse ao momento atual com o vigor e fôlego renovados para perpetuar sua história no segmento de Saúde brasileiro.

Os atuais 3.111 Associados têm o direito de usufruir dos serviços de saúde oferecidos pelo Hospital BP. Atualmente, não são realizadas novas associações.

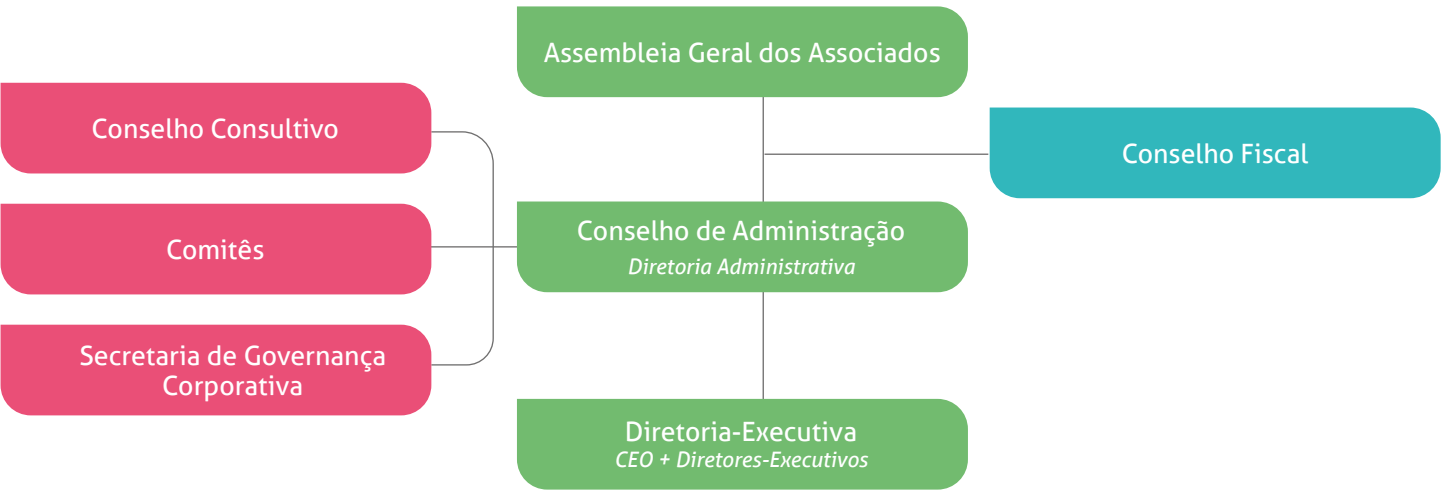
Os Associados são divididos em categorias e se reúnem em Assembleias Gerais anuais para eleger os membros dos órgãos de governança e aprovar as contas e o relatório de atividades do ano anterior.

Nossos órgãos de governança são o Conselho de Administração e a Diretoria Administrativa, apoiados por um Conselho Consultivo e fiscalizados por um Conselho Fiscal.

Todos os membros dessas instâncias de governança exercem as funções gratuitamente, não sendo remunerados pelo exercício das atividades e tampouco obtendo qualquer proveito direto ou indireto, econômico ou pecuniário.

A gestão administrativa da instituição é exercida por um corpo de executivos, remunerados de acordo com regras de mercado e liderados por uma *Chief Executive Officer* (CEO), que é a principal executiva da organização.

Organograma



Assembleia Geral

Órgão máximo de deliberação da Associação, a Assembleia Geral examina, discute e vota, anualmente, as contas apresentadas pela Diretoria Administrativa, com parecer do Conselho Fiscal. Além disso, também elege todos os anos um terço dos membros do Conselho de Administração e dos membros do Conselho Fiscal.



Conselho de Administração da BP (da esquerda para a direita): Maurício Bardauil, Manuel da Silva Sé Junior, José Maria Monteiro Ribeiro, Marcio Antonio Bueno, Luiz Martins, Rubens Ermírio de Moraes, Josué Dimas de Melo Pimenta, Fernando Ramalho Leite da Silva, Assis Augusto Pires, Artur Rodrigues Quaresma Filho, Rogério Pinto Coelho Amato, José Francisco Monteiro Miranda, Ricardo Gustav Neuding e Leonardo Comino Neto. Ausentes nesta foto: Eduardo Genin de Oliveira, João Carlos de Paiva Veríssimo, Luiz Aparecido Marquezin e Wilson Gil de Oliveira Filho.

Conselho de Administração

Órgão que administra a Associação, aprova o orçamento anual, faz cumprir o Estatuto Social e propõe, fiscaliza e acompanha as grandes obras. Também elege, entre seus membros, a Diretoria Administrativa, órgão administrativo da instituição composto por três membros titulares e dois suplentes, e um interlocutor entre o Conselho de Administração e os Associados.

Mandato de 3 anos
sendo permitida a reeleição

18 membros

É dirigido por um presidente – que não exerce função executiva –, um vice-presidente e um secretário eleitos dentre seus próprios membros.

Governança

Composição do Conselho de Administração

- Rubens Ermírio de Moraes**
Presidente
- Josué Dimas de Melo Pimenta**
Vice-Presidente
- Luiz Martins**
Secretário
- Artur Rodrigues Quaresma Filho**
Conselheiro
- Assis Augusto Pires**
Conselheiro e membro da Diretoria Administrativa
- Eduardo Genin de Oliveira**
Conselheiro
- Fernando Ramalho Leite da Silva**
Conselheiro
- João Carlos de Paiva Veríssimo**
Conselheiro e membro da Diretoria Administrativa
- José Francisco Monteiro Miranda**
Conselheiro
- José Maria Monteiro Ribeiro**
Conselheiro
- Leonardo Comino Neto**
Conselheiro
- Luiz Aparecido Marquezin**
Conselheiro
- Manuel da Silva Sé Junior**
Conselheiro e membro da Diretoria Administrativa
- Marcio Antonio Bueno**
Conselheiro
- Maurício Bardauil**
Conselheiro e membro da Diretoria Administrativa
- Ricardo Gustav Neuding**
Conselheiro
- Rogério Pinto Coelho Amato**
Conselheiro e membro da Diretoria Administrativa
- Wilson Gil de Oliveira Filho**
Conselheiro

Conselho Fiscal

É responsável por examinar os documentos apresentados pelo Conselho de Administração, confirmando se as verbas escrituradas estão devidamente documentadas e contabilizadas, se a receita foi devidamente arrecadada, se a aplicação dos recursos foi feita observando-se as formalidades e condições exigidas no Estatuto Social e se houve critério justo nas despesas efetuadas.

Anualmente, após a análise minuciosa, apresenta um parecer sobre as contas da instituição, que é levado para votação em Assembleia Geral.

Mandato de 3 anos
permitida a reeleição

6 membros

Composição do Conselho Fiscal

- André Ricardo Passos de Souza**
- Carlos Henrique Aguiar Rodrigues Catraio**
- Emídio Dias Carvalho Júnior**
- Laís Macedo Contell**
- Maurício Augusto Souza Lopes**
- NN***

*Membro a ser definido em eleição que ocorrerá na Assembleia Geral Ordinária, em julho de 2020.

Conselho Consultivo

Órgão honorífico e sem funções administrativas, tem como atribuição apresentar sugestões ao Conselho de Administração. O Conselho Consultivo é constituído por membros com notório saber e conhecimento sobre a Associação e se reúne a cada três meses.

Mandato de 3 anos

Indicados pelo Conselho de Administração

Até 20 membros

Composição do Conselho Consultivo

José Pastore

Presidente

Nelson Vieira Barreira

Vice-Presidente

Delmo Niccoli

Secretário

Eduardo Assis Pires

Conselheiro

Fabio de Araújo Nogueira

Conselheiro

Francisco Roberto Balestrin de Andrade

Conselheiro

José Antonio de Lima

Conselheiro

Mario Amato Netto

Conselheiro

Regina Maria da Silva Dias

Conselheira

Comitês Especializados

O Conselho de Administração conta com comitês especializados para seu assessoramento, cujo principal objetivo é subsidiar as suas decisões por meio de recomendações, sem caráter deliberativo, embasadas em análise especializada de temas específicos, aprimorando a qualidade e velocidade do processo de deliberação e garantindo que, em qualquer situação, possamos adotar as melhores práticas de governança corporativa.

- Comitê de Estratégias e Finanças
- Comitê de Obras e Patrimônio
- Comitê de Associados
- Comitê de Governança, Riscos e Compliance

Secretaria de Governança Corporativa

A Secretaria de Governança é um órgão que atua na articulação, integração e coordenação dos agentes do sistema de Governança, em conformidade com nossas normas, políticas e diretrizes, reportando-se diretamente ao Conselho de Administração, apoiando na organização das suas atribuições e atividades e, também, no controle do cumprimento de suas deliberações.

Governança

Diretoria-Executiva

A rotina diária de nossa gestão executiva é comandada por uma *Chief Executive Officer* (CEO), profissional de mercado capacitada para a função e que atua alinhada às decisões tomadas pelos nossos órgãos de governança. Sua equipe direta é composta por um time de nove diretores-executivos.

Composição da Diretoria-Executiva

Denise Santos

CEO

Arnaldo Bartalo Júnior

Diretor-Executivo

de Filantropia

Felícia Lapenna Hauache

Diretora-Executiva

Jurídica, Auditoria e Compliance

Luiz Gustavo Ladeira

Diretor-Executivo de

Desenvolvimento de Negócios

Lilian Quintal Hoffmann

Diretora-Executiva

de Tecnologia e Operações

Luiz Eduardo Loureiro Bettarello

Diretor-Executivo

Médico e de Desenvolvimento Técnico

Magali Leite

Diretora-Executiva de Finanças

Maria Alice Rocha

Diretora-Executiva

de Pessoas e Experiência do Cliente

Patrícia Holland

Diretora-Executiva

da BP Medicina Diagnóstica

Ricardo Hutter

Diretor-Executivo

dos Hospitais BP e do BP Mirante

Ética e combate à corrupção

GRI 102-16 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 205-2

Na BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, sabemos que nossa reputação é construída com base na excelência dos serviços e em atitudes transparentes, éticas e íntegras. Por isso, nossas relações são pautadas pela responsabilidade e pelo cumprimento legal, tendo como objetivo nosso propósito de valorizar a vida.

Contamos com um Código de Conduta, que esclarece os padrões de comportamento esperados de nossos colaboradores, parceiros de negócio e terceiros. O documento traz as normas que regem nossas práticas e orientam nosso compromisso com as leis, os clientes, os médicos, a sociedade, o mercado, os fornecedores, o governo e o meio ambiente.

O Código de Conduta foi distribuído a todos os colaboradores no momento de seu lançamento, em 2015, e desde então é disponibilizado aos novos colaboradores durante a integração. Também compartilhamos o documento com os nossos fornecedores, com uma cláusula nos contratos exigindo o aceite de seus termos.

O Código de Conduta reforça que somos comprometidos com o respeito à lei vigente e o combate a qualquer forma de corrupção, suborno e favorecimento.

Programa de Integridade

A fim de garantir que nossa cultura transparente, ética e íntegra seja conhecida por todos os colaboradores e faça parte do dia a dia de nossa instituição, desde 2018 contamos com um Programa de Integridade, estruturado em oito pilares.



Governança

- **Estrutura Autônoma e Reporte**
Em 2019, criamos uma área dedicada ao *compliance*, com colaboradores voltados exclusivamente ao tema, e um novo Comitê de Riscos e *Compliance*, que reporta diretamente ao Conselho de Administração.
- **Matriz de Riscos**
Dedicamos o ano a mapear riscos de *compliance* dentro da instituição, buscando oportunidades de aprimorar nossa gestão do tema e construir uma matriz de riscos completa.
- **Código de Conduta e Guia do Médico**
Contamos com um Código de Conduta (descrito na página 40) e um Guia do Médico, que são atualizados conforme as necessidades da instituição.
- **Plano de divulgação e treinamento**
Oferecemos um canal de comunicação exclusivamente dedicado ao *compliance* e promovemos continuamente a disseminação de informações e capacitação sobre o tema.

Em 2019, cerca de 4 mil pessoas receberam comunicações sobre o Programa de Integridade, o equivalente a 60% de nossos colaboradores, e realizamos treinamentos voltados ao tema de combate à corrupção para as lideranças, alcançando 100% dos Conselheiros e dos Diretores.

Também treinamos outros 302 colaboradores, escolhidos entre aqueles expostos aos maiores riscos de *compliance*, totalizando 4% de nossa força de trabalho. Para 2020, temos a meta de levar o treinamento a 100% de nossa equipe.

Neste pilar, também realizamos atividades e eventos relacionados ao tema, como a Semana de Ética e *Compliance*, que teve sua primeira edição em 2016 e ocorre anualmente. Em 2019, o evento contou com um café da manhã temático com nove fornecedores, durante o qual foram abordados tópicos de *compliance*.

- **Canal Confidencial**
Desde 2015, contamos com um canal público e gerido por empresa independente, dedicado a receber denúncias sobre o descumprimento à legislação vigente, ao Código de Conduta e às demais políticas da instituição. A denúncia pode ser feita de forma anônima e o denunciante tem garantida a não retaliação.
- **Políticas de Compliance**
Durante o ano de 2019, lançamos nove políticas relacionadas ao tema, incluindo uma Política Anticorrupção, que trata de aspectos como conflitos de interesse, relação com autoridades governamentais, práticas concorrenciais, doações a partidos políticos, práticas recomendadas e sanções.
- **Auditoria interna e externa dos controles**
Temos uma auditoria interna periódica dos nossos controles e, em 2020, visamos avançar e submeter os controles também a uma auditoria externa.
- **Monitoramento para melhoria contínua**
Buscamos melhorar continuamente o Programa de Integridade, alinhado às melhores práticas do mercado. Ratificando o sucesso da iniciativa, em 2019, recebemos a Certificação por Distinção do Programa de Gestão para Integridade de Serviços de Saúde (saiba mais na página 30).

6 Estratégia e gestão



Panorama de mercado

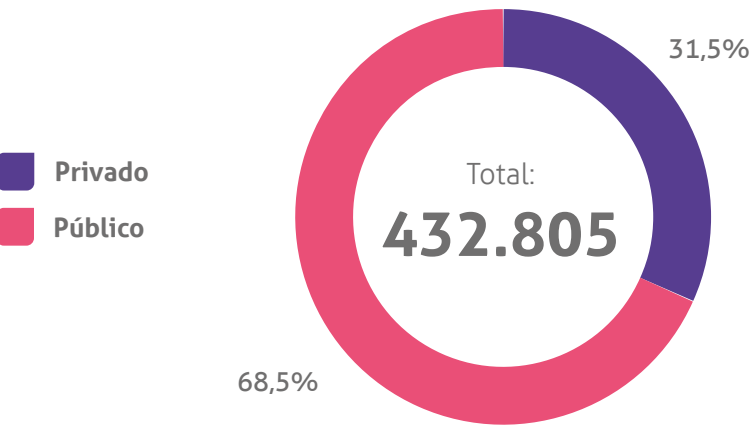
O setor hospitalar tem alta relevância na economia brasileira, com grande envolvimento governamental e alto investimento privado. As despesas com saúde movimentaram R\$ 637 bilhões em 2018, o equivalente a 9,3% do PIB brasileiro, segundo a estimativa elaborada pela Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), sendo que 43% correspondem a recursos públicos e 57% a recursos privados.

Apesar do aumento verificado nos últimos anos, esses gastos estão abaixo da média mundial, com muito espaço para crescer ainda. As estimativas preveem que, por conta do processo de envelhecimento populacional, das mudanças tecnológicas e das transformações culturais, em 2030 os gastos com saúde deverão representar 25% do PIB, mais que o dobro do montante atual.

Ao mesmo tempo, o Sistema Único de Saúde (SUS) vem enfrentando dificuldades de financiamento, o que afeta diretamente a qualidade e disponibilidade do serviço prestado e impacta sua capacidade de atendimento. Em 2016, foi aprovada a Emenda Constitucional 95, que agravou o cenário no longo prazo ao paralisar os gastos públicos no SUS por 20 anos.

Como consequência, o número de leitos públicos vem diminuindo na última década, enquanto o de leitos privados tem aumentado. Em 2019, o país contava com 432,8 mil leitos, dos quais 31,5% eram privados e 68,5% eram públicos.

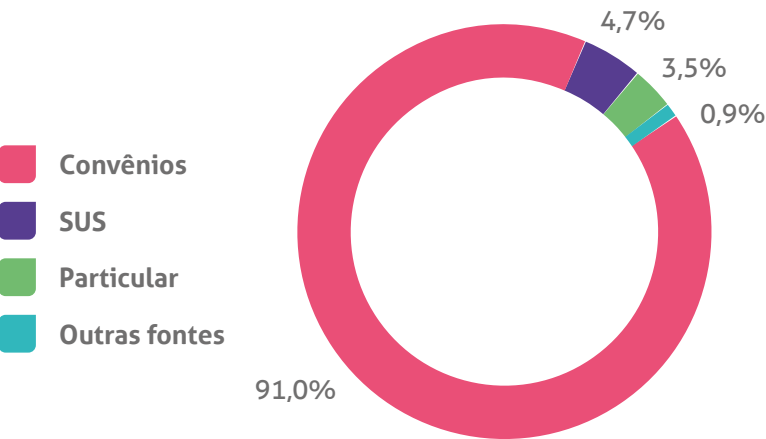
Leitos hospitalares no Brasil



Fonte: Observatório Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHF) 2019

Nesse contexto, a saúde suplementar se torna cada vez mais importante para a sustentabilidade do setor no país. E, dentro desse segmento, os planos de saúde assumem um papel central. Segundo a ANAHF, 91% da receita bruta dos hospitais filiados à instituição é proveniente de convênios de saúde, 4,7% do SUS e 3,5% de particulares.

Receita bruta dos hospitais filiados à ANAHF



Fonte: Observatório Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHF) 2019

Em 2019, o número de usuários de planos de saúde no país foi de 47 milhões de pessoas, patamar estável em relação aos dois anos anteriores. O estado de São Paulo, onde atuamos, liderou a quantidade de beneficiários, com 17 milhões de pessoas.

Com o crescimento lento na quantidade de usuários, as operadoras têm pressionado por uma revisão no modelo de precificação e reajustes para viabilizar o aumento de sua base.

O gasto com a saúde suplementar no Brasil também tem aumentado nos últimos anos. Segundo um estudo encomendado pela ANAHF, houve um aumento de R\$ 49 bilhões entre 2012 e 2017. O principal responsável por esse crescimento, representando 70% desse valor, foi a maior frequência de uso dos serviços disponíveis.

Ao mesmo tempo, empresas de outros setores, investidores e *startups* estão começando a entrar no mercado de saúde, contribuindo para a transformação do setor ao apresentarem tendências como o uso de dados, *e-commerce* de medicamentos e prontuário médico no *smartphone*.

Em meio a essa rápida transformação do setor, os hospitais começam a buscar por novos modelos de negócios, visando a redução de custos, a melhoria contínua na experiência do paciente, com prevenção e tratamentos personalizados, e a geração de mais acessibilidade, qualidade e segurança.

Modelos de remuneração

Na BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, sabemos que o setor público de saúde continuará sendo um cliente relevante, com vastas oportunidades para explorarmos novas formas de atuação, tanto com ensino e pesquisa, como a partir de uma visão integrada de dados para potencializarmos nosso impacto na sociedade.

Também reconhecemos a importância das operadoras de planos de saúde para a nossa sustentabilidade, por isso buscamos cultivar relações mais próximas e transparentes, desenvolvendo produtos que contemplem os interesses desses parceiros, principalmente no que se refere à eficiência e previsibilidade de custos. Nos últimos anos, temos avançado no debate e na construção de modelos baseados em valor.



Estratégia de atuação

Em meio à transformação acelerada do setor hospitalar brasileiro, em 2019 passamos pelo processo de revisão de nosso Planejamento Estratégico 2020-2030, que contou com a participação de nossas lideranças e com a colaboração de nossa rede de inteligência, formada por profissionais de várias áreas da instituição, que avaliaram desafios e oportunidades para o negócio com um olhar voltado ao mercado e aos nossos diversos públicos de relacionamento.

Diretrizes estratégicas 2020-2030



Nossa estratégia é baseada em ser um **polo de saúde**, que oferece saúde a partir de um ponto de vista integrado, em todas as especialidades, para todos os públicos, em qualquer momento da sua vida.

Nesse contexto, a **experiência dos nossos clientes**, a **excelência de nossos serviços** e o **impacto social** de nossa atuação são diretrizes essenciais para a sustentabilidade da instituição.

Em um mundo com rápidas transformações, a inovação também é um requisito importante para a nossa perenidade. Temos um programa, que será ampliado em 2020, para estimular, apoiar, desenvolver e discutir o tema.

Nosso objetivo é que, num futuro próximo, possamos nos posicionar como um *digital disrupter*, ou seja, uma instituição que está na dianteira da inovação tecnológica para criar modelos disruptivos de atuação, usando serviços digitais inovadores como análise avançada de dados, saúde virtual, automação e realidade aumentada para criar oportunidades de negócio.

Aumento do atendimento privado na zona leste paulistana

Dando continuidade ao nosso processo de expansão, ampliamos a oferta de leitos privados em nossa instituição, inaugurando 33 leitos no Hospital BP – Unidade Penha para atendimento de clientes de convênios e particulares. Por meio dessa iniciativa, passamos a oferecer os serviços do BP Essencial, nosso serviço no modelo Enfermaria, na zona leste de São Paulo, onde existe uma alta demanda por esse tipo de produto.

A ampliação contou com um investimento aproximado de R\$ 4,5 milhões em obras e aquisição de equipamentos. Inicialmente, o atendimento será focado nas especialidades de Urologia, Ginecologia, Mastologia, Cirurgias Vascular, Geral e de Cabeça e Pescoço, além da oferta de serviços de ambulatório médico, internação cirúrgica e exames pré-operatórios e para internados.

Em 2019, fomos os primeiros do mundo a usar a realidade virtual para o ensino das práticas no curso de Cirurgia Vascular.

Com o uso de óculos de realidade virtual, dois *joysticks* e sensores, os médicos simularam a cirurgia, desde a entrada no centro cirúrgico, passando pela execução da intervenção, com simulação para eventuais complicações, até o momento de finalização do procedimento selecionado.

Os *joysticks* simulam inclusive o peso da instrumentação cirúrgica, para ficar ainda mais próximo da realidade.

O uso da realidade virtual apoia o preparo dos médicos para lidar com a tecnologia, além de dar mais flexibilidade para o ensino, ampliando a possibilidade de treinar o mesmo procedimento repetidas vezes.

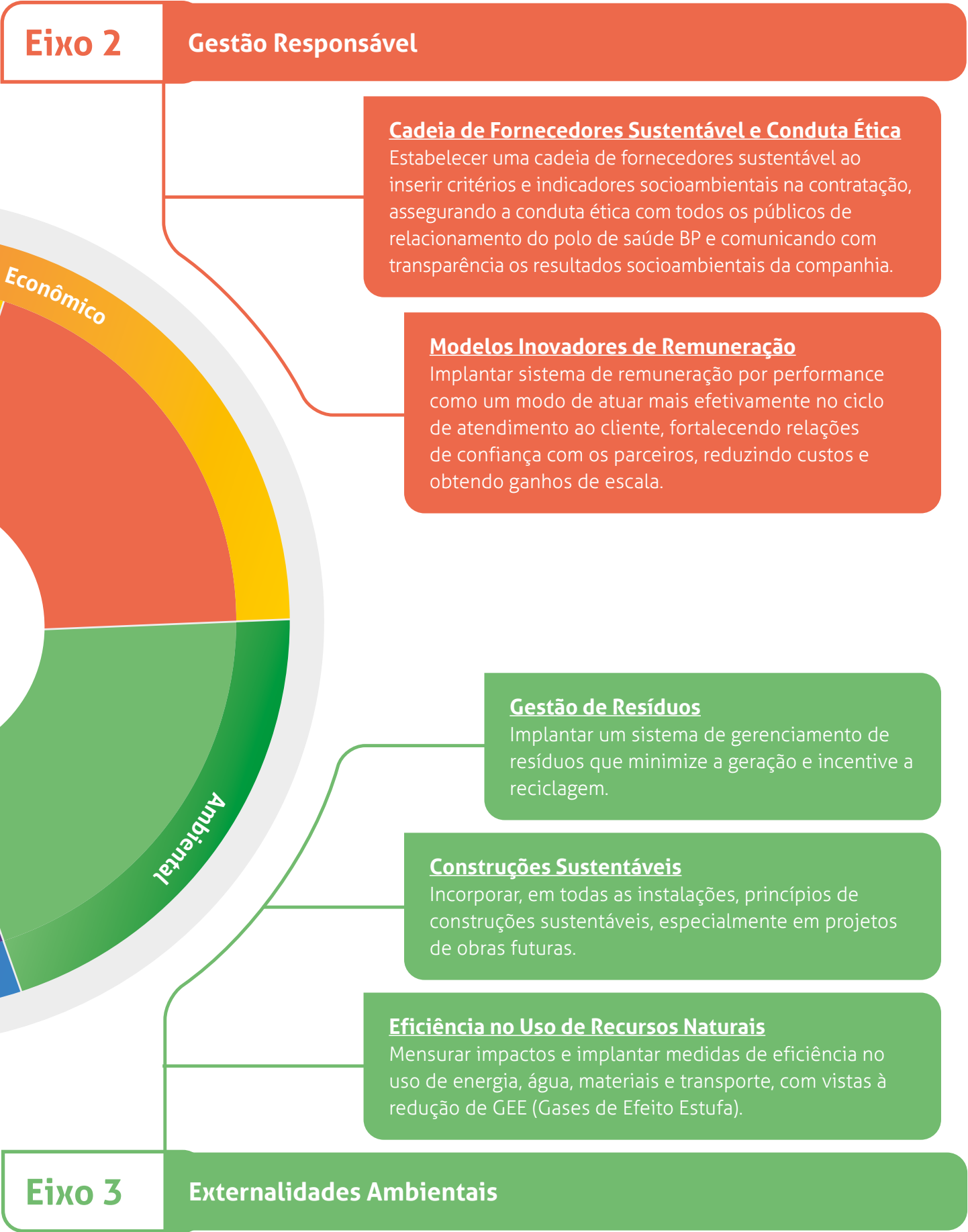
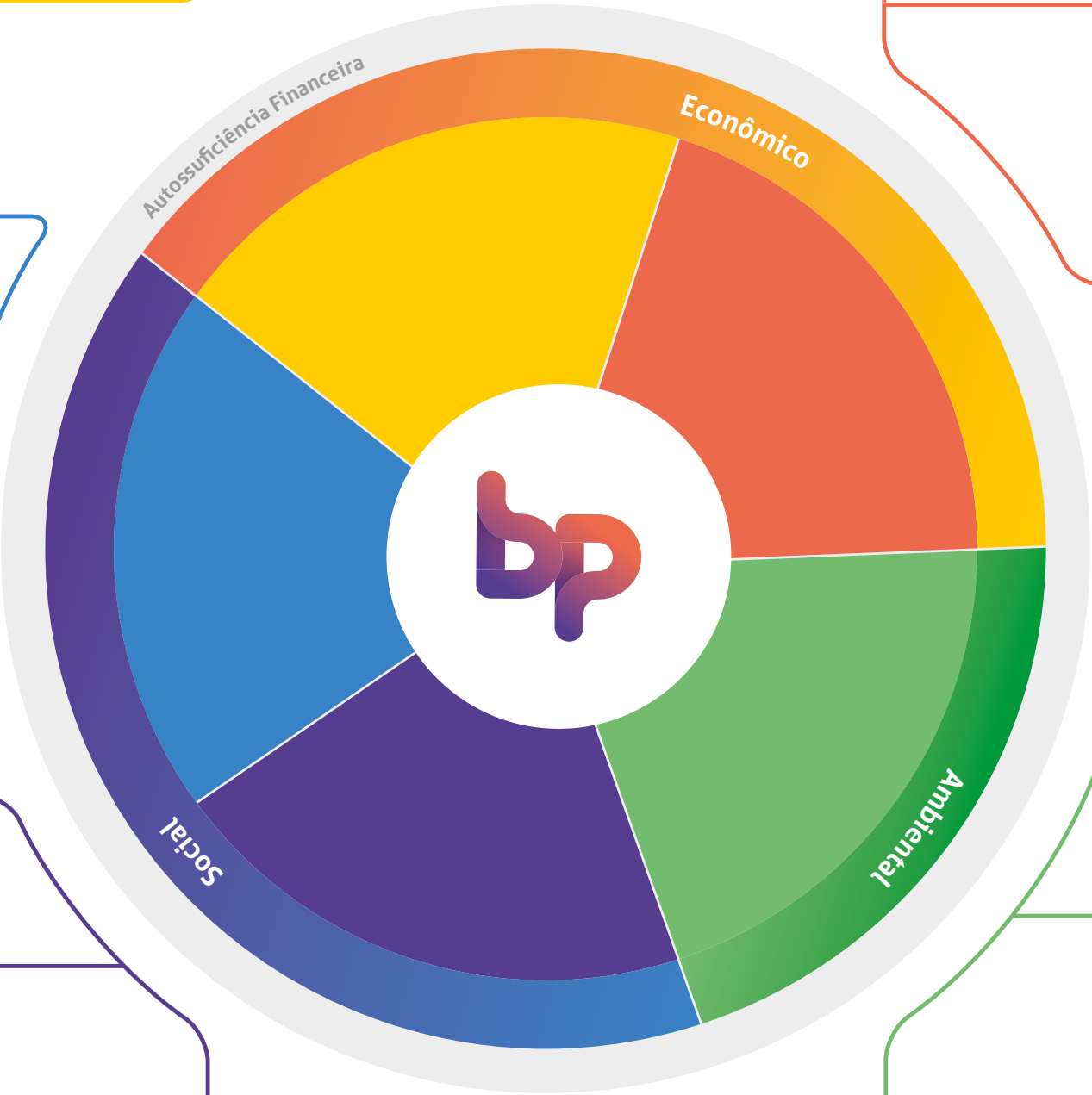
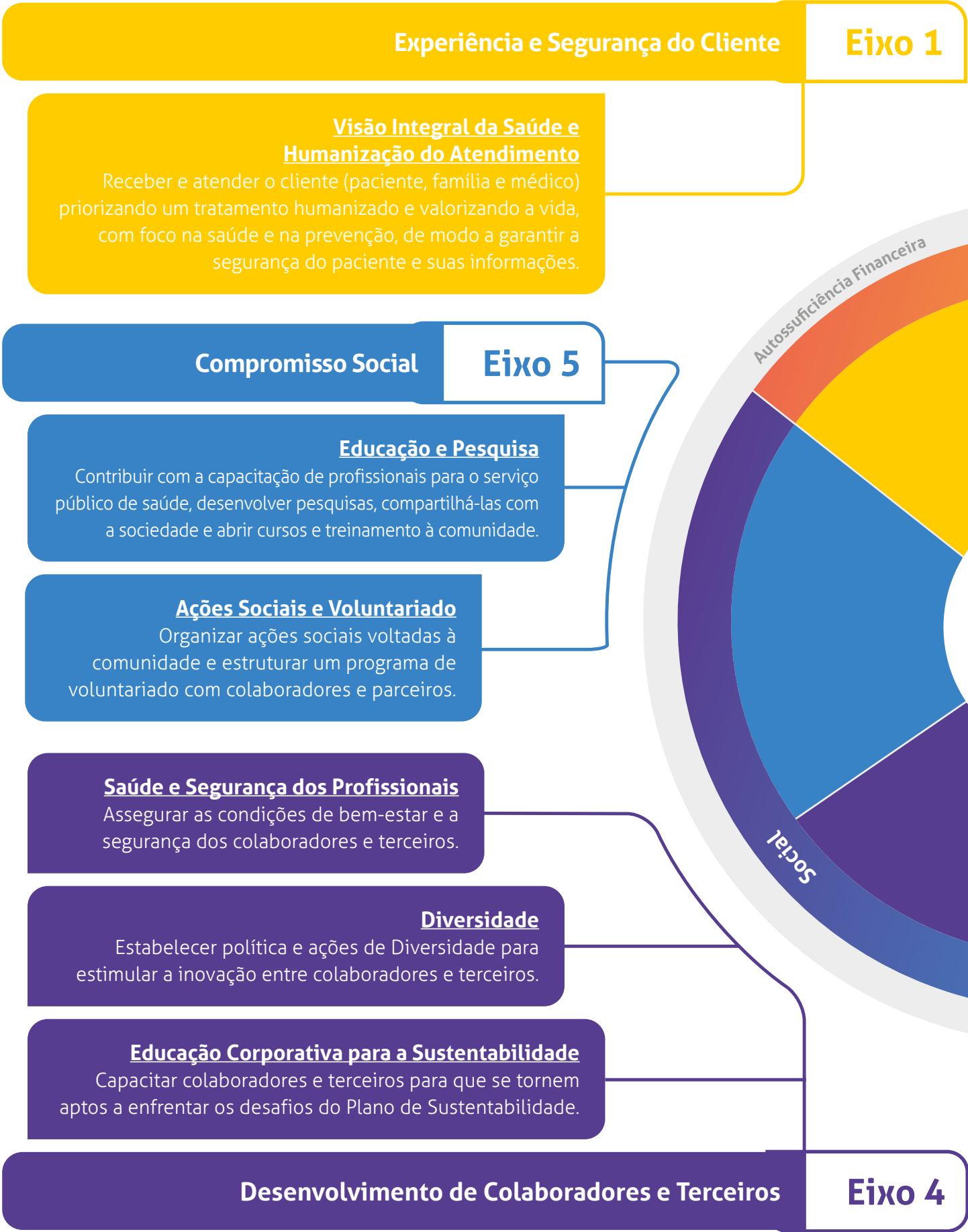
Estratégia de sustentabilidade

Na BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, a gestão de sustentabilidade se dedica a buscar modelos de atuação para que possamos atender as demandas do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras.

Para orientar nossa atuação frente aos aspectos mais relevantes no alcance desse objetivo, contamos com um plano estratégico de sustentabilidade, construído com base no processo de materialidade realizado em 2016, que norteia nossos processos, valorizando e enfatizando os temas que serão disseminados na instituição.

O Plano de Sustentabilidade da BP direciona todas as áreas da organização, trabalhando a perenidade do negócio por meio da promoção de um atendimento médico humanizado, responsável, ético e que respeita a vida, gerando valor compartilhado para as pessoas, o planeta, os públicos de interesse e a sociedade em geral. Ele está estruturado em 5 eixos, que se dividem em 11 objetivos.

A seguir, você poderá conhecer os resultados de nossas principais ações em cada um desses pilares.



7 Desempenho econômico-financeiro



Resultados

GRI 102-7 / 103-1 / 103-2 / 103-3

Nosso desempenho econômico-financeiro é o grande impulsionador de nossa estratégia de Sustentabilidade, permeando e ampliando a capacidade da BP de gerar valor em cada um dos eixos.

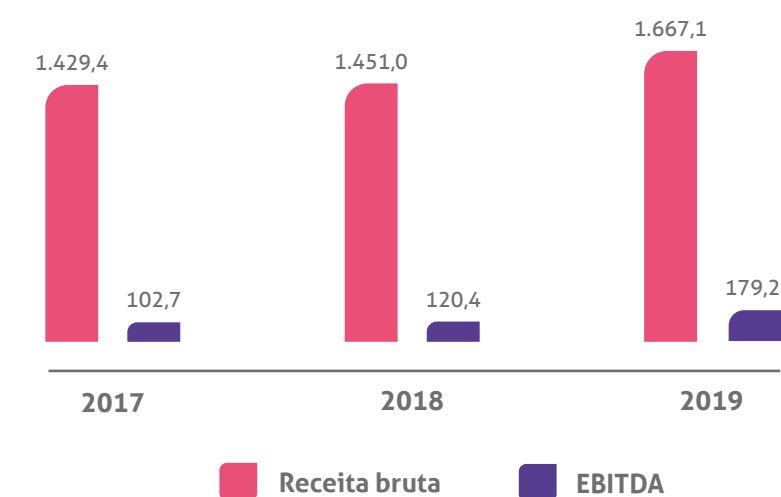
Em 2019, nossas receitas cresceram 9,3%, totalizando R\$ 1.667 milhões. Esse avanço representa uma receita 80,9% maior do que a registrada há cinco anos.

Considerando nossas receitas, o atendimento aos convênios e particulares representou 94,5% do total, enquanto os outros 5,5% foram provenientes do atendimento de pacientes oriundos do Sistema Único de Saúde (SUS).

Ao longo dos últimos cinco anos, nosso EBITDA também refletiu um avanço na eficiência da operação, passando de R\$ 2 milhões negativos, em 2014, para R\$ 179,2 milhões, em 2019, mostrando um processo contínuo de recuperação.

Atingimos esse desempenho com estrutura e quantidade de atendimentos próximas às do ano anterior, o que demonstra a eficácia de nossos investimentos na eficiência operacional dos serviços que oferecemos e no estreitamento de nosso relacionamento com as operadoras de plano de saúde.

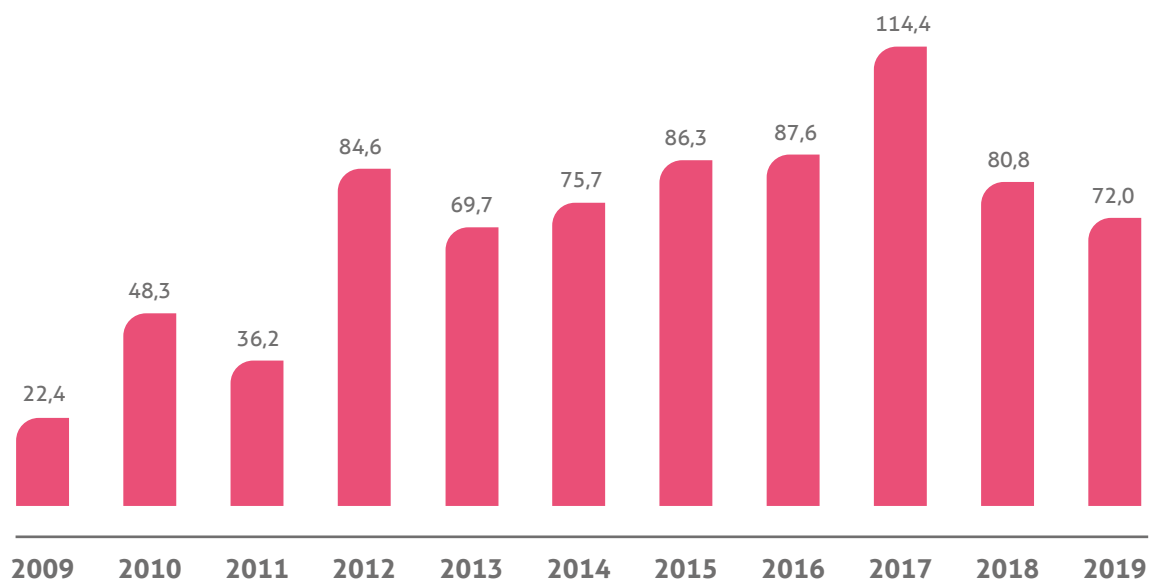
Evolução dos resultados financeiros (R\$ milhões)



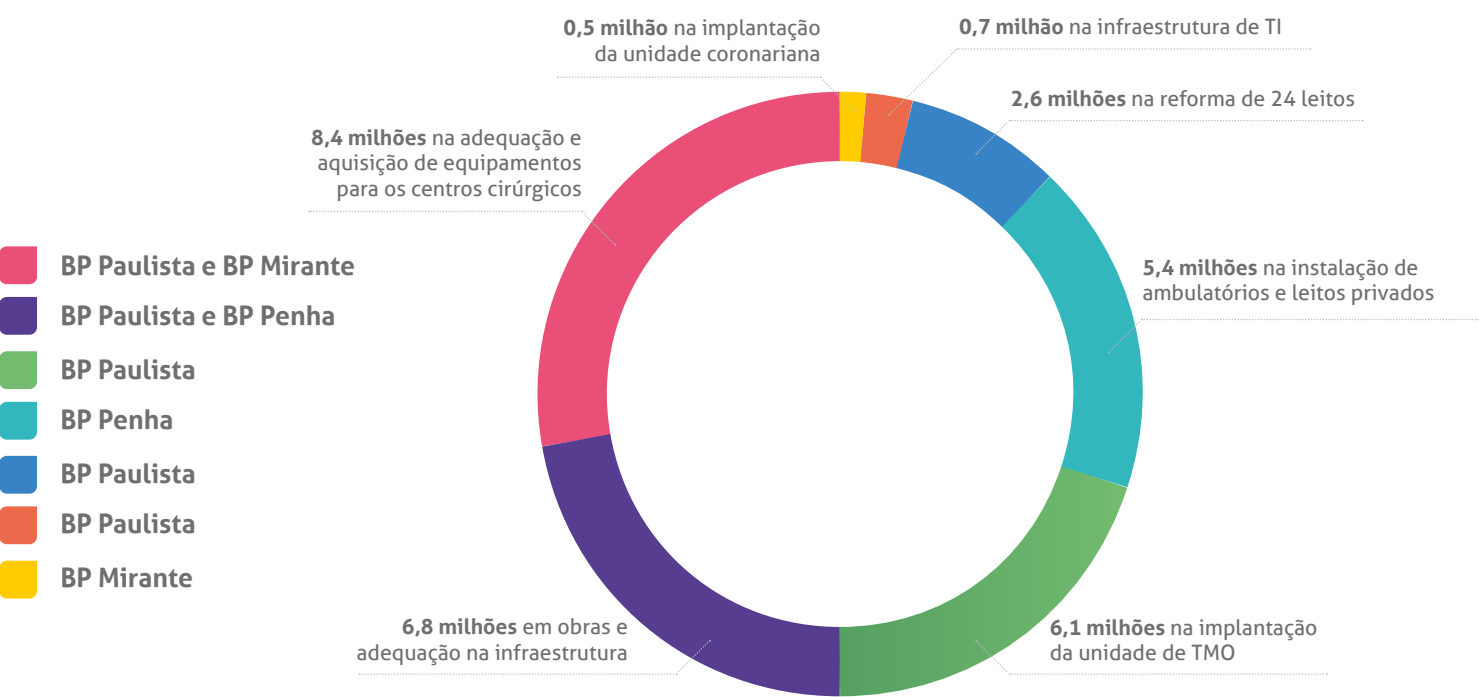
Investimentos

Nossos investimentos em infraestrutura e na atualização do parque tecnológico de nossas unidades chegaram a R\$ 755,5 milhões na última década. Em 2019, o valor foi de R\$ 72 milhões.

Evolução dos investimentos na última década (em milhões de R\$)



Distribuição dos principais investimentos no ano

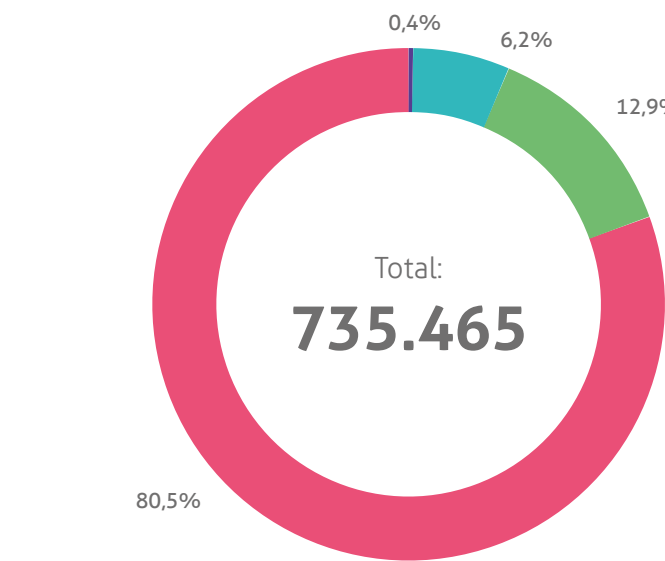


Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

GRI 201-1

Nosso valor adicionado totalizou R\$ 735,5 milhões em 2019. Desse total, 80,5% foram direcionados ao pagamento da remuneração, benefícios e encargos dos colaboradores (saiba mais na página 68).

Distribuição do Valor Adicionado (DVA)



- Colaboradores
- Lucro retido
- Juros e aluguéis
- Impostos, taxas e contribuições

Saiba mais em nossas Demonstrações Financeiras publicadas na página 25 do Diário Oficial do Estado de São Paulo: <https://bit.ly/2VfOrsg>

Fornecedores

GRI 102-9 / 102-40 / 103-1 / 103-2 / 103-3

O relacionamento com fornecedores responsáveis, comprometidos com a ética e o combate à corrupção, também é um importante pilar de nossa geração de valor para a sociedade. Por isso, nossos contratos possuem cláusula de *compliance*, garantindo o não envolvimento com práticas ilegais.

Nossa cadeia de fornecedores contempla 1.650 empresas, entre fabricantes de máquinas e equipamentos, distribuidores, importadores e prestadores de serviços. Em 2019, apenas 4% do total negociado pela BP correspondeu a importações, especialmente de equipamentos e sistemas.

Desses fornecedores, 196 são considerados estratégicos e receberam o valor de R\$ 586 milhões no ano. A maior parte (91,8%) está localizada na região Sudeste.

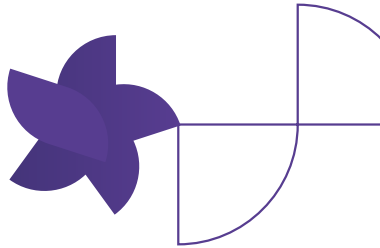
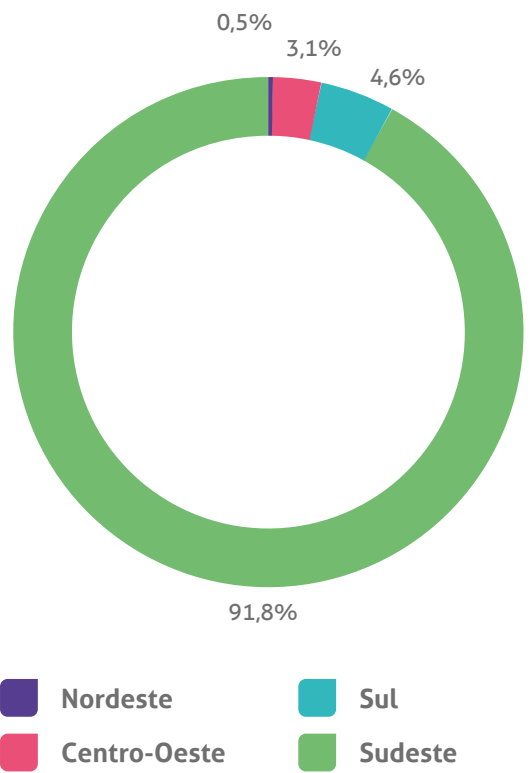
Utilizamos operadores logísticos para a entrega de materiais médicos e Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), mas, no caso dos medicamentos, grande parte das negociações é conduzida diretamente com os grandes fabricantes.

Atentos às oportunidades de redução dos impactos socioambientais da cadeia de valor, em 2019, iniciamos um projeto piloto com um de nossos fornecedores de produtos médicos para redução do uso de embalagens de papelão.

A circulação de embalagens não é permitida dentro do ambiente hospitalar e, como o produto é fracionado para customização do atendimento a cada paciente, a embalagem tradicional é desnecessária.

A solução encontrada foi a construção de um processo de logística reversa em que é utilizada uma caixa retornável desenvolvida pelo fornecedor especificamente para atender a BP. O projeto envolveu a logística de apenas um produto; a perspectiva é que, em 2020, a iniciativa seja estendida para outros produtos.

Distribuição dos fornecedores estratégicos por região



Em 2019, R\$ 690 milhões foram destinados ao pagamento de nossos fornecedores, apoiando o desenvolvimento de empresas locais.



8 Experiência do cliente



Atendimento humanizado

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

Nossas iniciativas para promover um atendimento humanizado têm como base as premissas da Planetree, uma organização sem fins lucrativos que trabalha com o compromisso de melhorar o atendimento de saúde a partir da perspectiva do paciente.

Trabalhamos por meio de ações de encantamento, desenvolvidas por nossas áreas, buscando criar experiências memoráveis para os pacientes e seus acompanhantes.

Diferenciais de atendimento humanizado



Acolhimento para melhorar a qualidade de vida dos clientes internados, considerando suas crenças, valores e espiritualidade



Classe hospitalar na ala pediátrica que atende aos pacientes que estão matriculados regularmente no sistema de ensino público ou privado do Brasil



Brinquedoteca para as crianças internadas brincarem com segurança



Comemorações de aniversário dos pacientes



Voluntários que promovem o entretenimento dos pacientes internados



Cine BP, com a exibição de filmes, shows e séries no leito dos pacientes

A fim de reforçar a cultura de valorização da vida, o atendimento humanizado e o foco na experiência dos clientes, contamos com a Academia de Excelência no Atendimento BP e a Academia de Cuidados Hoteleiros BP, voltadas ao treinamento e engajamento de nossos colaboradores nesses conceitos (saiba mais sobre as iniciativas na página 71).

Núcleo de Suporte e Cuidados Paliativos

Nosso Núcleo de Suporte e Cuidados Paliativos é formado por médicos, enfermeiros e psicólogos que atuam nos Hospitais BP e BP Mirante, com foco em oferecer suporte aos pacientes com doenças que trazem risco à continuidade da vida e seus familiares.

Por meio do Núcleo, oferecemos uma abordagem acolhedora, focada em atender às necessidades físicas, psicossociais e espirituais. Ao iniciar seu protocolo, a equipe realiza entrevistas com o paciente e familiares para elaborarem conjuntamente o plano integral de cuidados, respeitando as crenças e vontades de todos os envolvidos. Após a alta do paciente, o atendimento tem continuidade por meio de consultas ambulatoriais e/ou contato telefônico.

O serviço foi implantado de forma estruturada em 2018, quando foram atendidos 382 pacientes. Em 2019, cresceu 35%, passando para 518 atendimentos, além da promoção de uma série de eventos educativos.

Núcleo de Bem-Estar e Terapias Integrativas

Por meio da ação do Núcleo de Bem-Estar e Terapias Integrativas, oferecemos no BP Mirante técnicas baseadas em evidências científicas e com efetividade comprovada, que não interferem no tratamento principal, mas apoiam a saúde física, mental e espiritual dos pacientes.

Para a realização das terapias, contamos com três consultórios, duas salas de massoterapia e acupuntura e uma sala multifuncional onde oferecemos terapias multidisciplinares como quiropraxia, reflexoterapia, pilates, meditação, reiki, ayurveda, *mindfulness* e terapia miofascial.



Qualidade dos serviços de saúde

GRI 102-44 / 103-1 / 103-2 / 103-3

Na BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, encaramos a experiência positiva de nossos pacientes como um dos principais ativos de nossa instituição.

Por isso, em 2019, criamos uma nova área de Excelência no Atendimento e Atenção ao Cliente, com o objetivo de influenciar e apoiar iniciativas de diversas áreas da instituição em prol de experiências mais encantadoras e positivas.

Eficiência no atendimento

Dentre os projetos estratégicos iniciados em 2019, na Unidade Paulista destacaram-se iniciativas que visam melhorar a experiência do cliente por meio do aumento na eficiência do atendimento nos serviços prestados no centro cirúrgico, pronto-socorro, clínicas médicas e nutrição.

Times multidisciplinares envolvendo profissionais de várias áreas buscaram oportunidades de melhorias no fluxo do atendimento, analisando os pontos de contato com o paciente e fatores como protocolos de atendimento, ambiente, equipes e tecnologia disponível para traçar planos de ação com melhorias.

Na avaliação realizada no pronto-socorro, por exemplo, foram identificados 100 pontos de melhoria que geraram 55 ações de curto prazo e aproximadamente 25 indicadores gerais que estão sendo acompanhados regularmente.

Com a implementação desses projetos, espera-se maior estruturação e padronização nos protocolos de atendimento e prescrições médicas, otimização do tempo de atendimento do paciente, consolidação de programas de qualidade assistencial e segurança do paciente e melhor gestão da informação, para que seja possível atuarmos de forma mais assertiva em cada etapa do tratamento. Para as próximas fases, o projeto pretende investir em novas tecnologias e treinamento para continuar avançando nessa questão.

Satisfação dos clientes

Enviamos uma pesquisa de satisfação a todos os clientes que passam pelas seguintes portas de entrada de nossos serviços: consultas, exames, pronto-socorro ou pronto atendimento, internação, tratamentos ambulatoriais, pronto-socorro obstétrico e maternidade. Após a alta do paciente, enviamos um link com a pesquisa por e-mail e SMS, com validade de 10 dias para a resposta.

Fazemos a pesquisa transacional e relacional, avaliando o saldo de satisfação com a última experiência, o índice de recomendação e a verbalização. Enviamos também um convite de aprofundamento em sua jornada conosco, a fim de avaliar a satisfação com os pontos de contato e seus atributos.

Em 2019, foram respondidos aproximadamente 53 mil pesquisas. O saldo de satisfação geral da BP foi de 61 e o índice de recomendação foi de 72 (ambos os indicadores vão de zero a 100). O resultado dessas pesquisas serve de subsídio para traçarmos planos de ação e continuarmos melhorando a experiência de nossos clientes conosco.

Ouvidoria

Durante o ano, nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) foi transformado em uma área de Ouvidoria, com o propósito de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços que oferecemos ao reunir em um único ponto de contato todas as interações de nossos clientes (atendimentos presenciais, telefônicos, verbalizações das pesquisas de satisfação, SAC 2.0, entre outras).

As informações alimentam os trabalhos das demais áreas da instituição, que buscam, mais do que remediar os problemas relatados, trabalhar na sua causa raiz, aperfeiçoando os processos de toda a BP.

A ouvidoria pode ser contatada pelo e-mail ouvidoria@bp.org.br.

Segurança do cliente

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 418-1

Em linha com nosso propósito de valorizar a vida, a segurança dos pacientes é nossa prioridade.

Para esse objetivo, contamos com uma equipe de profissionais altamente treinada e atualizada, que segue protocolos validados internacionalmente e está apta a realizar procedimentos de alta complexidade, além de equipamentos de última geração, que trazem aos nossos pacientes os tratamentos mais avançados disponíveis.

A BP vem demonstrando evolução nos resultados assistenciais a cada ano graças ao seu trabalho diário em busca dos protocolos e tratamentos mais eficientes.

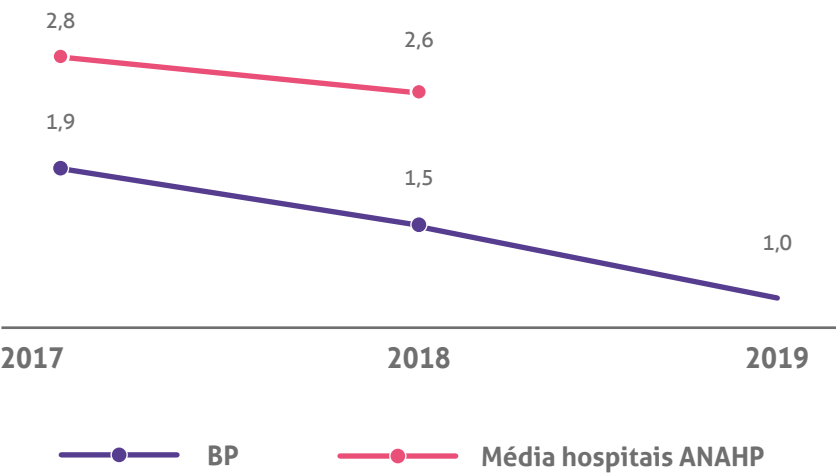
Nosso protocolo prevê a atuação de equipe multiprofissional e procedimentos para garantir a segurança dos pacientes, entre os quais destacam-se:

- Realização de exames de acordo com as diretrizes internacionais;
- Rápida coleta de dados clínicos e laboratoriais;
- Auditorias educativas;
- Uso de antibióticos em quantidade recomendada para cada caso específico, com apoio do prontuário eletrônico à tomada de decisão mais precisa e assertiva, mitigando o risco de resistência de superbactérias que levam a infecções como a sepse;

- Ferramenta que emite alertas à equipe assistencial sobre alteração dos sinais vitais ou de exames e relatórios sobre os casos; e
- Campanha anual de Sepse para conscientização sobre as iniciativas de combate a essa condição.

Em 2019, tivemos redução significativa da incidência de infecção e somos reconhecidos por isso.

Densidade de Incidência de Infecção da Corrente Sanguínea em (UTI adulto)



Fonte: Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP) e Serviço de Arquivo Médico e Estatística da BP. Os dados referentes aos hospitais da ANAHP em 2019 ainda não estão disponíveis.



Cultura justa

A fim de criar um ambiente favorável ao reporte honesto de efeitos adversos e falhas, em 2019 passamos a utilizar uma matriz de cultura justa, validada internacionalmente.

Por meio dela, buscamos entender a responsabilização dos profissionais frente a qualquer incidente e criar um ambiente de melhoria contínua, respeito às pessoas e mitigação de riscos, reduzindo os efeitos adversos até sua eliminação.

Fomos o primeiro hospital do estado de São Paulo reconhecido pela excelência do protocolo gerenciado de Sepse, em 2018, pelo Instituto Latino Americano de Sepse (Ilas).

O BP Mirante também foi reconhecido internacionalmente pela quarta vez por nossa excelência dos serviços e cuidado com a segurança dos clientes pela Joint Commission International (JCI).

Certificando nosso posicionamento na vanguarda das práticas assistenciais, os Hospitais BP – Unidades Paulista e Penha também possuem acreditação nível 3 (Acreditado com Excelência) da Organização Nacional de Acreditação (ONA), atendendo aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.

Segurança da informação

Desde 2014, contamos com uma Política de Segurança da Informação, que fornece as diretrizes organizacionais para o acesso e a utilização da informação do paciente.

O documento estabelece a criação e implementação de controles e a monitoria contínua de ações de proteção das informações corporativas de parceiros e clientes, prevenindo ameaças que possam violar a autenticidade, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados. Em 2019, não houve queixas e reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.

9 Desenvolvimento dos colaboradores



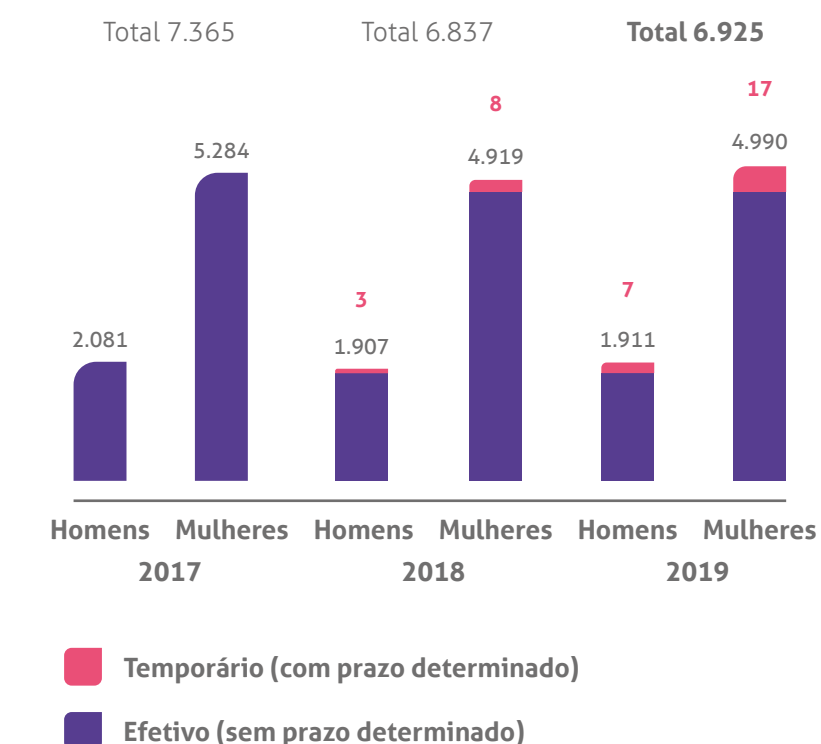
Perfil dos colaboradores

GRI 102-8 / 401-1 / 401-2

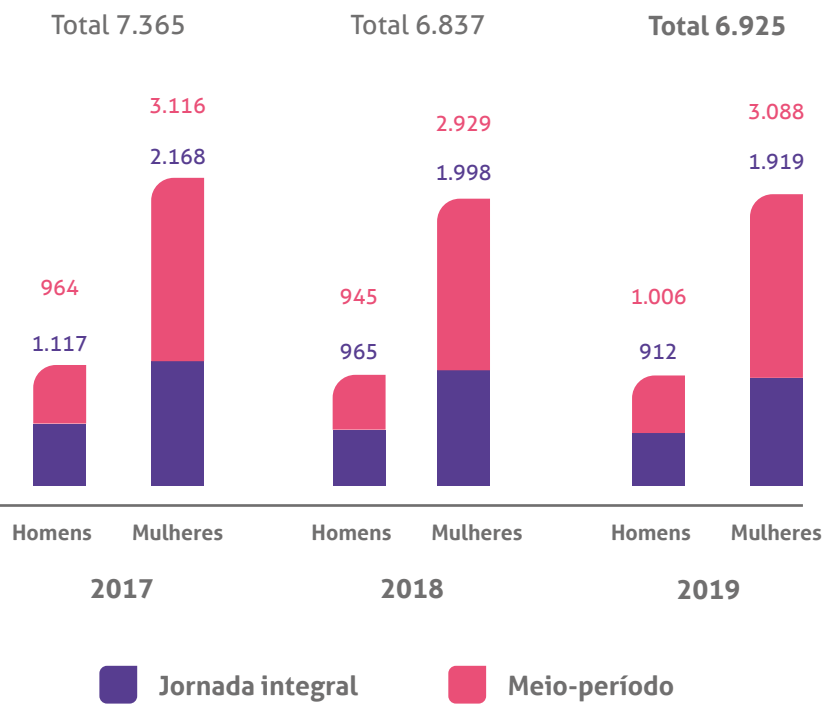
Na BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, sabemos que é o trabalho engajado de nossos colaboradores que nos permite continuar realizando nosso propósito de valorizar a vida. Por isso, buscamos reconhecer e desenvolver nossas equipes, com o objetivo de nos mantermos prontos para os desafios do setor.

Ao final de 2019, contávamos com 6.925 colaboradores, sendo 72,3% mulheres e 27,7% homens.

Colaboradores por tipo de contrato



Colaboradores por tipo de emprego



Além dos colaboradores, nosso corpo clínico é composto por um total de 3.829 médicos qualificados e que são referências nas diversas especialidades médicas. Nossa equipe também conta com 1.649 empregados terceirizados, vinculados às empresas que prestam serviços em nossas três unidades.

Considerando o total de colaboradores BP, nossas equipes médicas e os empregados terceirizados, mais 12 mil pessoas se uniram para colocar em prática nosso propósito de valorizar a vida em 2019.

Rotatividade

Novas contratações para a nossa equipe são realizadas em substituição ou aumento do quadro de colaboradores, de acordo com o planejamento orçamentário aprovado pelas diretorias-executivas.

Em 2019, o Programa Oi (Oportunidades Internas) foi revisado de acordo com as melhores práticas do mercado, priorizando o preenchimento das posições por colaboradores da própria instituição e, assim, fomentando seu desenvolvimento profissional e fortalecendo nossa cultura.

Iniciado em junho de 2019, o Programa Oi disponibilizou 620 vagas e teve 1.602 candidatos inscritos. Ao todo, 15% de nossas vagas abertas no ano foram preenchidas pelo programa.

Todos os colaboradores que deixam a instituição, seja voluntariamente ou involuntariamente, respondem a uma entrevista de desligamento, que serve de insumo para aprimorarmos nossa gestão.

O volume de contratações foi superior ao número de desligamentos, refletindo o crescimento da nossa operação. A taxa de rotatividade, por sua vez, também apresentou patamar menor que em 2018, mostrando a solidez deste crescimento.

Desenvolvimento dos Colaboradores

Número de contratações			
Por gênero	2017	2018	2019
Masculino	628	338	441
Feminino	1.305	699	1.045
Por faixa etária	2017	2018	2019
Abaixo de 30 anos	986	615	879
Entre 31 e 50 anos	898	402	588
Acima de 50 anos	49	20	19
Total	1.933	1.037	1.486
Número de desligamentos			
Por gênero	2017	2018	2019
Masculino	648	518	435
Feminino	1.352	1.092	1.015
Por faixa etária	2017	2018	2019
Abaixo de 30 anos	785	695	627
Entre 31 e 50 anos	1.054	798	743
Acima de 50 anos	161	117	80
Total	2.000	1.610	1.450
Taxa de rotatividade			
Por gênero	2017	2018	2019
Masculino	31%	22%	23%
Feminino	25%	18%	21%
Por faixa etária	2017	2018	2019
Abaixo de 30 anos	39%	34%	40%
Entre 31 e 50 anos	22%	14%	16%
Acima de 50 anos	17%	10%	7%
Total	27%	19%	22%

Remuneração e benefícios

A definição da remuneração acontece a partir da elaboração da descrição do cargo, da avaliação da posição e do posicionamento na respectiva faixa salarial. Adotamos o mercado como referência e levamos em conta a consistência interna e a competitividade externa.

A gestão dos benefícios concedidos aos empregados atende à legislação vigente, convenções coletivas de trabalho e acordos de caráter espontâneo, adotando como referência as melhores práticas do mercado de atuação. No benefício do plano de saúde, um dos nossos diferenciais é possibilitar a inclusão dos cônjuges como dependentes, mesmo que não previsto na convenção coletiva de trabalho.

Clima

GRI 102-44

Com o objetivo de verificar a satisfação de nossos colaboradores, organizamos, anualmente, uma pesquisa de clima. Realizada por uma consultoria externa, ela avalia a percepção de nossa equipe sobre temas como ética, engajamento, experiência do cliente, segurança, imagem e reputação, liderança, treinamento, entre outros.

Em 2019, a pesquisa obteve a adesão de 5.703 colaboradores e atingimos um índice de satisfação de 73%, com destaque para:

- **Clareza e direcionamento:** 81%
(11 pontos percentuais acima de 2018)
- **Experiência do Paciente:** 84%
(2 pontos percentuais acima de 2018)
- **Imagem e Reputação da BP:** 86%
(2 pontos percentuais acima de 2018)
- **Engajamento dos colaboradores:** 79%
(4 pontos percentuais acima de 2018)
- **Gestão de Mudanças:** 72%
(7 pontos percentuais acima de 2018)
- **Segurança:** 89%
(2 pontos percentuais acima de 2018)



RH Digital

Em 2019, implementamos o RH Digital, uma ferramenta que permite a gestão online de todos os processos de recursos humanos, com exceção da admissão e desligamento.

A ferramenta oferece algumas facilidades ao colaborador, que pode fazer todas as suas requisições para a área de RH via *smartphone* ou totens instalados em nossas unidades, sem precisar estar presente fisicamente.

Desde o lançamento em novembro de 2019, ocorreram por mês, em média, mais de 1.000 chamados via RH Digital, proporcionando maior agilidade e comodidade no registro e atendimento dos processos, bem como menor impacto com impressão de documentos.

Diversidade

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

Acreditamos que a diversidade é um fator fundamental para continuarmos sendo uma instituição inovadora, capaz de se manter atualizada frente às mudanças constantes de nosso setor. Por isso, repudiamos qualquer tipo de preconceito e discriminação e valorizamos a pluralidade de ideias e origens.

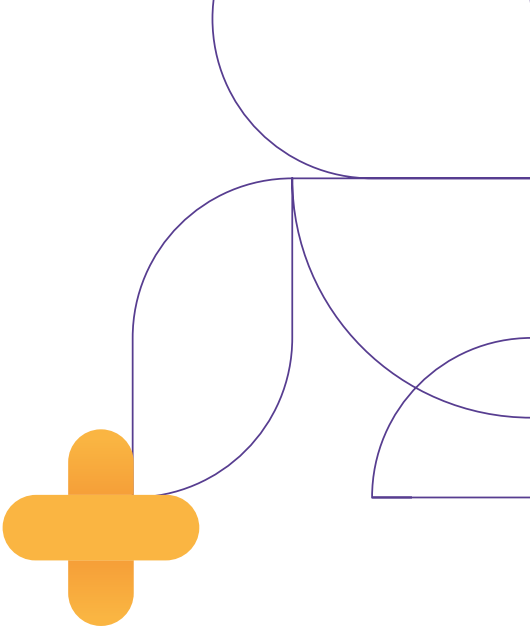
No contexto de uma cultura de diversidade, o objetivo é que todo colaborador tenha as mesmas oportunidades de desenvolvimento de sua carreira na BP.

Equidade de gênero

Nosso quadro de colaboradores é composto por 72,3% de mulheres (veja mais detalhes sobre a composição de nossos colaboradores na página 65), que se reflete em todos os níveis de gestão.



Contamos com forte presença feminina no quadro da alta gerência, na primeira linha executiva e no próprio cargo de CEO.



Pessoas com Deficiência (PcD)

Outro aspecto importante da diversidade é a inserção de Pessoas com Deficiência (PcD) no mercado de trabalho. Vamos além das demandas legais e temos como direcionador ser um empregador que proporciona a inserção das pessoas de forma acolhedora e inclusiva, oferecendo oportunidade de capacitação e desenvolvimento dentro da empresa.

Temos um programa formal para inclusão e desenvolvimento profissional para Pessoas com Deficiência, preparando-as para o mercado de trabalho por meio de atividades práticas em nossa instituição, segundo a Lei nº 8.213/1991 (Lei de Cotas).

Como parte do programa, buscamos engajar os gestores no recebimento dos colaboradores em suas áreas, incentivamos a promoção dos colaboradores e seu desenvolvimento por meio de treinamentos e *workshops*.

Encerramos o ano com 202 colaboradores com deficiência alocados em nossas três unidades, sendo que 56 foram admitidos durante o período. Em 2019, 23% desses colaboradores receberam promoção.

Apoio ao início de carreira

O programa é voltado para jovens entre 16 e 21 anos que estejam cursando ou já tenham concluído o ensino médio em escola pública, oferecendo oportunidades de desenvolvimento profissional e preparando os jovens para o mercado de trabalho. Ao mesmo tempo, trazemos para a instituição jovens talentos da sociedade, que poderão reforçar nosso time de colaboradores no futuro.

A iniciativa é baseada na Lei de Aprendizagem (Lei 10.097/00), segue as diretrizes de nossa Política do Programa de Aprendizagem e é construída a partir de atividades teóricas realizadas em uma instituição de ensino parceira e atividades práticas em nossas áreas administrativas.

Promovemos o desenvolvimento dos aprendizes por meio de *workshops*, do acompanhamento de sua frequência na instituição de ensino, da avaliação de sua aprendizagem prática e do monitoramento da satisfação dos participantes. Buscamos sempre verificar jovens elegíveis e autorizar a sua participação em processos seletivos internos.

Ao final de 2019, contávamos com 124 jovens aprendizes em nossa equipe, sendo que 116 foram admitidos durante o ano. Com base nos números coletados no período, tivemos um índice de aproveitamento interno de aproximadamente 54%.

Desenvolvimento dos Colaboradores

Educação Corporativa

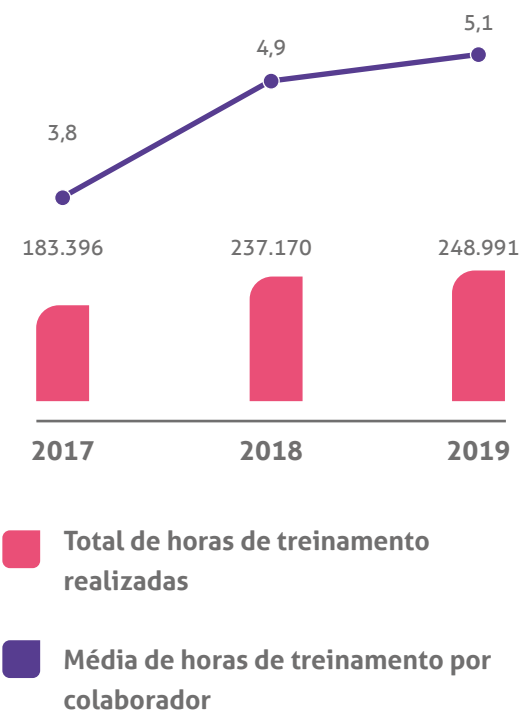
GRI 103-1/ 103-2 / 103-3 / 404-1 / 404-3

Sabemos que nossa capacidade de valorizar a vida está diretamente relacionada aos talentos de nossos colaboradores. Por isso, focamos nossa gestão em atualizar os conhecimentos de nossas equipes, mantendo-as conectadas com o que há de mais recente no mercado da saúde e no setor hospitalar.

Com esse objetivo, desenvolvemos uma série de treinamentos e programas que fazem parte de nossa trilha de educação corporativa, descritos nas páginas a seguir.

Como resultado dessas ações, em 2019, completamos o ano com crescimento de mais de 11 mil horas totais de treinamento em relação a 2018, o que representou uma média de 5,11 horas de treinamento por colaborador, índice 5,1% maior que no ano anterior.

Treinamentos



Academia de Excelência no Atendimento BP

Com foco em aprimorar a experiência dos pacientes, a Academia de Excelência no Atendimento BP é voltada a todos os profissionais que atuam diretamente com os pacientes e aos colaboradores da área de *back office* durante sua integração na instituição.

O treinamento visa padronizar o atendimento, alinhando os participantes à nossa cultura, valores e propósito. Em 2019, 460 colaboradores participaram da Academia, com um índice de favorabilidade de 96%.

Academia de Cuidados Hoteleiros BP

Também com o objetivo de encantar nossos clientes, temos a Academia de Cuidados Hoteleiros, que visa garantir a padronização e excelência na execução dos processos técnicos das áreas operacionais, desenvolvendo em nossos colaboradores a paixão por ser anfitrião.

Seus pilares são o conforto e o bem-estar dos pacientes, sua segurança e acolhimento.

Participam da Academia as áreas de:

- Recepção;
- Pronto Atendimento/Internação/Hospitalidade;
- Medicina Diagnóstica;
- Ambulatório de Oncologia;
- Copa/Manutenção/Rouparia; e
- Limpeza e Desinfecção.

Em 2019, além de ser realizada no BP Mirante, a Academia passou a ser aplicada também na Unidade Paulista. No total, 903 colaboradores passaram pelo treinamento, com índice de favorabilidade de 97%.

Jogo do Engajamento

Com objetivo de fortalecer os conceitos da Academia de Excelência no Atendimento BP e consolidar aprendizados em torno do propósito, valores, personalidade e diretrizes de linguagem, que juntos compõem o novo posicionamento da marca BP, a aplicação do Jogo do Engajamento contribuiu para o desenvolvimento dos colaboradores dentro de um processo de transformação cultural da instituição.

Ao todo, 4.045 colaboradores participaram da atividade em 2019, com índice de favorabilidade de 94%.

Programa de Desenvolvimento da Liderança (PDL)

Contamos com uma trilha de aprendizagem específica para os gestores (gerentes, coordenadores e supervisores), na qual eles são capacitados nos temas prioritários definidos para o ano.

Em 2019, realizamos encontros em que foram trabalhados temas como Gestão da Transformação Permanente (Gestão de Mudanças), Ética e Integridade, Liderança Inspiradora, entre outros.

No total, foram aplicadas 6.535 horas de treinamento, que incluíram sessões de *coaching* e *mentoring*, com índice de favorabilidade de 91%.

Programa de Liderança Médica (PLM)

Voltado a apresentar aos membros do nosso corpo clínico o propósito, os valores e os processos de transformação cultural que vivemos, o programa aborda a importância da atuação do líder médico para uma melhor experiência do cliente.

Em 2019, o treinamento foi aplicado para médicos de UTI e Pronto-Socorro, com 180 inscritos.

Educação Continuada

Contamos com uma área dedicada à Educação Continuada, que realiza o planejamento e gestão dos programas de treinamento e desenvolvimento para colaboradores e dos protocolos e indicadores assistenciais multidisciplinares corporativos, a fim de contribuir com a qualidade e os resultados de performance da equipe multidisciplinar - enfermagem, fisioterapia, farmácia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia, assistência social e biomedicina.

Oferecemos programas de treinamento em três eixos - Admissional, Institucional e Específico – desenhados com base no levantamento das necessidades das unidades de negócio, legislação e segurança do paciente. Cada unidade de negócio possui uma equipe de educadores dedicada para realização dos treinamentos institucionais e específicos.

A BP também conta com um Centro de Treinamento Multidisciplinar de Simulação Realística para o público interno e externo, certificado pela American Heart Association (AHA) para realizar cursos de Advanced Cardiac Life Support (ACLS), Pediatric Advanced Life Support (PALS) e Basic Life Support (BLS).

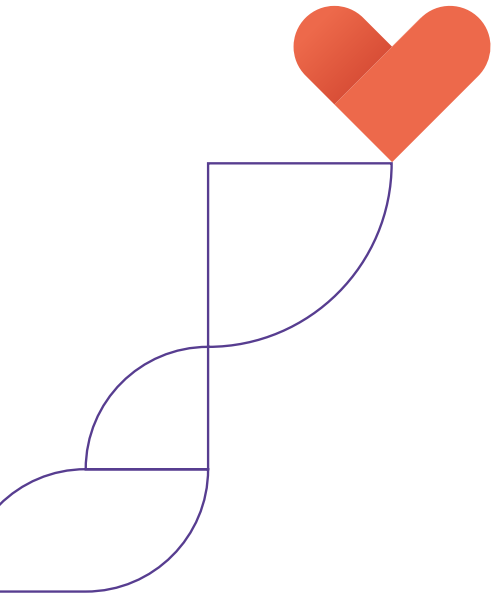
Em 2019, criamos a Taxa de Aprendizagem para os treinamentos institucionais, com o objetivo de avaliar a retenção do conhecimento adquirido nos treinamentos 30 dias após sua realização, e temos como meta alcançar uma taxa de 90%.

Entre os avanços e resultados obtidos em 2019, destacamos:

- Formação completa de 5 instrutores e realização de 11 turmas com 55 colaboradores treinados no curso de Pediatric Advanced Life Support (PALS).
- 622 alunos treinados no Centro de Treinamento Multidisciplinar, dos quais 17,4% foram participantes externos que realizaram os cursos de Advanced Cardiac Life Support (13% do total de alunos) e Basic Life Support (25% do total de alunos).

Indicadores da Educação Corporativa*					
	BP Paulista	BP Mirante	BP Penha	Externo	Corporativo
Total de horas de treinamento	114.563	26.579	29.347		170.489
Média por homem-hora de treinamento	3,5	4,1	7,1		3,8
Taxa de participação	85%	77%	86%		-
Taxa de aprendizagem institucional	90%	94%	92%		-
Taxa de efetividade do admissional	91%	92%	91%		-
Centro de treinamento multidisciplinar	369	100	45	108	622

* As horas de treinamento aqui indicadas se referem aos treinamentos da área de Educação Continuada e estão incluídas no total de horas de treinamento da BP, apresentadas na página 71.



Capacitação da Equipe de Educadores

Investimos também na capacitação da equipe de educadores que multiplicam e desenvolvem os treinamentos na instituição e em ferramentas para qualificar seu planejamento e execução, por meio de dois cursos: *Workshop de Gamification* e Formação de *Design Instrucional*. No total, foram 216 horas de treinamento e toda a equipe de educadores participou de pelo menos um dos cursos.

Educação corporativa para a sustentabilidade

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

Disseminar o conceito da sustentabilidade entre nossos colaboradores, inserindo-o em nossa cultura, é fundamental para realização de nossa estratégia de sustentabilidade.

Nesse sentido, em junho, organizamos a Semana do Meio Ambiente, que contou com 895 participantes e ofereceu atividades em nossas três unidades. Como parte do evento, realizamos um quiz ambiental e distribuimos mudas como brindes.

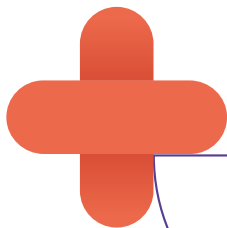
Em 2020 daremos início a um módulo de sustentabilidade na Academia de Excelência no Atendimento BP, ministrado aos colaboradores, com objetivo de disseminar conhecimento e boas práticas sobre o tema.

Avaliação de desempenho

Em 2019, todos os nossos colaboradores receberam uma avaliação anual de desempenho, realizada segundo a metodologia 9Box, composta por quatro fases: avaliação do gestor imediato, reunião de calibragem, *feedback* e definição do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

Com isso, apoiamos o ciclo de desenvolvimento de carreira dos colaboradores, favorecendo a identificação dos caminhos e próximos passos, além do desenho de uma trajetória de treinamentos e evolução em linha com suas necessidades.

Visando o desenvolvimento da liderança, também aplicamos, para diretores e gerentes, o Programa de Avaliação 360° e, para os coordenadores e supervisores, o Programa de Gestão do Desempenho.



Saúde e segurança dos profissionais

GRI 102-48 / 103-1 / 103-2 / 103-3



Saúde da colaboradora

A partir de 2019, o Núcleo de Saúde do Colaborador passou a contar com um espaço dedicado ao atendimento das mulheres, focado em ginecologia e obstetrícia. Nele, as colaboradoras podem fazer exames preventivos e diagnósticos, além de tratamento e acompanhamento de queixas específicas. As gestantes também recebem suporte integral, incluindo acompanhamento da gravidez e assistência pós-parto. Desde a abertura do espaço, 1.661 atendimentos e mais de 640 exames de papanicolau foram realizados no Núcleo.

Núcleo de Saúde do Colaborador

Nosso propósito de valorizar a vida também se materializa nos cuidados que temos com a nossa equipe. Desde 2015, contamos com o Núcleo de Saúde do Colaborador, um ambiente especializado na saúde e bem-estar dos colaboradores. Nele, oferecemos consultas médicas agendadas, atendimentos em casos emergenciais menos complexos (dor de cabeça intensa ou persistente, tontura, enjoo, vômito, dores em geral) e acompanhamento para colaboradores com indicação de procedimento cirúrgico.

Em 2019, criamos um espaço dedicado à fisioterapia e acupuntura, com três macas para atender aos colaboradores. Ao longo do ano, foram realizados 18.974 atendimentos no Núcleo de Saúde do Colaborador, que compreendem atendimentos assistenciais, ocupacionais e multiprofissionais, realizados por médicos do trabalho e equipe multidisciplinar, como fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo e psiquiatra.

Programa Viva 365

Voltado à saúde integral do colaborador, o Viva 365 é o programa de qualidade de vida da BP. Estruturado em cinco eixos, ele tem o objetivo de estimular o protagonismo de nossos colaboradores no avanço de sua qualidade de vida, por meio da promoção de ações de apoio a mudanças de hábitos e estilos de vida. Ele está estruturado em cinco eixos :

Eixo Social

Incentivo a atividades de lazer e convívio social. Espaço destinado ao descanso e relacionamento social entre colaboradores

- Espaço do Colaborador
- Espaço do Sono
- Arena *food truck*
- Espaço para refeições caseiras
- Atividades recreativas (ping pong, jogos e passatempos)

Eixo Físico

Ações ligadas ao corpo, saúde e segurança: atividade física, alimentação saudável, comportamento preventivo e seguro

- Treino de Corrida
- Corrida de Rua
- Dia do Desafio Sesc
- Semana de Atividades Físicas

Eixo Intelectual

Estímulos à participação em atividades culturais e de desenvolvimento

- Canto de leitura
- Xadrez
- Dama
- Passatempos

Programa de Atendimento à Segunda Vítima de Eventos Adversos

Sabemos que, apesar de todos os nossos esforços em prol da segurança e da prevenção de acidentes, eventos adversos podem ocorrer no ambiente hospitalar, impactando, além dos próprios pacientes e familiares, os profissionais envolvidos.

Por isso, estruturamos, em 2018, e continuamos a desenvolver um programa para acolher médicos e colaboradores envolvidos em eventos adversos, com objetivo de oferecer o suporte emocional para ajudá-los a retornarem à sua rotina pessoal e de trabalho.

Eixo Financeiro

Apoio e orientações para planejamento financeiro, estabelecimento de metas, realização de sonhos de forma consciente

- Bazares internos (vendas *in company*) com descontos
- Parcerias e Convênio com universidades para descontos

Eixo Emocional

Estímulo ao autoconhecimento, atenção plena, apoio em momentos difíceis, encontros e oficinas

- Licença paternidade estendida
- *Mindful eating*
- Coral BP
- Programa de Apoio Pessoal (PAP)

Programa de Apoio Pessoal (PAP)

O PAP disponibiliza aos nossos colaboradores um canal de comunicação voltado ao apoio na resolução de uma série de situações pessoais. Por meio de um número de telefone, eles podem contatar especialistas como psicólogos, assistentes sociais, advogados, pedagogos, nutricionistas e consultores financeiros.

O atendimento é feito gratuitamente, 24 horas por dia, por uma empresa especializada, e o serviço pode ser utilizado pelo colaborador e seus familiares.

Prevenção de acidentes

Ao longo de 2019, continuamos avançando na promoção da saúde e segurança de nossos colaboradores, com uma série de ações voltadas à prevenção de acidentes, sendo as principais:

- Realizamos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), durante a qual 3 mil colaboradores participaram de 33 atividades voltadas ao tema.
- Capacitamos os integrantes das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) com 20 horas de treinamento para cada novo membro, totalizando 1.720 homem-hora treinamento.
- Oferecemos 109 aulas semanais de ginástica laboral, distribuídas em 39 setores, para 1.360 colaboradores, um crescimento de mais de 100% dos participantes.
- Disponibilizamos 6.480 horas para o treinamento de brigadas de incêndio, com aplicação de treinamentos teóricos e práticos, além de reuniões mensais com os brigadistas.
- Realizamos 22 simulados de incêndio distribuídos nas 3 unidades.
- Promovemos processos de Integração de Segurança do Trabalho para Terceiros junto a 479 pessoas de 85 empresas.
- Organizamos 126 turmas de treinamento em Segurança do Trabalho, com cerca de 3 mil participantes, onde foram apresentados assuntos relacionados a agentes ambientais, riscos de acidentes e meios de prevenção e proteção.
- Tivemos 15 turmas de treinamento em radioproteção, com a participação de cerca de 450 colaboradores dos setores de Diagnósticos por Imagem e Medicina Nuclear.

Como resultado de nossos esforços, em 2019, houve uma redução de 13% no número de acidentes de trabalho em relação a 2018.



Indicadores

Em 2019 conseguimos reduzir em 46% a quantidade de acidentes em nossas unidades em relação ao ano de 2017.

Número de Acidentes*			
	2017	2018	2019
Unidade Paulista			
Com afastamento	189	115	101
Sem afastamento	160	86	73
Total	349	201	174
Unidade Mirante			
Com afastamento	46	21	25
Sem afastamento	34	36	13
Total	80	57	38
Unidade Penha			
Com afastamento	21	12	17
Sem afastamento	36	32	35
Total	57	44	52
Total na BP			
Com afastamento	256	148	143
Sem afastamento	230	154	121
Total	486	302	264

*O método de cálculo do indicador foi alterado, o que explica a diferença entre esses valores e os reportados no Relatório de Sustentabilidade 2018.

10 Responsabilidade ambiental



Construções sustentáveis

GRI 103-1/ 103-2 / 103-3

Em todas as nossas obras de infraestrutura, sejam elas de edificação de um novo ambiente ou renovações, levamos em conta o conceito de construção sustentável, que é aquela que considera seus impactos financeiros, sociais e ambientais.

Para isso, temos uma equipe multidisciplinar, liderada pela área de Engenharia de Obras, que se reúne para discutir como aumentar os impactos positivos e mitigar os negativos.

Entre os principais aspectos ambientais levados em consideração na idealização dos projetos e em nossas obras, estão o uso eficiente dos recursos de energia e água e a melhor gestão dos resíduos. As principais iniciativas de 2019 estão descritas a seguir:

- Reforma na cozinha, que passará a utilizar gás natural em vez de caldeira a vapor, reduzindo os riscos no ambiente. Também trocamos as torneiras para um modelo multifunção, a fim de reduzir o consumo de água. As obras serão entregues no início de 2020.
- Realização de teste de equipamentos eficientes em dois leitos hospitalares, com máquinas desenvolvidas para a economia de água.
- Reforma do Espaço do Colaborador, levando em conta o bem-estar e a comodidade de nossa equipe, e construção de novos vestiários.
- Recertificação do sistema de gestão de ativos da Unidade Paulista com a ISO 55.001.
- Criação da área de Transplante de Medula Óssea, na Unidade Paulista, projeto que teve como diretriz proporcionar uma melhor ambientação para o paciente, levando em conta o conforto e segurança do ambiente para estadias de longa permanência em isolamento, e boas práticas no uso eficiente de recursos.

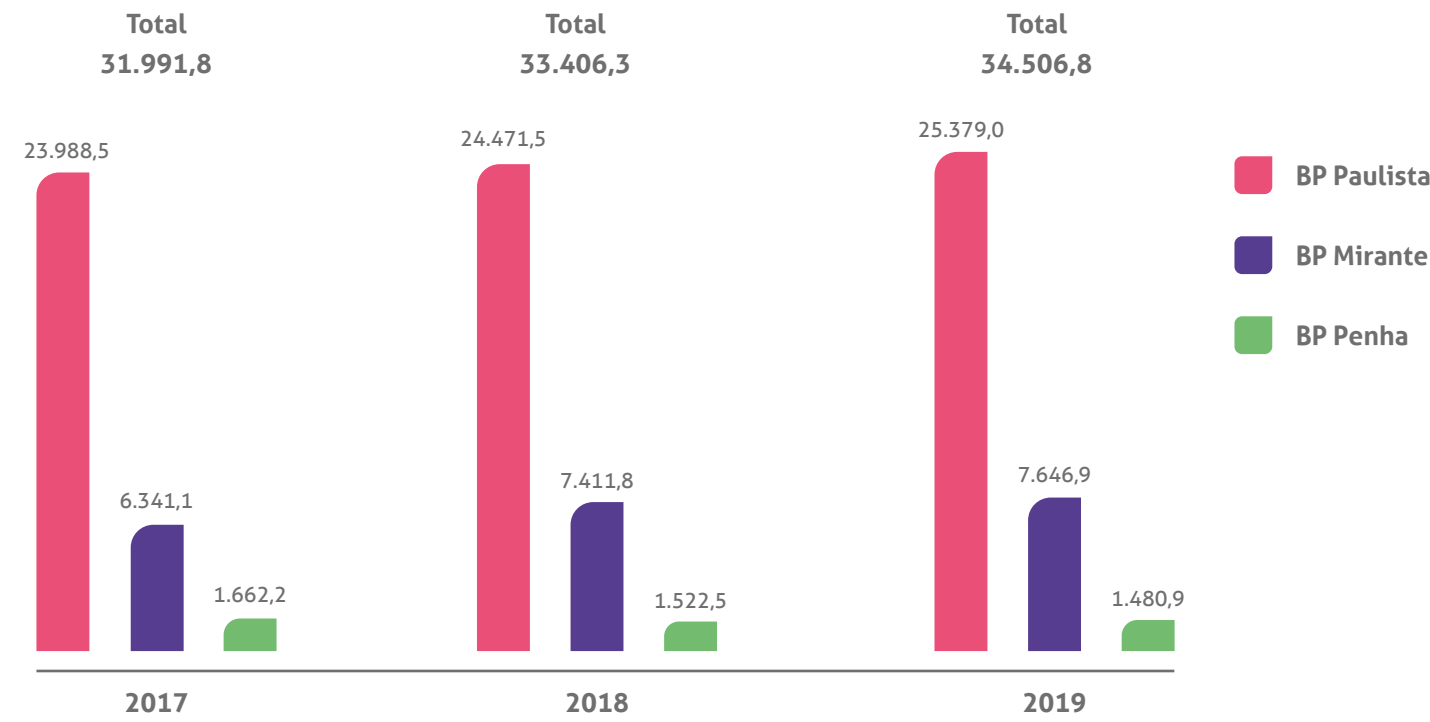
Em 2019, o Plano Diretor de Obras, que será finalizado em 2020 e discute nossos projetos de infraestrutura para os próximos cinco anos, também passou a considerar aspectos de Sustentabilidade.

Energia

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 302-1

Em 2019, consumimos 34.506,8 MWh de energia, valor 3,3% superior ao consumido em 2018. Ainda assim, se levarmos em conta o aumento de nossas receitas em 9,3% e do volume de atendimentos realizados no ano em 18%, a eficiência energética de nossa operação aumentou no período.

Consumo de energia (MWh)



Tipo de energia			
	Hospital BP	BP Mirante	Hospital BP Filantrópico
Consumo de eletricidade	40%	35%	75%
Consumo de aquecimento	15%	20%	10%
Consumo de refrigeração	45%	45%	15%

Para realizar a gestão energética de nossa operação, acompanhamos mensalmente nosso consumo e qualquer desvio substancial em relação ao histórico da instituição é avaliado. Se for aplicável, executamos um plano de ação para sanar o problema.

Água

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 303-1

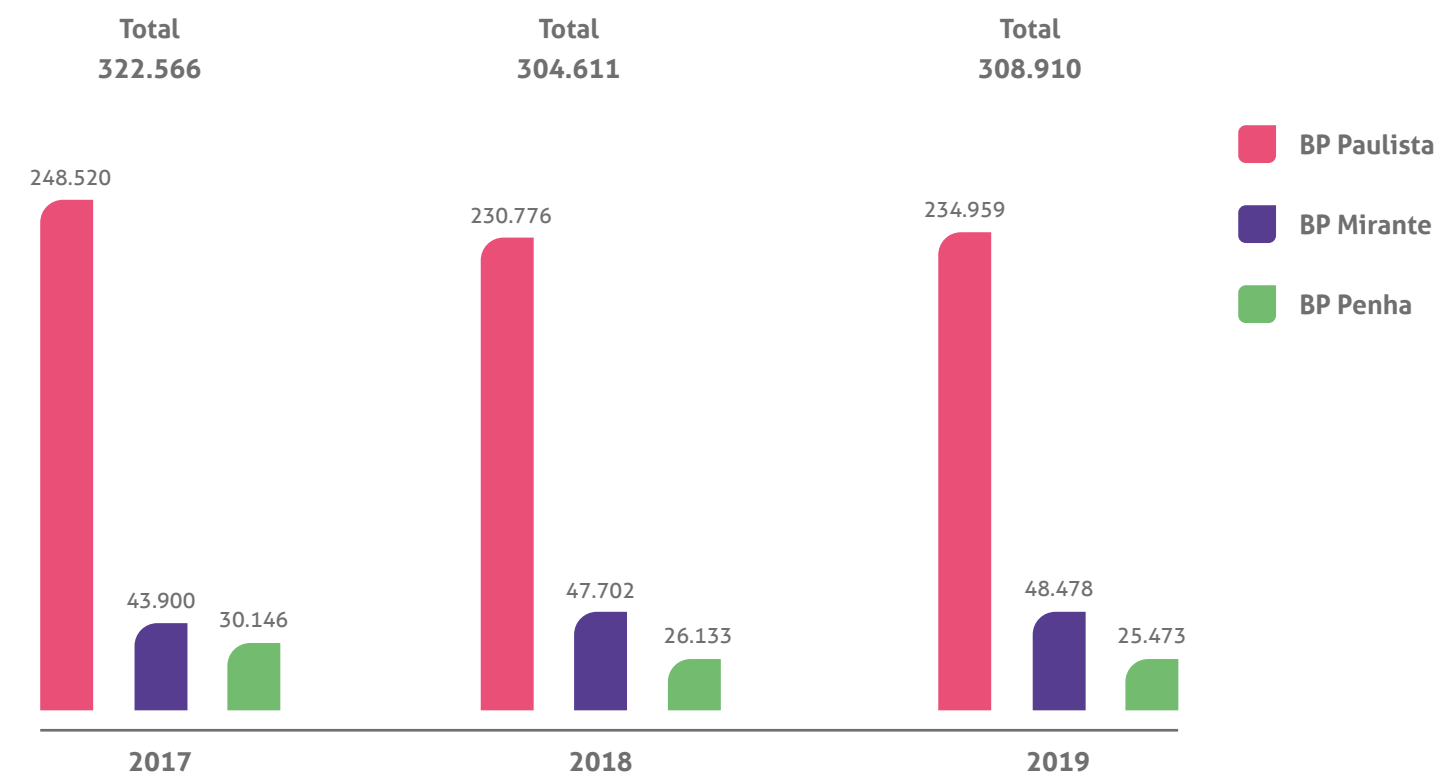
A água utilizada em nossas instalações passa por um processo rigoroso de tratamento e controle diário de sua qualidade, principalmente quando utilizada nos processos de Hemodiálise.

Atualmente, 66% do nosso consumo de água é proveniente da concessionária Sabesp, e os outros 34% vem de três poços artesianos existentes em nossas unidades.

Em 2019, consumimos o total de 308.910 m³ de água, valor 1,4% superior ao registrado em 2018. Se levarmos em conta o crescimento de nossas receitas e atendimentos durante o ano, nossa eficiência aumentou durante o período .

Realizamos a gestão da água pelo acompanhamento mensal do consumo e traçamos planos de ação para maiores ofensores caso exista descolamento da média histórica.

Consumo de água (m³)



Resíduos

GRI 102-48/ 103-1 / 103-2 / 103-3 / 306-2

A geração de resíduos é um dos principais impactos que o setor hospitalar causa ao meio ambiente, principalmente por conta do volume relativamente alto de resíduos perigosos, com destaque para os infectantes, químicos e perfurocortantes. Por isso, consideramos a gestão desse tema uma parte central de nossa estratégia de Sustentabilidade.

Contamos com Comissões de Gestão de Resíduos que efetuam reuniões periódicas, nas quais é alinhado o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). O programa define todo o processo de segregação, acondicionamento, descarte e destinação dos vários tipos de resíduos gerados na operação.

Nossa área de Governança realiza a logística de coleta interna, transporte, pesagem e armazenamento na área de abrigo externo,

além de efetuar a gestão do contrato com as empresas de coleta, que realizam o tratamento final dos materiais recolhidos de forma ambientalmente e legalmente adequada.

Para 2020, devemos trabalhar em iniciativas que visam a promoção de melhores práticas e desenvolvimento junto aos fornecedores que atuam na gestão de resíduos e ações internas para redução dos resíduos e reciclagem.

Ao todo, geramos 3,4 mil toneladas de resíduos perigosos e 2,2 mil toneladas de resíduos não perigosos, totalizando 5,5 mil toneladas de resíduos, aumento de 15% em relação ao ano anterior devido ao crescimento da operação.

Responsabilidade ambiental

Geração de Resíduos (t)*				
	2017	2018	2019	Método de disposição
Resíduos Perigosos	2.118	2.720	3.381	
Resíduos perfurocortantes	11	18	26	Autoclavagem**
Resíduos Infectantes	2.038	2.644	3.279	Autoclavagem**
Resíduos Químicos	64	43	57	Incineração
Eletrônicos/Pilhas e baterias	5	14	19	Reciclagem
Resíduos não perigosos	2.182	2.087	2.163	
Não Recicláveis	1.640	1.529	1.638	Aterro Sanitário
Recicláveis***	541	558	525	Reciclagem
Total (t)	4.300	4.807	5.544	

* Os dados históricos publicados diferem do reportado nos anos anteriores pois fizemos correções na coleta e reporte dos dados que, até o ano anterior, tinham interpretações equivocadas.

** O resíduo infectante, até 2018, era contabilizado como “enviado para aterro”, porém, ele passa pelo processo de tratamento prévio para modificação das características infectantes inerentes ao resíduo, reduzindo os riscos de contaminações e de acidentes e, após este tratamento, o resíduo já não se caracteriza como perigoso e só então é destinado para aterro sanitário. Portanto, ele está contabilizado este ano em “Autoclavagem”.

*** Papel, Papelão, Plástico, Metais, Vidro, Mix e Papel Plástico.

Também promovemos a reciclagem de resíduos não perigosos como:

Resíduos têxteis
3,2 toneladas de uniformes sem condições de reuso e enxoval de clientes, que evitaram a emissão de 46,8 tCO₂e, equivalente ao benefício gerado pelo replantio de 327,6 árvores, 23,82 m³ de aterro poupados e R\$10.825,60 de renda gerada a cooperativas de trabalho. Adicionalmente, 10% do material reciclado é transformado em cobertores que são distribuídos para pessoas em situação de vulnerabilidade, somando 319 unidades em 2019.

Reciclagem de resíduos
gerados no Centro Cirúrgico Central de Materiais Esterilizados e Centro de Parto Normal na Unidade Penha – 100 kg, a partir do início do processo de destinação para reciclagem em novembro de 2019, beneficiados e transformados em novos produtos que são comercializados, contribuindo para a minimização dos impactos ambientais e o volume de resíduos enviados para aterro.

Banners
241 unidades descaracterizadas e reutilizadas como matéria-prima no Projeto Inovar Sustentável, programa de inclusão e empoderamento feminino, em que mulheres de comunidades se reúnem com objetivo de gerar renda para suas famílias.

Crachás
65 kg triturados e direcionados a empresas especializadas na reutilização de plástico para produção de novos produtos.

Materiais impressos
1,2 tonelada triturada e revendida para empresas que necessitem de papel e papelão como matéria prima.

11 Gerando valor à sociedade



Filantropia

GRI 102-12 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 201-4 / 413-1

Há mais de 160 anos, a filantropia tem sido um dos principais pilares de sustentação da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo. A fim de garantir a sustentabilidade da instituição e a perenidade das ações que geram valor à sociedade, estruturamos, em 2019, o Plano Diretor de Filantropia. O documento detalha como a BP desenvolverá sua filantropia nos próximos anos, baseando-se no conceito de saúde integral.

Entendemos que a saúde não pode mais ser compreendida apenas como a ausência de doença. É a qualidade de vida que deve ser o alvo de nossas ações. E, por isso, passamos a atuar também fora dos muros da instituição.

A entrega de valor à sociedade, pilar da filantropia, deve levar em conta os Determinantes Sociais de Saúde (DSS). De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), os DSS estão ligados às condições em que a população vive e trabalha, abrangendo fatores sociais, econômicos, culturais, étnico-raciais, psicológicos e comportamentais que influenciam a ocorrência de problemas de saúde e fatores de risco à população, tais como moradia, alimentação, escolaridade, renda e emprego.

Assim, buscamos desenvolver ações que unam o processo de inteligência social às competências técnicas da BP, criando soluções em parceria com o público a ser beneficiado, com os órgãos públicos e com os investidores. Essa moderna forma de atuar complementará o já relevante impacto social da BP, demonstrado por sua assistência médica aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), demanda regulada pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (saiba mais na página 92).

O Plano Diretor também tem como estratégia a criação de um Fundo Patrimonial Filantrópico, que será estruturado em 2020, com o objetivo de garantir a ampliação das ações filantrópicas da BP a partir da identificação de parceiros e investidores sociais qualificados.

Novos projetos

Projeto Ceasa Nossa Casa

Como parte da concretização do Plano Diretor, iniciamos, em 2019, junto ao Instituto Votorantim, uma parceria voltada ao apoio de duas comunidades localizadas na região do CEAGESP/Jaguaré, próximo à Vila Leopoldina, em São Paulo.

Realizamos visitas diagnósticas na comunidade e reuniões mensais com a população, além de aproximações junto às unidades de saúde pública atuantes nesse local, que permitiram a compreensão dos determinantes de saúde mais relevantes a serem abordados. Após a realização do mapeamento e da validação junto à comunidade, encaminhamos uma proposta à Secretaria Municipal de Saúde voltada para a redução das filas de espera por especialistas e por exames de alta complexidade, a partir da segunda opinião de médicos da BP.

Projeto Quali-Cat

A produção em revascularização cardíaca da BP, regulada pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, representou 10,1% do que o Estado de São Paulo produziu em hospitais públicos e 2,2% do volume dos hospitais públicos brasileiros apurados pelo Datasus, em 2019. Por sua qualidade e volume assistencial, a BP se apresenta como parceira de primeira hora e de maior relevância da Prefeitura de São Paulo em Cardiologia.

Conforme é possível apurar por meio dos dados do Ministério da Saúde para os três primeiros trimestres de 2019, a qualidade assistencial da BP mantém-se em elevado patamar no cenário nacional, no que se refere à revascularização cardíaca.

Enquanto o tempo médio de permanência apresentou mediana de 11,7 dias e mortalidade em 5% para todo o Brasil, a BP manteve tempo médio de permanência de 9,5 dias com mortalidade de 0,3% para os pacientes regulados pela SMS/SP. Esses dados, atrelados à representatividade da produção da BP, a qualificam como plataforma de difusão de conhecimento de ponta a ser levado para todo o território nacional.

Desta forma, propusemos o projeto Quali-Cat à Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) da SMS/SP, uma parceria sem custos a partir de diagnósticos que possibilitam identificar oportunidades em hospitais secundários da rede pública e que encaminham pacientes para tratamento cardiológico na BP.

Tendo como premissa a implementação de um processo de melhoria contínua baseado em mapeamento de fluxos e rodadas de conversas com escuta qualificada, unimos as equipes médicas e de enfermagem da BP ao time do hospital piloto indicado pela AHM, o Hospital Municipal Dr. Carmina Caricchio (HMCC), no Tatuapé. Já em 2019 obtivemos resultados encorajadores com redução de 45% no tempo total entre a chegada do paciente com sintomas de infarto no HMCC e a realização do cateterismo na BP.

Captação

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 201-4

A fim de apoiar a manutenção de nossos serviços filantrópicos, buscamos captar recursos nas esferas pública e privada. Possuímos três grandes frentes de financiamento: emendas parlamentares, doações e projetos incentivados.

Valorizamos e agradecemos todas as doações recebidas, sejam elas verbas para fins específicos, materiais ou o tempo dedicado por nossos voluntários, essenciais à nossa sustentabilidade.

Em 2019, captamos R\$ 8,6 milhões, sendo 91% referente a emendas parlamentares e 9% de doações em espécie. Além disso, pudemos contar com doações em produtos, com a liberação dos recursos de projetos incentivados captados nos anos anteriores e ainda em execução e com R\$ 46,4 mil em um projeto piloto com a empresa Leiloar.net que promoveu a venda de itens obsoletos de informática e *data center*.

Emenda Parlamentar

Desde 2014, iniciamos a captação de recursos por meio de emendas parlamentares junto a deputados estaduais, federais e senadores para reforçar nossa atuação como instituição filantrópica.

Os recursos captados, que em 2019 somaram R\$ 8 milhões, são destinados para pagamento de serviços, manutenção, aquisição de equipamentos e reformas, proporcionando qualidade e segurança na assistência prestada à população do Sistema Único de Saúde (SUS).

Doações

As doações são uma importante forma de fazermos melhorias na nossa estrutura de atendimento e assim, oferecermos serviços cada vez mais adequados para os nossos pacientes.

Em 2019, contamos com as seguintes doações:

- R\$ 5 mil doado pelo Sr. Guilherme G. Junior;
- R\$ 250 mil por doador que preferiu não ser identificado;
- R\$ 500 mil pelo Instituto Votorantim;
- Doação de ovos de páscoa para presentearmos as crianças da pediatria da Unidade Paulista pela Dona Deôla Padaria & Cia;
- Doação de kits de chocolates para as celebrações do Dia da Enfermagem e Dia Nacional do Voluntariado pela loja da Kopenhagen localizada na Unidade Paulista da BP; e
- Itens dos personagens Minions, como sacolas personalizadas, relógios despertadores, ganchos adesivos e *mousepads* pela Loja Minas de Presentes para celebração da Semana do Profissional de Saúde.

Projetos incentivados



Entrega dos certificados para as turmas do Programa de Capacitação de Profissionais da Área da Saúde.

A BP realiza captação de recursos por meio de leis de incentivo fiscal que permitem aos doadores, empresas ou pessoas físicas, abaterem as doações do montante de Imposto de Renda anual.

Em 2016, captamos R\$ 1,1 milhão em recursos junto ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) para o desenvolvimento do Programa de Capacitação de Profissionais da Área da Saúde (SIPAR Nº 25.000.057447/2015-75), proposta apresentada pela BP em 2015.

O projeto, encerrado em 2019, teve como objetivo capacitar enfermeiros, residentes e médicos da instituição em ações voltadas ao aprimoramento de técnicas para manutenção da qualidade assistencial e de gestão.

Dentre as ações destaca-se a capacitação de 251 profissionais da BP no manuseio de cateteres em oncologia, todos certificados pela Escola de Enfermagem São Joaquim da BP. Estruturado e executado por enfermeiros da própria instituição, essa capacitação contribuiu para a redução da densidade de infecção por corrente sanguínea em todas as unidades de internação.

No mesmo período, em dois meses de 2019, foi apurado índice zero nas UTIs, uma meta que faz jus a um dos nossos valores mais importantes: saúde está em primeiro lugar.

A BP agradece a confiança dos investidores sociais para que este importante impacto fosse alcançado:

- Montana Química
- Instituto Votorantim
- Volkswagen Financial Services
- DHL Supply Chain
- Banco Yamaha Motor do Brasil
- Yamaha Administradora de Consórcio
- The Valspar Corporation

Em 2018, captamos R\$ 782,3 mil por meio do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS), destinada à execução do Projeto Superação (SIPAR Nº 25000.017403/2018-56). Esta iniciativa prevê a aquisição de dois equipamentos sofisticados, os quais poucas instituições em todo o território nacional possuem, e que permitirão aos pacientes com danos

Gerando valor à sociedade

neurológicos com dificuldades motoras acelerar sua reabilitação, ao induzirem a marcha ao caminhar e a retomada da sensibilidade na coordenação fina dos membros inferiores.

O projeto está atrelado ao serviço de fisioterapia da Unidade Paulista e é destinado a pacientes regulados pela Secretaria Municipal de Saúde. A assinatura do termo de compromisso para execução do projeto ocorrerá nos

primeiros meses de 2020. A BP agradece a confiança dos investidores sociais para este importante projeto:

- Verde Asset Management
- Mattos Filho Advogados
- Banco Yamaha Motor do Brasil
- Banco Santander Brasil
- Yamaha Motor do Brasil Logística
- Yamaha Administradora de Consórcio
- Credit Suisse

Colaboração

Contamos com uma série de parcerias com o poder público e instituições privadas que aumentam nossa capacidade de gerar valor para a sociedade, sempre com foco na saúde.

Conheça abaixo algumas dessas colaborações:

Programa Rede Cegonha

Aderimos ao Programa Rede Cegonha do Ministério da Saúde, desde 2013, que visa implementar uma rede de cuidados para assegurar às mulheres o direito ao planejamento reprodutivo e a atenção humanizada à gravidez, ao parto e ao puerpério, bem como assegurar às crianças o direito ao nascimento seguro e ao crescimento e desenvolvimento saudáveis.

Rede de Atenção às Urgências e Emergências

Desde 2015, temos leitos de UTI integrados à Rede de Atenção às Urgências e Emergências organizada pelo Ministério da Saúde.

Hospital de Ensino

Desde 2016, somos certificados como Hospital de Ensino e conveniados a instituições de Ensino Superior, servindo de campo para a prática de atividades de ensino na área da saúde.

Rede pelo Impacto do Investimento Social

A fim de aportarmos melhores práticas para a excelência de nossas ações sociais, a BP tornou-se o primeiro hospital a fazer parte do Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE), onde poderemos atuar em rede para desenvolver projetos de impacto social, compartilhando experiências e melhores práticas com parceiros sérios e ativos economicamente.



Atendimento ao Sistema Único de Saúde (SUS)

GRI 203-1

A BP mantém-se como grande parceira da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo para oferecer atendimento direto a pacientes regulados pelo Complexo Regulador do Município de São Paulo para o BP Hospital Filantrópico.

Os atendimentos assistenciais são realizados em nosso ambulatório de especialidades, voltados a viabilizar fluxos referenciados para exames e cirurgias de média e alta complexidade, garantindo a integralidade da assistência, com base no tratamento da linha de cuidado.

Nossa atuação nessa frente nos configura como um dos maiores prestadores de saúde do município de São Paulo. Veja a seguir um resumo de nosso atendimento aos pacientes do SUS.

Gerando valor à sociedade

Especialidades	BP	Município de São Paulo	BP x Município de São Paulo	Estado de São Paulo	BP x Estado de São Paulo	Brasil	BP x Brasil
Procedimentos em pacientes internados (Unidade Paulista e Unidade Penha)							
Angioplastias	1.297	9.381	14,0%	26.132	5,0%	109.834	1,2%
Cirurgias cardíacas em adultos	513	3.937	13,0%	8.433	6,0%	39.771	1,3%
Cirurgias cardíacas pediátricas (0 a 12 anos)	24	183	13,0%	371	6,0%	1.607	1,5%
Vasculares	796	12.558	6,0%	37.851	2,0%	105.375	0,8%
Partos	4.036	99.789	4,0%	357.774	1,0%	1.916.830	0,2%
Pré e pós transplantes	272	12.650	2,0%	25.564	1,0%	68.808	0,4%
Transplantes	55	2.408	2,0%	3.666	2,0%	12.344	0,4%
Outros	3.621	507.737	1,0%	1.905.867	0,0%	8.736.526	0,0%
Total	10.614	648.643	-	2.365.658	-	10.991.095	-
Procedimentos ambulatoriais (Unidade Paulista e Unidade Penha)							
Cateterismo cardíaco em adultos	3.747	14.697	25,1%	38.030	9,7%	133.232	2,8%
Consultas em atenção especializada	31.795	8.125.690	0,4%	26.286.128	0,1%	97.129.391	0,0%
Exames	163.763	73.560.104	0,2%	242.063.107	0,1%	912.038.939	0,0%
Quimioterapia	3.199	271.561	1,2%	800.508	0,4%	3.450.415	0,1%
Radioterapia	858	209.977	0,4%	927.429	0,1%	4.628.163	0,0%
Outros	39.736	231.629.799	0,0%	750.251.249	0,0%	2.504.991.959	0,0%
Total	243.098	313.874.828	-	1.020.366.451	-	3.522.372.099	-

Fonte: Dados extraídos do TABWIN nacional, estadual e municipal referentes aos meses de jan a dez/19.

Educação e pesquisa

GRI 102-40 / 103-1 / 103-2 / 103-3

Por meio da BP Educação e Pesquisa, impactamos positivamente a sociedade gerando e difundindo conhecimento em saúde, apoiando a realização de pesquisas científicas e desenvolvendo iniciativas de ensino no segmento.

Escola de Enfermagem São Joaquim

Em 2019, a Escola de Enfermagem São Joaquim comemorou 60 anos de história, capacitando profissionais para o exercício da profissão no serviço público e particular. Desde a sua fundação ela é mantida pela BP, oferecendo cursos gratuitos de formação profissional, para candidatos externos e colaboradores da BP, como Auxiliar de Enfermagem e Técnico de Enfermagem.

O curso de Auxiliar de Enfermagem tem a duração de 15 meses e, anualmente, ocorre o processo seletivo. O curso de Técnico de Enfermagem tem a duração de 10 meses, sendo um módulo complementar destinado aos alunos que cumpriram o curso de Auxiliar de Enfermagem, com processo seletivo aberto também anualmente.

A Escola de Enfermagem recebeu a Certificação do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), que reconhece as melhores práticas na área (saiba mais na página 13). Ao longo do ano, a instituição também sediou um curso de capacitação no manuseio de cateteres em oncologia para enfermeiras, com financiamento via Pronon, e lançou dois livros didáticos pela editora Senac.

Durante o ano, formamos gratuitamente 86 profissionais, sendo 66 técnicos de enfermagem e 20 auxiliares de enfermagem, com um investimento de R\$ 1,6 milhões realizado pela BP. O índice de empregabilidade dos formandos foi de 78%.



Ensino

Realizamos a gestão de cursos de residência médica, aperfeiçoamento, especialização, *fellowships* e pós-graduação em diferentes especialidades médicas. Nossas ações são voltadas para o acompanhamento da regularização de documentação para cadastro médico, conteúdo programático, teórico e prático, avaliações dos alunos e listas de presença, tendo como base as diretrizes do regimento interno.

Ao final de 2019, contávamos com 14 programas de residência médica, 15 de aperfeiçoamento, sete de especialização, dez de *fellowships* e três de pós-graduação somando 358 médicos em formação. Formamos 176 médicos ao longo do ano.

Realização de cursos no Laboratório de Microcirurgia da BP, com 10 participantes cada:

- Cirurgia de Base de Crânio para Tumores de Aneurismas Cerebrais;
- Anatomia dos Ventrículos, Sulcos e Giros Cerebrais, Fibras Brancas e Aplicação para MAV1s e Gliomas;
- Vascular Handson: Clipagem de Aneurismas e Anastomoses Vasculares em Placenta.

Também desenvolvemos as seguintes iniciativas de ensino:

- Recebemos 145 alunos do internato da Anhembi Morumbi nas áreas de Clínica Médica e Ginecologia e Obstetrícia.
- Possuímos cursos de pós-graduação Lato Sensu em parcerias com a Unicid e a Instituto Vitae, com 63 alunos matriculados, provenientes de 12 estados do Brasil e também do Peru, com foco em Ginecologia Minimamente Invasiva e Uroginecologia, Cirurgia Minimamente Invasiva Oncológica Gastrointestinal e Especialização em Medicina Esportiva.
- Nosso Centro de Treinamento Multidisciplinar é certificado pela American Heart Association (AHA) para realizar cursos de Advanced Cardiac Life Support (ACLS), Pediatric Advanced Life Support (PALS) e Basic Life Support (BLS), para o público interno e externo. Dos 622 alunos treinados no Centro em 2019, 17,4% eram externos (saiba mais sobre o centro na 73).
- Contamos com um Laboratório de Microcirurgia voltado à formação prática de alunos de áreas cirúrgicas que, em 2019, recebeu 56 estagiários, sendo 19 de fora do Brasil.

Pesquisa

Realizamos pesquisa clínica patrocinada e dispomos de coordenadores de estudo que atuam de acordo com as exigências normativas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (Conep) e de boas práticas clínicas.

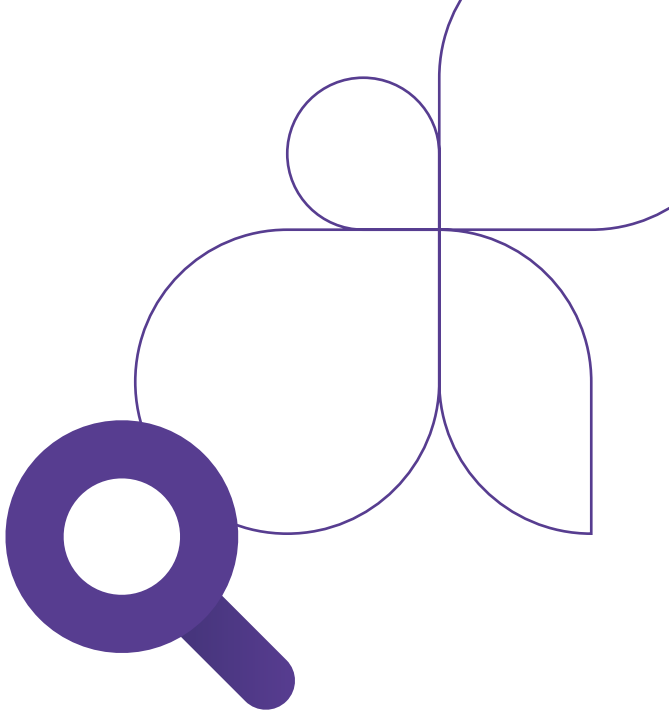
Em 2019, nossos pesquisadores realizaram 60 estudos clínicos patrocinados, divididos entre as seguintes especialidades: Oncologia e Oncohematologia, Cardiologia, Nefrologia, Clínica Médica, Vascular, Ginecologia, Radiologia e Terapia Intensiva. No total, 105 projetos foram submetidos ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

Para apoiar os estudos de iniciativa do investigador, contamos com um Núcleo de Apoio e Incentivo ao Pesquisador (Naípe), que oferece suporte na pesquisa bibliográfica, na discussão dos objetivos, metodologia, cálculo amostral, confecção da ficha de coleta e construção do banco de dados, randomização, consistência e análise estatística, além de orientar quanto ao uso de plataformas digitais.

Em 2019, o Naípe realizou 1.001 atendimentos aos pesquisadores da instituição, totalizando 1.886 desde sua criação no final de 2017. Foram planejadas 152 pesquisas com 135 pesquisadores ou grupos de pesquisas diferentes.

Biblioteca

Nossa equipe realizou aproximadamente 500 consultas na biblioteca em 2019. Foram feitos 153 levantamentos bibliográficos para suporte em pesquisa e ministrados cinco treinamentos. Mantivemos nossa parceria com plataformas digitais reconhecidas internacionalmente como UpToDate, Ovid, dot.lib e Cochrane, que podem ser utilizadas gratuitamente como acervo de conteúdo médico e científico, permitindo o acesso a evidências confiáveis, que garantem decisões de saúde mais precisas e qualidade bibliográfica para publicações. Ao todo foram realizados 85.544 acessos a essas plataformas digitais durante o ano.



Programa de voluntariado da BP

GRI 102-40 / 103-1 / 103-2 / 103-3

Contamos com um Programa de Voluntariado que busca promover ações de apoio aos nossos pacientes, proporcionando atividades de acolhimento, entretenimento e bem-estar.

Os voluntários são pessoas que contribuem com seu tempo, habilidades, conhecimentos técnicos e dedicação para melhorar a qualidade de vida das pessoas internadas em nossos hospitais.

Para integrar a equipe, o voluntário passa por um processo de recrutamento, com palestras de conscientização, dinâmicas e entrevistas presenciais, culminando em uma integração institucional.

Após o processo, cada voluntário recebe um Manual, que a partir de 2020 será digital: por meio de um QR code, fornecido pela área de Voluntariado, o voluntário terá acesso a todo o conteúdo na palma de sua mão. Neste material, apresentamos como estamos estruturados, os direitos e como cada voluntário deverá se comprometer com a conduta esperada, legislação e normas da instituição, seguindo nosso Código de Conduta.

Ao final de 2019, contávamos com 285 voluntários ativos, distribuídos em nossos três hospitais, cujas ações impactaram positivamente 59,6 mil pessoas.

Distribuição dos voluntários		
	Número de voluntários	Pessoas impactadas
Hospital BP - Unidade Paulista	211	41.447
BP Mirante	13	3.294
Hospital BP - Unidade Penha	61	14.884
Total	285	59.625

Nosso Programa de Voluntariado se divide em três pilares:

Acolhimento

Nossos voluntários da acolhida, realizam visitas diárias nos andares, proporcionando aos clientes um atendimento humanizado, conduzido com afeto e cuidados especiais de atenção.

44 voluntários

Bem-Estar e Espiritualidade

Proporcionam bem-estar, relaxamento e harmonização, amenizando a sensação de estresse, trazendo alívio às tensões, diminuindo a ansiedade do tratamento ou da aceitação da doença.

100 voluntários

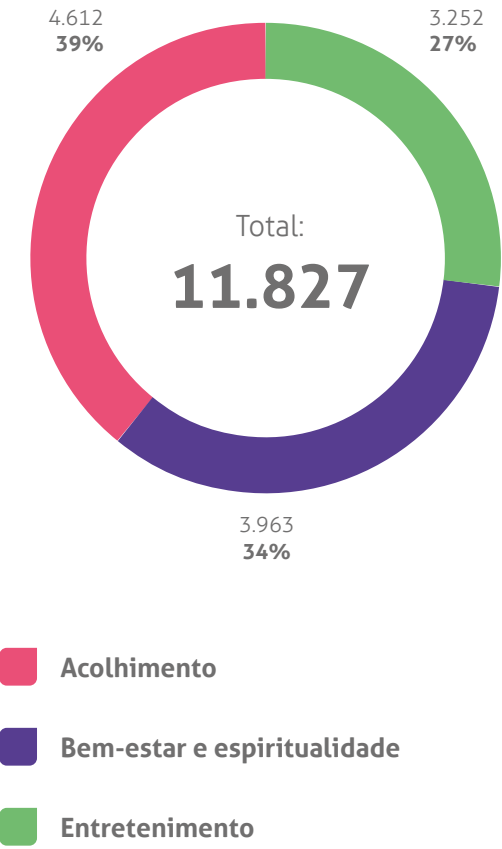
Pilar Entretenimento

Proporcionam aos clientes e familiares descontração e leveza durante sua estadia no hospital

141 voluntários



Quantidade de horas doadas por nossos voluntários



Entre as ações realizadas pela equipe de voluntários no ano, estão:

- Comemorações de 8 aniversários e realização de 5 Cines BP (exibição de filmes, shows ou séries no leito) e do Carnaval da Pediatria para pacientes internados. Essas ações buscam proporcionar momentos de alegria e descontração para nossos clientes em um momento difícil como a internação hospitalar.
- Realização da Campanha de Natal, na qual colaboradores da BP puderam adotar cartinhas dos Correios, ajudando a realizar os pedidos das crianças e proporcionando um Natal mais feliz para elas.
- Arrecadação de materiais recicláveis, como tampas de garrafas PET, e lápis de cor, canetinhas e giz de cera para realização de atividades e jogos com nossos pacientes, reutilizando recursos e contribuindo para sustentabilidade.
- Viabilização de apresentações de grupos corais nas dependências da instituição, proporcionando momentos de leveza e de bem-estar para clientes, colaboradores e visitantes.

Também estamos trabalhando no desenvolvimento de um Programa de Voluntariado Externo, no qual os colaboradores da BP poderão apoiar projetos de outras instituições. Os requisitos estão sendo discutidos com base no novo modelo de Filantropia e o Programa deve ser lançado nos próximos anos.

12 Anexos

Índice de conteúdo GRI Standards

GRI 102-55

Standard		Disclosures	Referência / Resposta Direta
GRI 101: Fundamentos - 2016			
Indicadores Gerais			
GRI 102: Disclosures Gerais – 2016	102-1	Nome da organização	Pg. 05
	102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Pg. 24 e 26
	102-3	Localização da sede	Rua Maestro Cardim, 769 - Bela Vista São Paulo / SP.
	102-4	Número de países em que a organização opera	Pg. 19
	102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Associação civil de direito privado de caráter beneficente, social e científico, sem finalidade lucrativa e dotada de autonomia patrimonial, administrativa e financeira.
	102-6	Mercados atendidos	Pg. 19 e 24
	102-7	Porte da organização	Pg. 19 e 51
	102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	O perfil dos colaboradores está descrito na página 65. Todos os colaboradores estão sediados na mesma região, Sudeste.
	102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Não houve casos, situações e/ou riscos que levassem a BP a utilizar esse princípio. Porém, a BP possui o seu Plano de Sustentabilidade, inserido em todas as frentes, o qual é orientado pelo princípio da precaução, presente na prestação de serviços de saúde e educação e pesquisa.
	102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Pg. 87
	102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	Pg. 33
	102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Pg. 08
	102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por negociação coletiva. Os acordos coletivos se referem a todas as negociações feitas entre a instituição e os sindicatos para determinar condições e termos de trabalho entre o colaborador e a instituição.
	102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	Pg. 05
	102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	Pg. 05
	102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	As demonstrações financeiras abrangem todas as unidades que compõe a organização BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo
	102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Pg. 05
	102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Pg. 05
	102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	As alterações de dados reportados anteriormente estão descritas e explicadas nas páginas 75 e 84.

Standard		Disclosures	Referência / Resposta Direta
GRI 102: Disclosures Gerais – 2016	102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	Não houve alteração significativa na lista de temas materiais e nos limites dos tópicos abordados.
	102-50	Período coberto pelo relatório	Pg. 05
	102-51	Data do relatório anterior mais recente	1º até 31 de janeiro de 2018.
	102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual
	102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Pg. 05
	102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	Este Relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: opção essencial.
	102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Pg. 101
	102-56	Verificação externa	O Relatório não foi submetido a avaliação externa.
Eixo 1: Experiência do Cliente			
Tema material: Atendimento humanizado			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 57
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 57
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 57
Tema material: Qualidade dos serviços de saúde			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 60
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 60
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 60
	102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Pg. 60
Tema material: Segurança dos clientes			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 62
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 62
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 62
	418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Pg. 62
Eixo 2: Gestão Responsável			
Tema material: Cadeia de fornecedores			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 54
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 54
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 54
GRI 102: Disclosures Gerais – 2016	102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Pg. 54
	102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Não registramos mudanças significativas em nossa instituição ou na cadeia de fornecedores.

Standard		Disclosures	Referência / Resposta Direta
Tema material: Conduta ética e combate à corrupção			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 40
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 40
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 40
GRI 205: Combate à corrupção- 2016	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pg. 40
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Ao longo de 2019 não registramos casos de corrupção.
Tema material: Desempenho econômico-financeiro			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 51
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 51
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 51
GRI 201: Desempenho econômico - 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Pg. 53 e 106
	201-4	Assistência Financeira recebida do governo	Pg. 89
Tema material: Governança			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 35
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 35
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 35
GRI 102: Disclosures Gerais – 2016	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Pg. 22 e 40
	102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Pg. 35
	102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Externos, Associações de Classe, Certificadoras, Especialistas em Sustentabilidade, Fontes Não Governamentais para Captação de Recursos (FNGCR), Fornecedores (página 54), Governo/ Reguladores, Indústria Farmacêutica, Medicina Diagnóstica, Ong’s, Operadoras de Saúde, Organizações de Ensino e Pesquisa (página 94), Serviços Essenciais, Unidades, Médicos, Membros do Conselho, Terceiros, Voluntários (página 98)
Eixo 3: Externalidades Ambientais			
Tema material: Gestão de resíduos			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 84
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 84
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 84
GRI 306: Efluentes e resíduos - 2016	306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Pg. 84

Standard		Disclosures	Referência / Resposta Direta
Tema material: Construções sustentáveis			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 81
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 81
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 81
Tema material: Eficiência no uso de recursos naturais			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 82 e 83
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 82 e 83
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 82 e 83
GRI 302: Energia - 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pg. 82
GRI 303: Água e efluentes - 2016	303-1	Retirada de água por fonte	Pg. 83
Eixo 4: Desenvolvimento de Colaboradores e Terceiros			
Tema material: Diversidade			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 69
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 69
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 69
Tema material: Educação corporativa para a sustentabilidade			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 74
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 74
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 74
Tema material: Gestão e desenvolvimento de colaboradores e terceiros			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 65 e 71
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 65 e 71
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 65 e 71
GRI 102: Disclosures Gerais – 2016	102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Pg. 68
GRI 401: Emprego - 2016	401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	As informações sobre a taxa de rotatividade estão na página 65. Todos os colaboradores estão sediados na mesma região.
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Os colaboradores cuja jornada de trabalho excede seis horas por dia têm 75% do valor de sua refeição subsidiado nos refeitórios destinados à nossa equipe, enquanto os demais arcam com o custo integral

Standard		Disclosures	Referência / Resposta Direta
GRI 404: Treinamento e educação - 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	A média de horas por categoria funcional está descrita na página 71. Não fazemos o controle por gênero e categoria funcional.
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Pg. 71
Tema material: Saúde e segurança dos profissionais			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 75
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 75
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 75
Eixo 5: Compromisso Social			
Tema material: Ações sociais e voluntariado			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 98
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 98
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 98
GRI 413: Comunidades locais - 2016	413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Durante o ano de 2019, foram realizadas reuniões para estruturação de nossos programas no novo modelo de filantropia, descritas na página 87. Por isso, ainda não é possível mensurar o impacto de nossos programas de engajamento da comunidade e desenvolvimento local.
Tema material: Educação e pesquisa			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 94
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 94
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 94
Tema material: Filantropia			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 87
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 87
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 87
GRI 203: Impactos econômicos indiretos - 2016	203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Pg. 92
Tema material: Relacionamento com o governo			
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 89
	103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 89
	103-3	Evolução da gestão	Pg. 89
GRI 415: Políticas públicas - 2016	415-1	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminadas por país e destinatário/beneficiário	A BP não realiza contribuições financeiras para partidos políticos ou políticos.

DVA

GRI 201-1

Demonstração de valor adicionado (em %)	2018	2019
Acionistas (remuneração de capital próprio)	0,0%	0,0%
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	86,1%	80,5%
Governo (impostos, taxas e contribuições)	0,3%	0,4%
Lucro retido/Prejuízo do exercício	4,8%	12,9%
Juros e aluguéis (remuneração de capital de terceiros)	8,8%	6,2%
Investimentos na comunidade	0,0%	0,0%
Demonstrativo de valor adicionado - Resumido		
1 - Receitas	1.495.734	1.630.588
2 - Insumos Adquiridos de Terceiros	816.920	867.194
3 - Valor Adicionado Bruto (1 - 2)	678.814	763.394
4 - Retenções	31.405	40.963
5 - Valor Adicionado Líquido Produzido pela Organização (3 - 4)	647.409	722.458
6 - Valor Adicionado Recebido em Transferência	0	0
7 - Valor Adicionado Total a Distribuir (5 + 6)	647.409	722.458
Demonstrativo do valor adicionado		
1. Receitas		
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	1.515.903	1.667.019
1.2) Outras receitas	36.526	20.578
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios		
1.4) Provisão para devedores duvidosos – Reversão/Constituição	-56.695	-57.009
Total	1.495.734	1.630.588
2. Insumos adquiridos de terceiros (inclui ICMS e IPI)	816.920	867.194
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	461.081	477.068
2.2) Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	320.787	360.994
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		

2.4) Outras Despesas	35.052	29.132
3. Valor adicionado bruto	678.814	763.394
4. Retenções	31.405	40.936
4.1) Depreciação, amortização e exaustão	31.405	40.936
5. Valor adicionado líquido produzido pela entidade	647.409	722.458
6. Valor adicionado recebido em transferência	9.939	13.007
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	9.939	13.007
7. Valor adicionado total a distribuir	657.348	735.465
8. Distribuição do valor adicionado	657.348	735.465
8.1) Pessoal e encargos	565.654	592.118
8.1.1 – Remuneração direta	451.934	463.139
8.1.2 – Benefícios	72.536	89.510
8.1.3 – FGTS	41.184	39.469
8.2) Impostos, taxas e contribuições	2.265	2.677
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	58.124	45.874
8.3.1 – Juros	57.801	45.407
8.3.2 – Aluguéis	323	467
8.3.3 – Outras	0	0
8.4) Remuneração de Capitais Próprios	31.305	94.796
8.4.1 – Juros sobre o Capital Próprio	0	0
8.4.2 – Dividendos	0	0
8.4.3 – Lucros retidos / Prejuízo do exercício	31.305	94.796
8.4.4 – Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)	0	0
8.5) Lucros retidos / prejuízo do exercício	0	0
8.6) Investimentos na comunidade	0	0

Informações corporativas

BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo
Rua Maestro Cardim, nº 769
01323-001 Bela Vista São Paulo SP
Telefone: +55 11 3505 1000

E-mail: comunicacao.marca@bp.org.br

      /bporgbr
bp.org.br

Créditos

Consultoria

Redação, consultoria GRI, layout e diagramação
RICCA Sustentabilidade

Equipe BP

Comunicação Corporativa e Marca
Roberta Dovtartas Landucci
Beatriz Esteves Pelogia

Sustentabilidade

Beatriz de Pieri
Alessandra Cristina Azevedo

