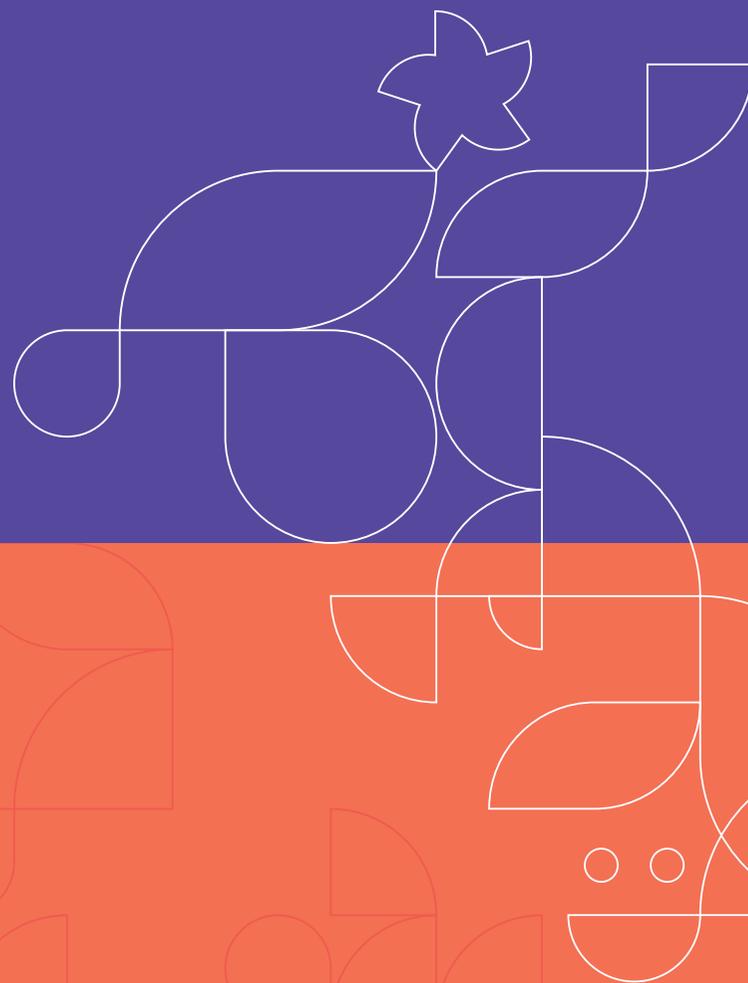




A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo



Relatório de Sustentabilidade

2020

Sumário

1

Introdução	03
Sobre o Relatório	03
Mensagem da Liderança	06
Destaques de 2020	09

2

A BP	14
Quem Somos	14
Governança	34
Desempenho Econômico-financeiro	38

3

Visão de Futuro	42
Estratégia e Gestão	42
Gestão Responsável	46

4

Interações de Valor	51
Experiência e Segurança do Cliente	51
Desenvolvimento de Colaboradores e Terceiros	59
Gestão Ambiental	76
Ampliando Nosso Compromisso Social ..	83

5

Anexos	94
Índice GRI	95
Demonstração de Valor Adicionado	101

1

Introdução

GRI 102-1



Sobre o relatório

GRI 102-1 / 102-4 / 102-46 / 102-50 / 102-53 / 102-54

Este é o Relatório de Sustentabilidade 2020 da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo. Neste documento, apresentamos como nossa atuação em um ano cheio de incertezas, marcado pela pandemia provocada pela Covid-19, buscou atender às expectativas e necessidades de nossas partes interessadas.

Em um momento tão crítico, com desafios estruturais e sistêmicos, que impactaram a saúde da população e a economia global e brasileira, nosso propósito de valorizar a vida fez diferença no enfrentamento à doença entre nossos públicos de relacionamento.

O Relatório aborda informações financeiras, sociais, ambientais e de governança de todas as nossas unidades, localizadas em São Paulo (SP), no período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2020. Pelo 4º ano consecutivo, na opção Essencial, seguimos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), um padrão voluntário global que orienta uma linguagem comum sobre os impactos de organizações de qualquer setor.

Contato

Envie seus comentários, sugestões e dúvidas sobre o relatório de sustentabilidade da BP para o e-mail: sustentabilidade.bp@bp.org.br

Temas materiais

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-47 / 103-1

Os principais temas abordados neste relatório foram definidos a partir do processo de desenvolvimento de nosso Plano de Sustentabilidade BP (saiba mais na página 45) e de uma análise de materialidade realizada em 2016, que vem sendo trabalhada desde então. O processo contou com um *benchmarking* com organizações nacionais e internacionais, além de cenários e tendências e as melhores práticas de sustentabilidade do setor de Saúde, consultas com partes interessadas para a BP, e entrevistas com a alta liderança da Instituição.

Como resultado, chegamos a 18 temas materiais, considerados relevantes para a BP e para as partes interessadas e que impactam a Instituição, conforme tabela ao lado.



Eixo de Sustentabilidade

Tema material

Experiência do Cliente

- Atendimento humanizado
- Qualidade dos serviços de saúde
- Segurança dos clientes

Gestão Responsável

- Desempenho econômico-financeiro
- Conduta ética e combate à corrupção
- Cadeia de fornecedores
- Governança

Externalidades Ambientais

- Gestão de resíduos
- Construções sustentáveis
- Eficiência de recursos naturais

Desenvolvimento de Colaboradores e Parceiros

- Gestão e desenvolvimento de colaboradores e terceiros
- Educação corporativa para a sustentabilidade
- Diversidade
- Saúde e segurança dos profissionais

Compromisso Social

- Ações sociais e voluntariado
- Educação e pesquisa
- Filantropia
- Relacionamento com o governo

A partir do processo de materialidade descrito, em 2020, relacionamos nossas partes interessadas consideradas importantes para a nossa gestão de sustentabilidade, e sistematizamos os temas materiais e as formas de relacionamento/engajamento associadas a cada parte.

Fazemos uso de diversos canais de engajamento e relacionamento com nossas partes interessadas, como: Canal de Ouvidoria, Fale Conosco, Reclame Aqui, mídias sociais, fóruns, eventos, grupos de trabalho internos e externos, simpósios, conferências, seminários, publicações em nosso website, entre outros mencionados ao longo do relatório.

Como ler este relatório

Para cada tema material, escolhemos e reportamos indicadores do GRI *Standards*, que são apresentados ao longo do Relatório. Na abertura de cada capítulo, apontamos os indicadores reportados por meio da sigla GRI-. No Índice de Conteúdo GRI *Standards* (página 95), mostramos a descrição e a relação completa dos indicadores que guiaram o conteúdo.

Além disso, em cada subcapítulo dedicado a reportar nossas interações de valor, trazemos referências sobre cada eixo do Plano de Sustentabilidade abordado.

Boa leitura!



Mensagem da liderança

GRI 102-14

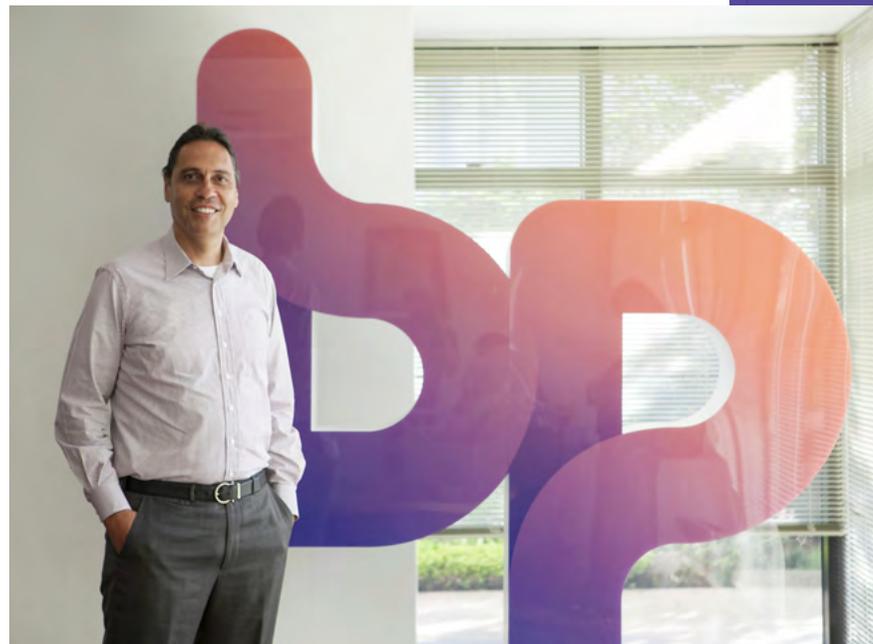
Consistência para enfrentar a pandemia

Durante um ano que foi marcado pela pandemia da Covid-19, vivenciamos de forma intensa e comprometida nosso propósito de **valorizar a vida**.

Nossa estrutura de governança robusta forneceu os alicerces necessários para enfrentarmos a crise de forma **consistente** e **resiliente**, mantendo o alinhamento com os valores e a estratégia que nos trouxeram até aqui.

Os investimentos contínuos em **qualidade**, segurança, **inovação** e integração das equipes realizados ao longo dos anos anteriores permitiram reagir de forma rápida e coordenada ao novo cenário global. Ainda em dezembro de 2019, quando as primeiras notícias do coronavírus chegavam da China, montamos nosso Comitê de Crise e preparamos as nossas unidades e profissionais para o enfrentamento da doença.

Não medimos esforços, inclusive financeiros, para manter o pleno atendimento de nossos pacientes, em um momento tão sensível para sua saúde, ao mesmo tempo em que garantimos a segurança de nossos colaboradores.



Temos consciência de que o enfrentamento à Covid-19 é um trabalho em andamento, que continuará ao longo de 2021, e temos o **compromisso** de sempre prestar um serviço de **excelência**, com foco na promoção da saúde, cuidado e **bem-estar**. A disponibilização da vacina no início do primeiro trimestre de 2021 é um sinal de esperança, que nos lembra que podemos vencer a crise se a enfrentarmos com ciência, **perseverança** e **coragem**.

Rubens Ermírio de Moraes

Presidente do Conselho de Administração

De braços dados com a Sociedade

A BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo nasceu há 161 anos, a partir de um ideal de ajuda mútua entre os associados. Esse ideal permanece vivo até hoje e foi essencial para desempenharmos um papel importante perante a sociedade no enfrentamento da crise desencadeada pelo novo coronavírus.

Desde o início da pandemia, estabelecemos uma comunicação clara e precisa com a comunidade médica. Em um momento em que o grau de incertezas ainda era muito alto, emitimos, diariamente, notas técnicas com as informações científicas mais recentes sobre o vírus, seu comportamento e as possibilidades de tratamento. Fomos também para a imprensa e munimos a sociedade de dados, conteúdos técnicos, para conscientizar e informar.

Ao longo do ano, participamos de uma série de iniciativas no enfrentamento da doença, em **união** com outras instituições, com destaque para a disponibilização de equipamentos e profissionais para a abertura de dez novos leitos de UTI no Hospital das Clínicas de São Paulo.

Nossa participação em pesquisas como a Coalizão Covid-19, que avaliou diferentes possibilidades terapêuticas, e os testes de fase 3 da vacina da Janssen nos colocou entre as instituições que ajudaram, a nível global, a aumentar o conhecimento da humanidade sobre a doença.

Reforçando, ainda, nosso valor de que a **colaboração nos leva mais longe**, ao final de 2020, passamos a fazer parte do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), do Ministério da Saúde, por meio do qual poderemos atuar de forma mais ampla em projetos que apoiam a saúde da população. Pretendemos, assim, continuar gerando valor para sociedade, ao mesmo tempo em que fortalecemos nossa posição como um *hub* de saúde.

Josué Dimas de Melo Pimenta

Vice-Presidente do Conselho de Administração



Segurança para continuar cuidando

Ao longo do ano, tivemos o **desafio** de conciliar dois cuidados essenciais para o cumprimento de nosso propósito de valorizar a vida: a continuidade do atendimento aos pacientes, tanto para os casos de Covid-19 quanto para outras necessidades médicas, e a segurança em nossas unidades.

Para isso, tomamos uma série de medidas, como as tendas de pré-triagem, que realizam a avaliação de todas as pessoas que chegam às nossas unidades, sejam elas pacientes, acompanhantes, colaboradores, médicos ou fornecedores. Estabelecemos fluxos seguros, que separam os caminhos percorridos pelos pacientes com suspeita de Covid-19, os casos confirmados e os que buscaram atendimento por outros motivos.

Após a aprovação pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) instituímos os atendimentos de Telemedicina, que aconteceram no formato de Teleconsulta e Pronto Atendimento Digital. Desenvolvemos também as visitas virtuais, para que os familiares pudessem visitar os pacientes internados mesmo à distância. Essas iniciativas só foram possíveis graças aos investimentos e à estratégia de digitalização que já estava em andamento antes mesmo da pandemia.

Para cuidar dos colaboradores, tivemos uma série de ações, como a implantação do *home office* para

750 pessoas da área administrativa, fornecendo os equipamentos necessários para a realização de suas atividades. O Núcleo de Saúde do Colaborador também foi fundamental para realizar o acompanhamento de sua condição de saúde, com atendimento em horário estendido e realização de teleconsultas. Já o Programa de Apoio Pessoal atuou no apoio emocional do nosso time de colaboradores e médicos, assim como de seus familiares, nesse momento sensível de enfrentamento do novo coronavírus.

Nesse período, também demos atenção especial para a sustentabilidade financeira da Instituição. Conseguimos responder com agilidade aos desafios, implementando iniciativas que já vínhamos estruturando ao longo dos últimos anos. Durante o nosso processo de gestão de crise, elencamos projetos prioritários para a eficiência operacional e a redução de custos, com a renegociação de dívidas e captação de recursos importantes para a nossa resiliência e a manutenção da qualidade das nossas operações e dos serviços que oferecemos.

Conseguimos, assim, manter nossa operação funcionando para continuar cuidando da saúde de todos, porque **para nós a saúde está em primeiro lugar.**

Denise Santos

CEO



Denise Santos,
CEO

Destaques de 2020

Enfrentamento à Covid-19

Em 2020, o mundo todo esteve diante de uma pandemia inesperada e sem precedentes, que impactou a todos os setores da economia. O novo coronavírus trouxe novos desafios nas áreas sanitária, social, operacional, financeira e até emocional.

Em um ano tão atípico, nossos investimentos contínuos em qualidade, segurança, digitalização e pesquisa permitiram nos antecipar e adaptar o negócio rapidamente para enfrentar a Covid-19, mantendo nossa estrutura de atendimento funcionando plenamente ao mesmo tempo em que garantimos a segurança de pacientes, colaboradores, médicos e da sociedade como um todo.

Legenda:



Experiência do Cliente



Desenvolvimento de Colaboradores e Terceiros



Gestão Responsável



Externalidades Ambientais



Compromisso Social

Dezembro | 2019

Primeiros casos de Covid-19 detectados em Wuhan na China.

- Estabelecimento do Plano de Gestão da Crise, com decisões rápidas, precisas e seguras, em linha com nosso planejamento estratégico.

Janeiro | 2020

Primeiros casos de Covid-19 nos Estados Unidos e Europa.

- Revisão das diretrizes institucionais, fluxos e formatos de trabalho garantindo a segurança de todos.
- Comunicação precisa, com notas técnicas emitidas diariamente com as informações médicas mais recentes validadas.

Fevereiro | 2020

26/02/2020: Ministério da Saúde confirma primeiro caso no Brasil, em São Paulo.

Março | 2020

11/03/2020: Organização Mundial da Saúde, declara oficialmente a Pandemia.

- Home office para 750 colaboradores das áreas administrativas, com oferecimento de toda a infraestrutura, equipamentos e orientações.



Colaborador realiza a pré-triagem na entrada do pronto-socorro do Hospital BP – Unidade Paulista.

24/03/2020: Entra em vigor a quarentena no Estado de São Paulo.

Abril | 2020



- Implantação dos fluxos seguros para pacientes, médicos, colaboradores, parceiros e fornecedores.



- Tendas de Pré-Triagem para todas as pessoas que acessam os espaços da BP.



- Auxílio Babá extraordinário, para os colaboradores com filhos até 12 anos de idade.



- Vacinação *Influenza* para os colaboradores e seus familiares.



- Reorganização dos espaços comuns e administrativo para garantir o distanciamento social adequado.

Maio | 2020

Estado de São Paulo tem mais de 10.000 internados com Covid-19.



- Parceria com o Hcor, contribuindo com equipamentos e profissionais da saúde para a criação de novos leitos de atendimento no Hospital das Clínicas.



- Visitas virtuais aos pacientes internados, monitoradas pela equipe de Terapia Ocupacional, com mais de 600 visitas realizadas durante o ano de 2020.

Junho | 2020



- Criação de *drive-thru* para realizar a coleta de exames durante os momentos de isolamento social.

Julho | 2020

Estado de São Paulo tem mais de 390.000 casos de Covid-19.

Novembro | 2020

Dezembro | 2020

Brasil tem mais de sete milhões de casos confirmados de Covid-19.



- Plataforma Covid-Info com conteúdos técnicos sobre a Covid-19.



- Assessoria técnica – Instituto Votorantim. Atuamos como parceira do Instituto Votorantim na curadoria de conteúdos e pareceres técnicos, como os *webinars* “Municípios contra o Coronavírus”.



- Criação do *check-in* para exames.



- Telemedicina no Núcleo Saúde do Colaborador, inclusive para dependentes, sem custo.



- Projeto Retomada Segura com readequação dos espaços comuns e áreas de trabalho, para garantir segurança dos clientes e colaboradores.



- Participação na fase 3 dos testes da vacina contra Covid-19 da Janssen, farmacêutica da Johnson & Johnson.



- Telemedicina BP para os clientes, como forma de contribuir pela prática de isolamento, mas sem deixar de oferecer assistência.

Demais destaques de 2020

- A revista Newsweek, uma das publicações mais prestigiadas do mundo, anunciou que a BP integra o ranking World's Best Hospitals 2020, que elenca os melhores hospitais ao redor do mundo.
- Na Oncologia fomos elencados no ranking Newsweek Best Specialized Hospitals 2021, também na revista Newsweek, que colocou o Centro Oncológico da BP entre os melhores do mundo.
- Somos reconhecidos como Hospital de Excelência desde 2016 e passamos a integrar o Proadi-SUS como parceira do Ministério da Saúde em dezembro de 2020.
- Realizamos o 500º transplante de medula óssea em nosso serviço de Transplante de Medula Óssea (TMO), criado em 2016.
- Lançamos em setembro de 2020, uma nova plataforma do Canal Confidencial da BP, mais interativa e simples de usar, reforçando a integridade e fortalecendo a cultura ética da Instituição.

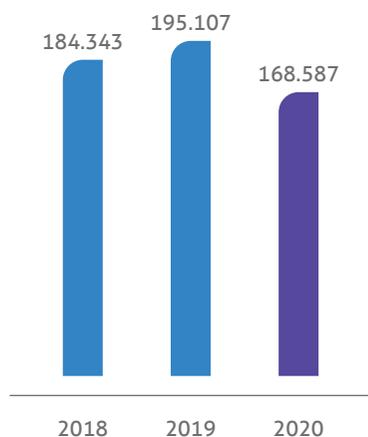


Vista aérea da Unidade Paulista.

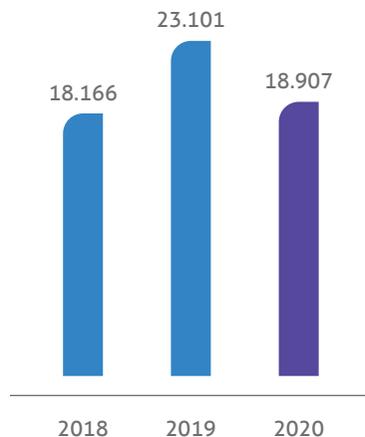
Principais indicadores corporativos*

GRI 102-7

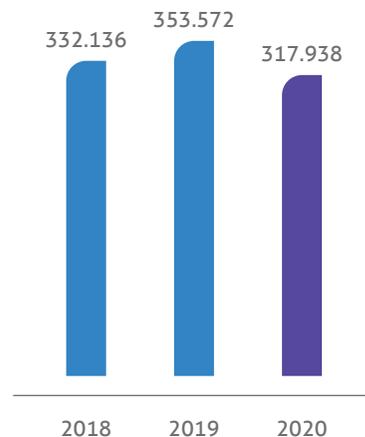
Pacientes por dia



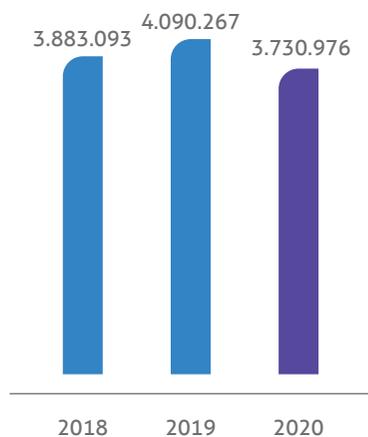
Pacientes cirúrgicos



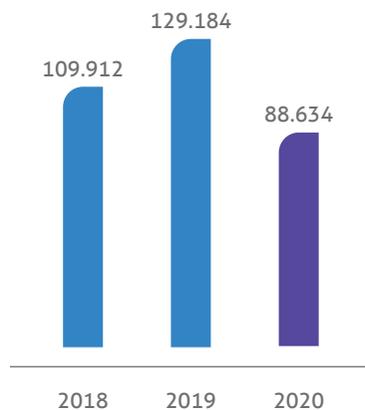
Exames de imagem



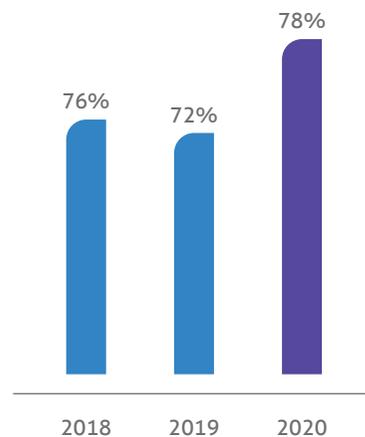
Análises clínicas



Pacientes atendidos em pronto-socorro



NPS (Net Promoter Score)



Indicadores Covid-19

2.035

pacientes com diagnóstico de Covid-19 confirmado

600

visitas virtuais realizadas

*números referentes aos atendimentos prestados a clientes de convênios, particulares e associados da BP.

2

A BP

BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo

Quem somos

GRI 102-6 / 102-7

Somos a BP. Um *hub* de saúde para todos e para cada um.

Há 161 anos oferecemos serviços médico-hospitalares para a população, gerando saúde e impactando positivamente a sociedade.

Contamos com três unidades hospitalares na cidade de São Paulo, que têm foco no atendimento de alta complexidade e somos referência em algumas especialidades médicas (ver página 24).

Oferecemos uma combinação de serviços complementares como medicina diagnóstica e terapêutica, consultas, educação e pesquisa.

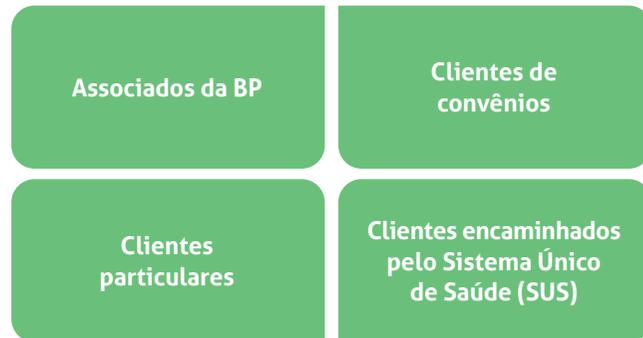
Buscamos também desenvolver ações e projetos que ampliem nossa capacidade de gerar valor social positivo, unindo nossas competências técnicas com outros parceiros, como órgãos públicos, universidades, empresas privadas, fornecedores, entre outros.

Formamos, assim, uma das maiores instituições de saúde da América Latina, relevante em nosso setor de atuação, conectando médicos, parceiros, clientes, fornecedores, universidades, empresas e comunidades para, juntos, valorizarmos a vida.

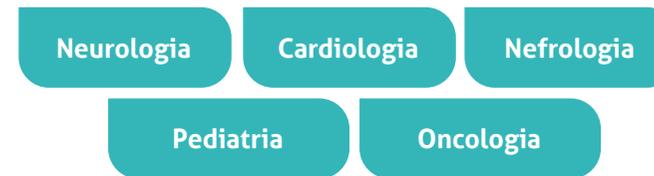


Nosso Hub de Saúde

Para todos...



Somos referência em qualidade e atendimento, em várias especialidades com destaque para



Cuidamos de você sempre que necessário...



...do jeito que for preciso.

- ✓ Pronto-socorro
- ✓ Telemedicina
- ✓ Terapias
- ✓ Internação
- ✓ Cirurgias
- ✓ Consultas
- ✓ Pesquisa
- ✓ Ensino
- ✓ Exames e análises clínicas

Em uma estrutura sólida e moderna

Mais de **150 mil m²** construídos

Cerca de **900 leitos**, sendo mais de 200 de UTI.

Mais de **4.800** médicos conectados à BP.

Total de **6.595** colaboradores.

8 edifícios entre hospitais e administrativos

36 salas cirúrgicas

Propósito e Valores

GRI 102-16

Propósito

Valorizar a vida. Vida é tudo para nós. Admirável e multifacetada, olhamos para ela como um conjunto interconectado de funções orgânicas, como um modo de existir no mundo. É tanto individual, portanto finita, quanto coletiva e contínua. Está sempre em movimento e transformação.

Vida evolui. Acreditamos que ela precisa ser permanentemente investigada, compreendida, acompanhada, respeitada e celebrada. De muitas diferentes formas, com conhecimento e sensibilidade, com tecnologia e combinando especialidades, trabalhamos todos os dias para **valorizar a vida de todos**.

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



Hospital BP – Valoriza a vida.

Um hospital referência em casos de alta complexidade, com médicos de referência em diversas especialidades, como Oncologia, Cardiologia e Neurologia, e uma equipe experiente para cuidar das pessoas de uma forma acolhedora e segura.

Contamos com uma infraestrutura moderna e aconchegante, pronto-socorro atualizado e com fluxos seguros para atender e tratar com vitalidade os pacientes de convênio intermediário e particulares.

- 491 leitos, dos quais 142 de UTI;
- 23 salas cirúrgicas na Unidade Paulista e seis na Unidade Penha;
- 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.





BP Essencial – Experiências revigorantes e compartilhadas.

Para proporcionar bem-estar aos pacientes de alta complexidade dos planos de saúde básico, levamos nossa qualidade assistencial, para auxiliar o seu tratamento com um ambiente acolhedor e alegre e um atendimento positivo e atencioso.

- 69 leitos de internação compartilhados, distribuídos nas unidades Paulista e Penha.



BP Mirante – Interações em sua melhor expressão.

No BP Mirante oferecemos o que existe de mais avançado na medicina, com uma estrutura que preza pela discrição e acolhimento diferenciado e exclusivo, contamos com profissionais conhecidos nacional e internacionalmente em especialidades de alta complexidade, como Oncologia, Cardiologia e Neurologia.

Prezamos por um atendimento humanizado, na assertividade e agilidade no diagnóstico e tratamento e contamos com núcleo de terapias integrativas. O pronto atendimento privativo e a infraestrutura mais intimista permitem atendimento personalizado para pacientes de convênios premium e particulares.

- 123 leitos, sendo 30 de UTI privativa e dez de cuidado semi-intensivo;
- Sete salas cirúrgicas, sendo uma equipada para cirurgia robótica, com mesa cirúrgica móvel que funciona interligada ao da Vinci Xi® Surgical System™;
- Acreditado pela Joint Commission International (JCI).

Quarto do BP Essencial – Unidade Penha.



BP Hospital Filantrópico – Interações que fazem bem.

Oferecemos cuidado eficaz e nos dedicamos ao atendimento de pacientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) em uma estrutura independente e acolhedora.

- 199 leitos, sendo 30 de UTI adulto e 18 de UTI neonatal, divididos em dois endereços;
- Centro de Parto Normal com quatro suítes;
- Seis salas cirúrgicas;
- Exclusivo para pacientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS);
- Reconhecido com a acreditação nível 3 da Organização Nacional de Acreditação (ONA).



Portaria 1 do BP Hospital Filantrópico
– Unidade Paulista



BP Vital – Conversas sobre saúde.

Uma rede de clínicas para consultas em diversas especialidades médicas com profissionais qualificados e médicos renomados, com foco na prevenção e na promoção da saúde. Atuamos de forma integrada com os demais serviços da BP, garantindo comodidade e segurança.

bp Medicina Diagnóstica

BP Medicina Diagnóstica – Saúde inteligente.

Contamos com profissionais multidisciplinares atuando em conjunto para oferecer uma experiência acolhedora nos procedimentos e exames, com um completo e atualizado centro de diagnóstico com fluxos diferenciados para maior segurança no atendimento.

Nosso Centro de Referência em Hemodinâmica funciona 24 horas por dia para atendimento nos mais diversos tipos de emergências cardiovasculares.

- Sete salas de endoscopia;
- Seis tomógrafos;
- Sete salas de hemodinâmica;
- Duas PET-CT;
- Sete equipamentos de ressonância magnética;
- 35 pontos de hemodiálise.



Entrada BP Medicina Diagnóstica na unidade Paulista.

BP Educação e Pesquisa – Evolução para valorizar a vida.

O Centro de Educação e Pesquisa desenvolve atividades que contemplam a pesquisa clínica, oncológica e epidemiológica com uma equipe multiprofissional formada por médicos, enfermeiros, farmacêuticos e biomédicos dedicados exclusivamente à pesquisa, assessorando as diversas especialidades da Instituição.

Oferecemos cursos, capacitações e campo de pesquisa para médicos e profissionais de saúde, para garantir a qualidade e excelência dos procedimentos, melhorar a qualidade assistencial e trazer mais conforto e segurança para nossos pacientes.

- Mais de 131 artigos científicos publicados filiados à BP;
- Mais de 50 estudos patrocinados em andamento;
- Mais de 142 projetos de pesquisa submetidos ao Comitê de Ética em Pesquisa;
- Mais de 175 médicos formados em 2020.



Médico durante treinamento com uso de realidade virtual.

Unidades

Unidade BP Mirante

Rua Martiniano de Carvalho, 965 – Bela Vista

- BP Mirante
- BP Medicina Diagnóstica
- BP Vital
- BP Educação e Pesquisa



Unidade Paulista

Rua Maestro Cardim, 769 – Bela Vista

- Hospital BP
- BP Essencial
- BP Hospital Filantrópico
- BP Vital
- BP Medicina Diagnóstica
- BP Educação e Pesquisa



Unidade Penha

Rua General Sócrates, 145 – Penha

- Hospital BP
- BP Essencial
- BP Hospital Filantrópico
- BP Medicina Diagnóstica
- BP Vital
- BP Educação e Pesquisa



Especialidades médicas

GRI 102-2



Aparelho de radioterapia no BP Mirante.

Centro de Oncologia e Hematologia

Oferecemos uma estrutura completa para o cuidado integrado dos pacientes, com uma equipe de especialistas nas áreas de Oncologia Cirúrgica, Oncologia Clínica, Radioterapia e Hematologia. Para oferecer a melhor estratégia de tratamento, da maneira mais humanizada, contamos ainda com enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos, dentistas, entre outros.

Destaques de 2020:

- A revista Newsweek anunciou a BP como parte do ranking Newsweek Best Specialized Hospitals 2021, em relação ao ano de 2020, na especialidade de Oncologia, colocando Centro de Oncologia e Hematologia da BP entre os melhores do mundo;
- Mais de 6.193 altas médicas na especialidade;
- Realizamos em parceria com a American Society of Clinical Oncology (Asco), um workshop *online* sobre o Quality Oncology Practice Initiative (QOPI)® e o QOPI Certification Program™, iniciativas da associação norte-americana para a disseminação de boas práticas assistenciais em oncologia. O evento foi dirigido a oncologistas clínicos, gestores da área de saúde e profissionais dedicados à implementação de programas de qualidade e melhoria contínua nas instituições;
- O Centro de Oncologia e Hematologia da BP realizou em novembro de 2020 o 500º transplante de medula óssea, marca que se torna ainda mais expressiva se levarmos em conta que foi atingida considerando os procedimentos realizados apenas nos últimos 4 anos;
- No Hospital BP da Unidade Paulista, lançamos o Núcleo de Excelência em Câncer de Mama e Ginecológico, um serviço que oferece aos clientes uma abordagem individualizada e integrada, com oncologista clínico, mastologista, radioterapeuta, radiologista, geneticista, cirurgiões oncológicos e plásticos e um ginecologista oncológico.

Tumor Boards:

Reuniões diárias entre os profissionais para definir planos de tratamento personalizados, que podem incluir:

- Quimioterapia;
- Radioterapia;
- Imunoterapia;
- Cirurgia.



Oferecemos um cuidado amplo para um conjunto de enfermidades que afetam o coração.

Seguimos alinhados com os mais recentes avanços da Cardiologia, como:

- Cirurgias cardíacas robóticas;
- Procedimentos de cardiologia intervencionista (cateterismo);
- Fomos os pioneiros e acumulamos uma das maiores experiências nacionais na realização de intervenções com a tecnologia TAVI (Implante de Válvula Aórtica Transcateter).

Cardiologia

Temos uma história antiga no campo da Cardiologia, atuando para o desenvolvimento da especialidade no Brasil, com realizações pioneiras a nível mundial. Ao longo dos anos, mantivemos constante atualização científica e tecnológica, com indicadores de desempenho similares aos das melhores instituições do mundo.

Sala para realização de teste ergométrico na Unidade Paulista.

Destaques de 2020:

- 7.637 procedimentos cirúrgicos da especialidade da cardiologia;
- 6.873 procedimentos hemodinâmicos;
- Especialistas da BP participaram do [ESC Congress 2020](#), evento *online* que manteve o intercâmbio científico durante a pandemia, colocando a comunidade médica para mostrar e discutir as atualizações sobre os cuidados cardiovasculares;
- Participamos do 26º Congresso Brasileiro de Cardiologia e Cirurgia Cardiovascular Pediátrica, um dos eventos mais importantes de Cardiologia Pediátrica do País. Durante o encontro, organizamos um simpósio satélite abordando a Síndrome da Hipoplasia do Coração Esquerdo, problema cardíaco que compromete várias estruturas do lado esquerdo do coração e atinge um a cada cinco mil bebês nascidos vivos.

Pediatria

Nossa pediatria conta com uma linha de serviços completa que envolve desde a prevenção e diagnóstico até tratamentos de alta complexidade, realizados seguindo nossos padrões de qualidade e segurança, além das mais avançadas tecnologias médicas. Contamos com uma estrutura de atendimento com Pronto-Socorro Infantil, internação, UTI Pediátrica, UTI Pediátrica Cardiológica e ambulatório de especialidades.

Somos especialistas no tratamento de cardiopatias congênicas complexas, cirurgia aerodigestiva e TMO pediátrico, com UTI completa e equipes capacitadas.

Brinquedoteca na internação pediátrica da Unidade Paulista.



Destaques de 2020:

- Ampliação do número de apartamentos (de 18 para 30) a fim de oferecermos atendimento no Centro Médico Pediátrico pelo convênio para todas as especialidades pediátricas;
- Início das atividades da equipe de TMO Pediátrico e Cirurgia Aerodigestiva.

- P.S. Infantil estruturado;
- 16 leitos de enfermaria;
- 30 apartamentos;
- Dez leitos de UTI Geral;
- 23 leitos de UTI Cardiológica;
- Suporte da equipe de hospitalistas 24 horas/dia;
- Maternagem/Projeto Seis sentidos.

Para tornar nossos diagnósticos ainda mais precisos, contamos com um programa de segunda opinião médica para bebês com cardiopatias congênicas, em parceria com o Centro Médico da Universidade de Pittsburgh, referência mundial em Cardiologia avançada. Por meio dele, especialistas das duas instituições discutem o histórico, quadro clínico e resultados de exames em tempo real, por videoconferência.

Neurologia

Temos ampla experiência no cuidado das doenças neurológicas, particularmente as de alta complexidade. Nossa equipe de neurologistas, neurorradiologistas, neurointervencionistas e neurocirurgiões é reconhecida nacional e internacionalmente, com especializações em todas as subespecialidades da área.

A BP já tem uma atuação importante em Neurologia, e agora, estamos investindo na reestruturação do Núcleo da Neurologia, dividido em:

- Núcleo de Tumores do Sistema Nervoso;
- Núcleo de Esclerose Múltipla/ Doenças Desmielinizantes;
- Núcleo de Memória;
- Núcleo de Acidente Vascular Cerebral (AVC);
- Núcleo da Doença de Parkinson e Distúrbios do Movimento;
- Núcleo de Distúrbios do Sono;
- Núcleo de Neuropediatria Clínica e Cirúrgica;
- Núcleo de Doenças Neuromusculares;
- Núcleo de Espasticidade;
- Núcleo de Coluna;
- Núcleo de Cefaleia;
- Ambulatório da Epilepsia.



Sala de Ressonância Magnética - BP Medicina Diagnóstica.

Nossos profissionais atuam também na área de pesquisa, mantendo-se 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*, atraindo médicos do Brasil e do exterior.

Nefrologia

Contamos com um centro nefrológico completo, com uma equipe médica de primeira linha que oferece cuidados individualizados para pacientes com os mais diversos tipos de doenças do sistema urinário, dos casos mais simples aos mais complexos. Também temos uma área de nefrologia pediátrica, serviço pouco disponível no Brasil.

Considerando que a Covid-19 é um fator de risco para o desenvolvimento da insuficiência renal, durante o ano de 2020 a Nefrologia da BP realizou ações focadas ao enfrentamento da pandemia, com criação de protocolos de atendimento para pacientes crônicos e agudos.



Sala de hemodiálise na Unidade Paulista.

Equipamentos de última geração e com o suporte de uma equipe multiprofissional especializada, composta por:

- Médicos;
- Profissionais de Enfermagem;
- Nutricionistas;
- Psicólogos.

Para pacientes com doença renal crônica, um de nossos importantes diferenciais é a linha de cuidado integrado:

- Prevenção;
- Diagnóstico;
- Tratamento;
- Hemodiálise;
- Transplante Renal.

Cada paciente tem um médico de referência ao longo de toda a jornada.

Atendimento ao Sistema Único de Saúde

GRI 203-1

Mantemos uma relevante parceria com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo para oferecer atendimento direto a pacientes encaminhados pela Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Paulo.

Realizamos os atendimentos assistenciais em nosso ambulatório de especialidades, para viabilizar fluxos referenciados para exames e cirurgias de média e alta complexidade, garantindo a excelência da assistência. Nossa atuação nessa frente nos configura como um dos maiores prestadores de saúde do município de São Paulo.

Sala de parto normal do BP Hospital Filantrópico – Unidade Penha.



Procedimentos em pacientes internados – Unidade Paulista e Unidade Penha

Especialidades	BP	Município de São Paulo	BP x Município	Estado SP	BP x Estado SP	Brasil	BP x Brasil
Angioplastia	1.063	7.458	14%	22.876	5%	94.089	1,1%
Cirurgia Cardíaca Adulto	258	1.987	13%	5.126	5%	27.047	1,0%
Cirurgia Cardíaca Pediátrica (0 a 12 anos)	24	174	14%	481	5%	2.557	0,9%
Vascular	282	5.680	5%	20.076	1%	58.574	0,5%
Partos	4.826	85.449	6%	319.267	2%	1.736.665	0,3%
Pré e Pós Transplantes	147	9.415	2%	18.385	1%	48.022	0,3%
Transplantes	19	2.063	1%	3.441	1%	9.917	0,2%
Outros	3.177	436.499	1%	1.679.630	0%	7.720.966	0,0%
Total	9.796	548.725		2.069.282		9.697.837	

* Dados extraídos do TABWIN Nacional, Estadual e Municipal referentes aos meses de jan a nov/20.

** O Ministério ainda não disponibilizou as informações do mês de dezembro/2020.

Procedimentos ambulatoriais – Unidade Paulista e Unidade Penha

Especialidades	BP	Município de São Paulo	BP x Município	Estado SP	BP x Estado SP	Brasil	BP x Brasil
Cateterismo Cardíaco	2.748	10.218	25,1%	28.200	9,7%	91.262	2,8%
Consultas em Atenção Especializada	20.427	5.267.164	0,4%	19.293.472	0,1%	63.797.547	0,0%
Exames	198.508	63.497.450	0,3%	217.997.774	0,1%	752.655.478	0,0%
Quimioterapia	470	259.807	0,2%	792.339	0,1%	3.288.683	0,0%
Radioterapia	2	10.052	0,0%	30.478	0,0%	127.883	0,0%
Outros	919	212.365.476	0,0%	690.029.230	0,0%	2.010.046.727	0,0%
Total	223.074	281.410.167		928.171.493		2.830.007.580	

* Dados extraídos do TABWIN Nacional, Estadual e Municipal referentes aos meses de jan a nov/20.

** O Ministério ainda não disponibilizou as informações do mês de dezembro/2020.

Proadi-SUS

Ao final de 2020, passamos a integrar o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS) do Ministério da Saúde. O Programa representa uma forma complementar de realizarmos projetos de educação, pesquisa, avaliação de tecnologias, gestão e assistência especializada, voltados ao fortalecimento e à qualificação do SUS em todo o Brasil.

O valor investido pelas instituições participantes no Programa é correspondente a determinados tributos, e os projetos devem combinar as necessidades do SUS com as competências técnicas dos hospitais. Por meio dele, podemos conduzir projetos estratégicos que apoiam a saúde da população brasileira ao mesmo tempo em que potencializam nossos investimentos em tecnologia e atendimento privado.

Para que uma instituição possa integrar o Proadi-SUS, ela precisa ser reconhecida como Hospital de Excelência pelo Ministério da Saúde. A BP tem esse reconhecimento desde 2016 e, agora, passamos a integrar as ações estratégicas do SUS como parte do Programa.

Os projetos devem ser executados dentro de triênios específicos e submetidos previamente à validação da equipe técnica do Ministério da Saúde, que aprova as iniciativas de acordo com as maiores necessidades do sistema. A BP passa a integrar essas ações a partir do triênio 2021-2023, investindo cerca de R\$ 320 milhões nos projetos aprovados pelo Ministério.

Certificações e creditações

Nossos hospitais receberam certificações e reconhecimentos que demonstram a nossa excelência assistencial, com foco em tecnologia, segurança e qualidade no atendimento.

Certificação	Atributo reconhecido	Unidade
Ética e combate à corrupção		
A Certificação por Distinção do Programa de Gestão para Integridade de Serviços de Saúde é concedida pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG) e avalia, principalmente, as práticas adotadas pelas instituições em relação à ética e à corrupção, que incluem o cuidado com a segurança das informações sigilosas dos pacientes.	Robustez do Programa de Integridade da BP.	• Hospital BP – Unidade Paulista.
Tecnologia e inovação		
O Electronic Medical Record Adoption Model (Emram) é o modelo de adoção de prontuário eletrônico da Healthcare Information and Management System Society (Himss), instituição global sem fins lucrativos que busca promover uma melhor assistência ao paciente por meio do uso de informação e tecnologia. Fomos reconhecidos com o nível 7, o mais alto existente.	Excelência do uso do prontuário eletrônico, gerando melhor assistência ao paciente por meio do uso de informação e tecnologia.	• Hospital BP – Unidade Penha; • Unidade Paulista; • BP Mirante.
Excelência		
Desde dezembro de 2016 compomos o grupo de seis instituições de excelência brasileiras reconhecidas formalmente pelo Ministério da Saúde.	Excelência em serviços de saúde.	• Hospital BP – Unidade Penha; • Unidade Paulista; • BP Mirante.
Certificação ISO 55001	Robustez do sistema de gestão de ativos, trazendo segurança na infraestrutura disponível para os pacientes.	• Hospital BP – Unidade Paulista; • Unidade Penha. • BP Mirante.
A Joint Commission International (JCI) é uma acreditação americana, exclusiva para instituições de saúde, que tem como objetivo verificar processos de qualidade e segurança do paciente, do colaborador e do ambiente. Um dos mais rigorosos selos do setor, reavalia a cada três anos os hospitais acreditados.	Verifica os processos de qualidade e segurança do paciente, do colaborador e do ambiente.	• BP Mirante.
Os selos UTI Top Performer e UTI Eficiente, concedidos pela empresa Epimed Solutions, reconhecem os excelentes resultados clínicos das unidades de terapia intensiva (UTI) das nossas unidades.	Desempenho dos resultados clínicos das nossas UTIs.	• Hospital BP -Unidade Paulista; • BP Mirante.
Nível 3 (excelência) da acreditação da Organização Nacional de Acreditações (ONA).	Excelência nos padrões de qualidade, segurança, gestão integrada e existência de uma cultura organizacional de melhoria contínua.	• Hospital BP -Unidade Paulista; • Unidade Penha.

Certificação

O Banco de Sangue da BP recebeu a acreditação internacional da Advancing Transfusion and Cellular Therapies Worldwide (AABB). A certificação tem base em regulações nacionais e internacionais, e pressupõe o cumprimento de requisitos de organização, disponibilidade de recursos e equipamentos, relação com fornecedores e pacientes, controle de processos, documentos e registros, gerenciamento de desvios, não conformidades e eventos adversos, segurança e ciclos de melhoria.

Atributo reconhecido

Cumprimento dos requisitos de organização, disponibilidade de recursos e equipamentos, relação com fornecedores e pacientes, controle de processos, documentos e registros, gerenciamento de desvios, não conformidades e eventos adversos, segurança e ciclos de melhoria e tem como base regulações nacionais e internacionais.

Unidade

• Banco de Sangue.

Atendimento humanizado

O Hospital BP (Unidade Paulista) e a Escola de Enfermagem São Joaquim foram certificados pelo Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) por alcançarem os indicadores de qualidade, segurança e gestão de risco assistencial, recomendados pela comissão do Programa Nacional da Qualidade (PNQ).

Melhores práticas na arte do cuidar, colocando sempre o indivíduo no centro do processo assistencial.

• Hospital BP Unidade Paulista;
• Escola de Enfermagem São Joaquim.

Qualidade dos Dados

O Selo de Qualidade do Registro de Câncer de Base Populacional de São Paulo (RCBP-SP), outorgado pela Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, reconhece a qualidade do fornecimento de dados sobre novos casos de câncer na cidade de São Paulo.

Qualidade da inserção de dados sobre casos novos de câncer na cidade de São Paulo.

• Hospital BP Unidade Paulista.

O Selo Sinasc é oferecido pela Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo em reconhecimento pela qualidade dos dados inseridos no Sistema de Informação Sobre Nascidos Vivos (Sinasc) e na Declaração de Nascido Vivo (DNV).

Qualidade dos dados inseridos no Sistema de Informação Sobre Nascidos Vivos (SINASC) e Declaração de Nascido Vivo (DNV).

• Hospital BP Unidade Penha.

Premiações e reconhecimento

Nossa atuação também foi reconhecida em premiações e rankings nacionais e internacionais.

- Fomos reconhecidos como um dos melhores hospitais do mundo, integrando o ranking World's Best Hospitals 2020, da revista Newsweek, uma das mais respeitadas globalmente. A lista trouxe hospitais de 21 países, selecionados com base em recomendações de profissionais médicos, resultados de pesquisas com pacientes e indicadores de desempenho médico;
- Também organizado pela revista Newsweek, integramos o ranking Newsweek Best Specialized Hospitals 2021, em relação ao ano de 2020, na especialidade de Oncologia.
- Fomos apontados como uma das companhias que mais respeitam o consumidor no país, vencendo a 10ª edição do Prêmio ReclameAQUI na categoria Saúde – Hospitais;
- Fomos indicados como uma das três marcas hospitalares com as quais a população de São Paulo tem mais envolvimento no ranking Estadão Marcas Mais, levantamento publicado pelo jornal O Estado de S.Paulo em parceria com a empresa Troiano Branding;
- Denise Santos, CEO da BP, recebeu o Prêmio Executivo de Valor 2020, promovido pelo jornal Valor Econômico.

Participação em associações

GRI 102-13

Participamos ativamente de entidades setoriais para promover a melhoria contínua dos serviços de saúde e o desenvolvimento sustentável do país.

- Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp);
- 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);
- The Beryl Institute;
- Grupo de Líderes Empresariais (Lide);
- Experience Club, plataforma de conhecimento e networking de grandes empresas;
- Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas (Fonif);
- Projeto Hospitais Saudáveis;
- Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife); e
- Câmara Portuguesa de Comércio no Brasil – São Paulo.



Governança

Estrutura de governança

GRI 102-16 / 102-18 / 102-40 / 103-1 / 103-2 / 103-3

A BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo é uma associação civil de direito privado de caráter beneficente, social e científico, sem finalidade lucrativa, dotada de autonomia patrimonial, administrativa e financeira.

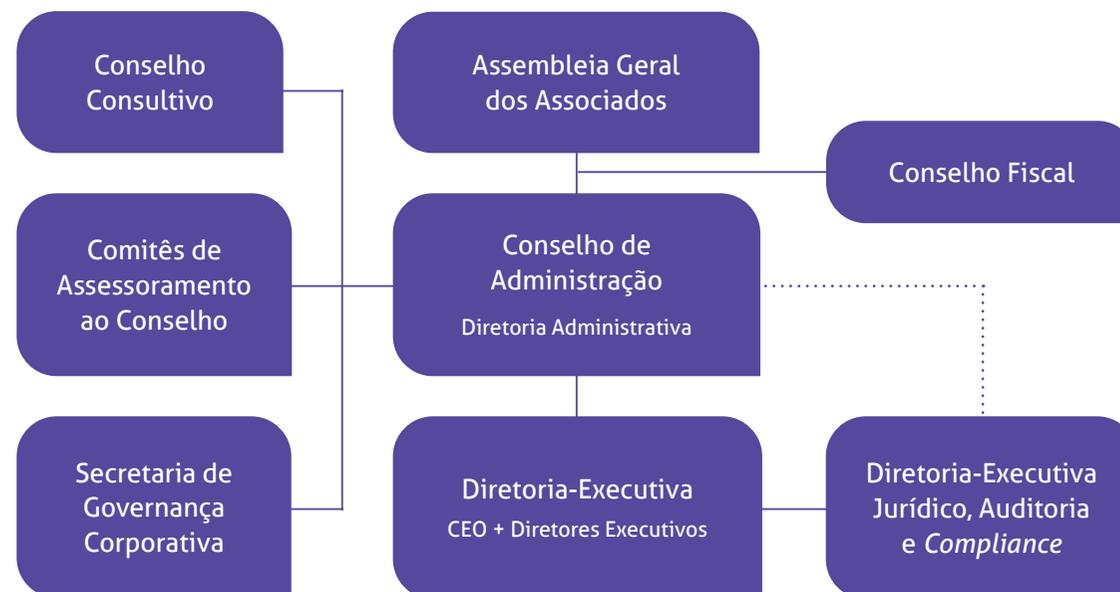
Desde nossa fundação, contamos com o apoio dos Associados, que nos ajudaram a construir uma história de relevantes serviços prestados no segmento de saúde. Em contrapartida, eles têm o direito de usufruir dos nossos serviços de saúde.

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 relatório de atividades anuais. Atualmente, não são realizadas novas associações.

[Contamos com um Conselho de Administração e uma Diretoria Administrativa, que são 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

Organograma



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.

Em 2020, a pandemia da Covid-19 representou um desafio aos nossos órgãos

de governança, por conta da velocidade e da intensidade de seus efeitos na sociedade brasileira. Nesse contexto, conseguimos demonstrar a força e consistência de nosso modelo, que, mantendo o alinhamento com nosso propósito, valores e estratégia, reagiu de modo rápido, instituindo um Comitê Gestor da Crise ainda em dezembro de 2019, meses antes do vírus chegar ao Brasil.

Assembleia Geral

Órgão máximo de deliberação da Associação, a Assembleia Geral tem como função examinar, discutir e votar, anualmente, as contas apresentadas pela Diretoria Administrativa, com parecer do Conselho Fiscal. Além disso, também anualmente, elege um terço dos membros do Conselho Deliberativo e dos membros do Conselho Fiscal.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão que administra a Instituição e tem como função aprovar o orçamento anual, fazer cumprir o Estatuto Social e propor, fiscalizar e acompanhar 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.

Composição:

- Um Presidente (não exerce função executiva);
- Um Vice Presidente e um Secretário (eleitos pelo Conselho de Administração dentre seus próprios membros);
- 18 membros com mandato de três anos, sendo permitida a reeleição;
- Mandato de três anos, sendo permitida a reeleição.

Composição do Conselho de Administração e Diretoria Administrativa

 **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 Diretor Presidente

Eduardo Genin de Oliveira
Conselheiro

Fernando Ramalho Leite da Silva
Conselheiro

João Carlos de Paiva Veríssimo
Conselheiro e Diretor
Vice-presidente

José Francisco Monteiro Miranda
Conselheiro

José Maria Monteiro Ribeiro
Conselheiro

Leonardo Comino Neto
Conselheiro

Luiz Aparecido Marquezim
Conselheiro

Manuel da Silva Sé Junior
Conselheiro e 1º Suplente

Márcio Antonio Bueno
Conselheiro

Maurício Bardauil
Conselheiro e Secretário Geral

Ricardo Gustav Neuding
Conselheiro

Rogério Pinto Coelho Amato
Conselheiro e 2º Suplente

Vacância a ser preenchida em Assembleia 2021

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal tem como funções, entre outras, examinar os documentos da Instituição, confirmando se todas as verbas escrituradas se acham 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 dos documentos apresentados pelo Conselho de Administração, o Conselho Fiscal apresenta um parecer sobre as contas da Instituição, que é levado para votação em Assembleia Geral.

Composição:

- Seis membros com mandato de três anos, sendo permitida a reeleição.

Conselho Consultivo

Órgão honorífico e sem funções administrativas, o Conselho Consultivo se reúne a cada três meses e tem como atribuição apresentar sugestões ao Conselho Deliberativo.

Composição:

- Até 20 membros indicados pelo Conselho de Administração para mandatos de três anos.

Composição do Conselho Fiscal

Carlos Henrique Aguiar Rodrigues Catraio
Presidente

Carlos Byron Rodrigues
Conselheiro

André Ricardo Passos de Souza
Conselheiro

Emídio Dias Carvalho Júnior
Conselheiro

Laís Macedo Contell
Conselheiro

Maurício Augusto Souza Lopes
Conselheiro

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. São eles:

- 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.

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.

Em 2020, a estrutura de nossa diretoria executiva evoluiu em linha com as nossas diretrizes estratégicas 2020-2030, que se baseia em sermos um *hub* de saúde, com a experiência dos clientes, a excelência dos serviços e o impacto social como diretrizes essenciais (saiba mais na página 44).

Nesse sentido, a diretoria de Filantropia passou a se chamar Diretoria de Sustentabilidade e Impacto Social. A integração das duas áreas busca trazer uma visão ampla e transversal sobre como a Instituição promove impacto social, em linha com as tendências e exigências cada vez maiores do mercado em relação ao desempenho ESG (de ambiental, social e governança, na sigla em inglês).

A diretoria de Desenvolvimento de Negócios também passou a ser a Diretoria de Desenvolvimento de Negócios e Expansão, com o objetivo de integrar as duas linhas de ação, em busca de nosso objetivo de ser um *hub* de Saúde cada vez mais relevante.

Composição da Diretoria-Executiva

Denise Santos
CEO

Arnaldo Bartalo Júnior
Diretor-Executivo de Sustentabilidade e Impacto Social

Felícia Lapenna Hauache
Diretora-Executiva de Jurídico, Auditoria e *Compliance*

Patrícia Holland
Diretora-Executiva de Desenvolvimento de Negócios e Expansão

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, Experiência do Cliente, BP Medicina Diagnóstica e BP Vital

Ricardo Hutter
Diretor-Executivo dos Hospitais BP e BP Mirante

Desempenho Econômico-financeiro

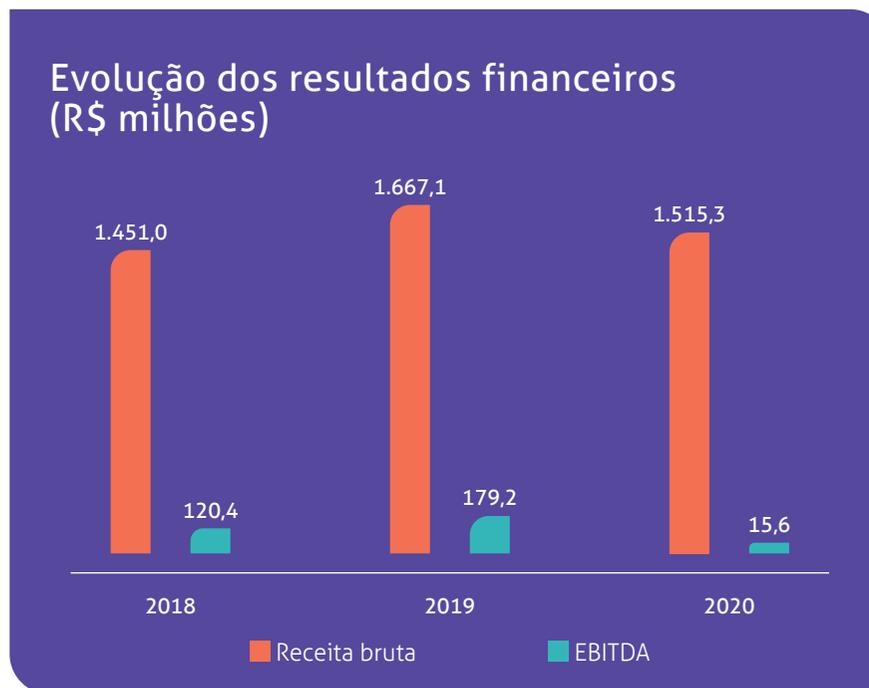
GRI 102-7 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 201-1 / 201-4

Em 2020, enfrentamos grandes incertezas por conta da pandemia da Covid-19, que impactou nos atendimentos realizados em nossas unidades, principalmente os eletivos. No entanto, conseguimos responder com velocidade ao cenário, implementando iniciativas para reforçar a qualidade e segurança na prestação dos nossos serviços, bem como frentes de inovação, incluindo a transformação digital que já vínhamos estruturando ao longo dos últimos anos.

Nos primeiros meses da pandemia, por exemplo, o movimento em nossos hospitais teve uma queda, sendo recuperado ao longo do ano conforme demonstrávamos nossa capacidade de manter os atendimentos de forma segura. Nesse sentido, o plano de retomada segura proporcionou protocolos que preservaram a saúde dos pacientes, colaboradores e médicos (saiba mais na página 55), além de reforçar essa mensagem para nossas partes interessadas.

Como primeira medida para garantir as receitas, nos primeiros meses da pandemia, decidimos fazer um reforço de caixa, renegociando dívidas e captando recursos, em um momento em que o mercado financeiro trabalhava com menores taxas para captação. Ao mesmo tempo, buscamos estreitar nossa parceria com as operadoras de planos de saúde, que nos apoiaram no combate financeiro ocasionado pela pandemia.

Nesse contexto, os insumos hospitalares registraram um aumento de demanda, que, impulsionado pela alta do



dólar, tornou muitos materiais escassos e mais caros. Para reduzir nossos custos, realizamos acompanhamento e controle diário dos nossos estoques, além de mudanças no modelo de aquisição, como por exemplo o comodato, para garantir os materiais e equipamentos necessários no enfrentamento à Covid-19.

Em um ano com tantos desafios, que exigiu resiliência do negócio como um todo, nosso desempenho positivo reflete a

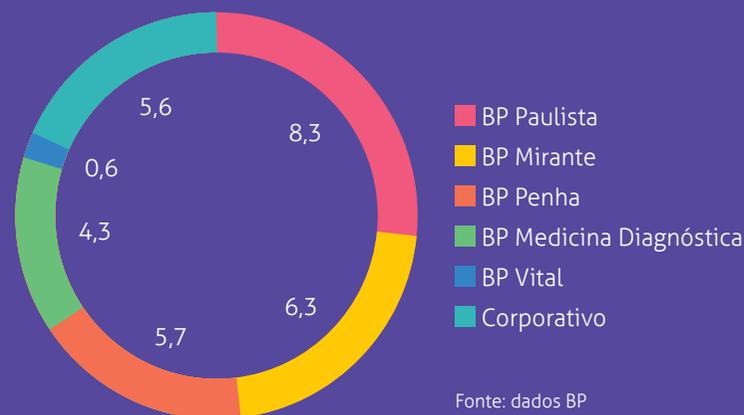
robustez, qualidade e eficiência das nossas operações e dos serviços que oferecemos.

E mesmo em meio a tantos desafios em um cenário desfavorável pela pandemia, continuamos evoluindo e avançando nosso Ebitda, reflexo da continuidade e eficiência da nossa operação, apresentando um resultado positivo de R\$ 15,6 milhões em 2020.

Investimentos

Os desafios associados à pandemia impactaram, também, o volume de investimentos realizados em 2020. O total de R\$ 30,8 milhões investidos, representaram apenas 45% do programado para o ano, visando garantir liquidez de caixa. Nesse contexto, foram priorizados e aprovados projetos classificados como essenciais para atender as necessidades da BP em função da pandemia ou aqueles que já haviam sido iniciados ou contratados. Os principais investimentos foram dedicados à unificação da recepção da BP Medicina Diagnóstica, garantir a segurança do colaborador e paciente contra a pandemia e a retomada do trabalho presencial, além de instrumentais cirúrgicos, adequações do sistema elétrico e obras diversas nas unidades hospitalares.

Distribuição dos investimentos (R\$ milhões)



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



Distribuição dos principais investimentos do ano (R\$ milhões)



Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

GRI 201-1

Em 2020, nosso valor adicionado (DVA) resultou em cerca de R\$ 521 milhões.

Demonstração de Valor Adicionado (em %)	2020
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	111,80%
Governo (impostos, taxas e contribuições)	0,53%
Lucro retido/Prejuízo do exercício	-22,14%
Juros e aluguéis (remuneração de capital de terceiros)	9,81%
Valor Adicionado	520.875,00

Fonte: dados BP



Para saber mais sobre nossas Demonstrações Financeiras, acesse a página do Diário Oficial do Estado de São Paulo, na página 22:
http://diariooficial.imprensaoficial.com.br/nav_v6/index.asp?c=30342&e=20210406&p=1

Captação

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

Para apoiar a manutenção de nossos projetos de impacto social, buscamos captar recursos nas esferas pública e privada com três grandes frentes de financiamento: emendas parlamentares, doações e projetos incentivados.

As doações nos apoiam em melhorias da nossa estrutura de atendimento e nos permitem oferecer serviços cada vez mais adequados para os nossos pacientes.

Já os recursos captados por meio de emendas parlamentares reforçam o impacto social de nossa atuação. Os R\$ 3 milhões captados em 2020 foram utilizados para renovação do parque tecnológico e pagamento de serviços, proporcionando qualidade e segurança na assistência prestada à população do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em 2020, recebemos as seguintes doações:

R\$ 1,3 milhão doados por pessoas físicas.

R\$ 102 mil doados pelas empresas Perfin ADM de Recursos LTDA e Natural Hair Cab Cosm LTDA.

R\$ 2,5 milhões doados pelo Instituto Votorantim.

R\$ 12 milhões do auxílio emergencial concedido às instituições filantrópicas que contribuíram com o governo no combate à pandemia.

Além das doações em espécie, também recebemos soluções e materiais hospitalares para o enfrentamento da Covid-19:

2.660 máscaras N95 e 60 aventais descartáveis doados pela Fundação Itaú para Educação e Cultura.

2 mil litros (de 250 litros cada) de álcool líquido 70% pela Comgás.

R\$ 211 mil doados na forma de álcool gel, máscaras cirúrgicas e N95, aventais impermeáveis e luvas cirúrgicas pelo BNDES, por meio da Campanha Salvando Vidas.

3

Visão de Futuro

GRI 102-1

Estratégia e gestão

Panorama de mercado

Em um ano marcado pela pandemia da Covid-19, o mercado de saúde ganhou ainda mais relevância, contribuindo para avanços importantes na saúde pública e na economia do Brasil. Durante esse período, houve uma ampliação no número de hospitais e leitos, principalmente públicos, indo contra uma tendência de diminuição do setor público registrada nos últimos anos.

Segundo a 5ª edição da Nota Técnica do Observatório da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), em dezembro de 2020, o país contava com 6.300 hospitais, um aumento de 4,3% em comparação com 2019. O resultado foi impulsionado pelo aumento de 10,54% no número de hospitais públicos, que chegaram a 2.644 em dezembro de 2020. O número de hospitais privados aumentou 0,19% nesse mesmo período.



Já o número de leitos cresceu 9,78%, chegando a 506.880.

Esse crescimento aconteceu tanto nos leitos de internação quanto nos complementares, com destaque para aqueles voltados ao atendimento dos pacientes da Covid-19.

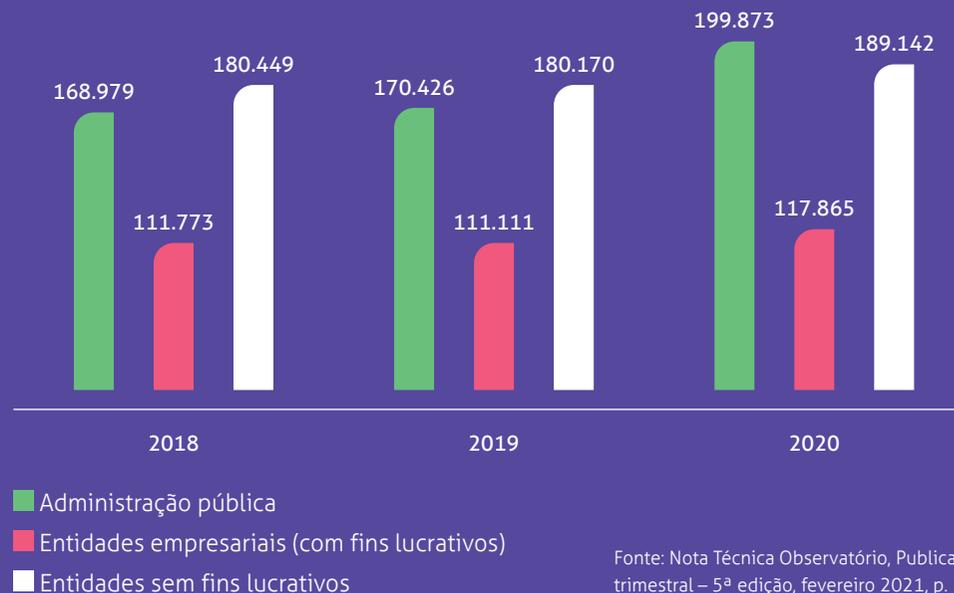
Esse crescimento impactou positivamente no mercado de trabalho, gerando 110,8 mil vagas de empregos formais. O volume é 19,3% maior que o gerado em 2019. As grandes responsáveis pela geração de empregos no setor de saúde foram as atividades de atendimento hospitalar, representando aproximadamente 70% de todas as vagas geradas no setor de saúde.

O número de usuários de planos de saúde no país foi de 47,6 milhões de pessoas em dezembro de 2020, uma ampliação de aproximadamente 554 mil beneficiários comparado com 2019, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O dado sugere, segundo a citada Nota Técnica da ANAHP, que a pandemia da Covid-19 levou a um aumento na procura por planos de saúde.

Do ponto de vista tecnológico, presenciamos um uso mais intensivo das tecnologias digitais para o atendimento por telemedicina, uso de prontuários *online* e integrados e uso de dados para planejamento e novas estratégias. Além dos avanços científicos propiciados pelas pesquisas para descobrir novos tratamentos e vacinas.

Ao mesmo tempo, consideramos que novos modelos de relacionamento, que colocam o paciente no centro do cuidado, já são tendências da área da saúde, principalmente

Número de leitos no Brasil por esfera jurídica



com a entrada de novas empresas, *startups* e investidores no setor, movimento que foi acelerado pela pandemia.

Diante deste cenário, fica claro que o setor da saúde continua imerso nas transformações iniciadas há alguns anos, mas agora aceleradas e potencializadas pela pandemia. Nesse contexto, os hospitais continuam sua busca por novos modelos de negócio, com cada vez mais foco nos pacientes e no uso intensivo de tecnologia, buscando aproveitar as oportunidades de evolução e aprendizados surgidos durante o ano.

Estratégia de atuação

Nosso Planejamento Estratégico 2020-2030 foi construído com base na avaliação dos desafios e oportunidades para o negócio, olhando para o mercado e os nossos diversos públicos de relacionamento. Realizado anualmente, conta com a participação das nossas lideranças e a colaboração de nossa rede de inteligência, formada por profissionais de várias áreas da Instituição.

Nossa estratégia é baseada em ser um *hub* 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 de nossos serviços e o impacto social de nossa atuação são diretrizes essenciais para a sustentabilidade da Instituição.

Nossa estratégia de atuação também se baseia no investimento contínuo em inovação e tecnologia para garantir a perenidade do negócio em um ambiente cada vez mais digital e disruptivo. Esse foco nos deixou bem posicionados para enfrentar a crise da Covid-19, que exigiu avanços nas tecnologias de comunicação a distância, como, por exemplo, a telemedicina, automação e análise de dados, além da criação de novos serviços como *drive-thru* e check-in de exames.

Diretrizes estratégicas 2020-2030

- *Hub* de saúde;
- Excelência em saúde;
- Experiência dos clientes;
- Impacto Social.

Em 2020, evoluímos nosso *Balanced Scorecard* (BSC), com a definição de indicadores estratégicos alinhados ao Plano 20-30, e integrando um time multidisciplinar de gestores da BP. Assim, aceleramos nossos investimentos em nosso objetivo estratégico de nos posicionarmos como uma instituição que está à frente da inovação tecnológica, para criar modelos disruptivos de atuação.

Estratégia de sustentabilidade

GRI 102-11

Nossa gestão de sustentabilidade tem atuação transversal em toda a Instituição, atuando como facilitadora e suporte técnico para as demais áreas na rotina de práticas, processos e indicadores relacionados às variáveis socioambientais e de governança, que fazem parte da estrutura operacional e estratégica da BP.

Também tem o papel de fomentar ações, apoiar e desenvolver práticas alinhadas ao nosso Planejamento Estratégico, ao mesmo tempo em que contemplam as necessidades atuais e futuras das nossas partes interessadas.

Com uma visão cada vez mais integral de nossa atuação, buscamos aumentar a conexão entre o nosso desempenho econômico-financeiro e o desempenho ESG (ambiental, social e governança, na sigla em inglês).

Para isso, contamos com um Plano de Sustentabilidade BP desde 2016, que norteia nossos processos, envolvendo todas as áreas, a partir dos temas mais relevantes para a nossa perenidade, considerando a perspectiva das partes interessadas.

O Plano está estruturado em cinco eixos e 11 objetivos, que buscam cumprir nosso propósito de valorizar a vida e colocam o paciente no centro do cuidado, de uma forma ética, responsável e cada vez mais compartilhando valor com a sociedade.



Nos próximos capítulos, apresentamos nossa gestão e desempenho em cada um dos eixos. A cada subcapítulo relacionado à estratégia de sustentabilidade, você encontrará um box com a descrição do objetivo de sustentabilidade abordado.

Gestão Responsável

Cadeia de Fornecedores Sustentável e Conduta Ética

Ética e combate à corrupção

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

Sabemos que nossa reputação é construída com base na excelência dos serviços que prestamos, na transparência, ética e integridade e, por isso, pautamos nossas relações pelo compromisso e a responsabilidade inerente ao nosso papel na Sociedade.



Compromisso: Estabelecer uma cadeia de fornecedores sustentável ao inserir critérios e indicadores socioambientais na contratação, assegurando a conduta ética com todos os públicos de relacionamento do *hub* de saúde BP e comunicando com transparência os resultados socioambientais da companhia.

GRI 103-1

Nosso Código de Conduta descreve nossas atitudes, orienta nossa convivência nas comunidades onde estamos inseridos e garante um ambiente de trabalho saudável e mais produtivo para nossos colaboradores.

O documento reforça nosso respeito à lei vigente e ao combate a qualquer forma de corrupção, suborno e favorecimento. Ele orienta nossos compromissos com as leis, com clientes, médicos, sociedade, mercado, fornecedores, governo e meio ambiente.

Desde o seu relançamento, em 2015, o documento é distribuído a todos os novos colaboradores, durante sua integração, e seus valores, princípios e padrões de conduta são de responsabilidade de todos. O Código também é entregue aos fornecedores, com uma cláusula de aceite nos contratos.

Ao longo de 2020 não registramos casos de corrupção. A fim de manter o Código de Conduta vivo e atualizado, ele deve passar periodicamente por processos de revisão, tendo essa ação prevista em nosso planejamento para que ocorra em 2021.

O nosso Código de Conduta pode ser acessado por todas as nossas partes interessadas no site: <https://www.bp.org.br/institucional/etica-e-compliance>

Programa de Integridade

GRI 205-2 / 205-3

Nosso Programa de Integridade foi criado em 2018 com o apoio da alta administração da BP e é pautado em um dos nossos valores, **credibilidade se cultiva**. Trata-se de um instrumento fundamental para garantir a governança e a sustentabilidade de nosso negócio, atuando diretamente na prevenção, detecção e resposta a qualquer tipo de desvio, fraudes e irregularidades.

Em 2019, após avaliação de nosso Programa de Integridade, fomos a primeira instituição do Brasil a receber a Certificação por Distinção do Programa de Gestão para Integridade de Serviços de Saúde do Instituto Qualisa de Gestão (IQG). Neste ano, conseguimos a manutenção do selo, com reconhecimento explícito das melhorias e solidez da iniciativa.

O Programa tem como objetivo garantir e disseminar nossa cultura transparente, ética e íntegra aos nossos colaboradores:

Estrutura autônoma e reporte

Em 2020, segregamos as áreas de Auditoria e *Compliance*. Com isso, a área de *Compliance* passou a se dedicar totalmente ao tema de integridade, atuando de maneira preventiva e consultiva na elaboração de pareceres e análise de riscos de *compliance*, com reportes periódicos e estruturados ao Conselho de Administração.

Para o ano de 2021, a área de *Compliance* planeja desenvolver uma proposta de atuação estratégica para os próximos três anos.

Código de Conduta e Guia do Médico

Nosso Código de Conduta (página 46) e Guia do Médico são atualizados conforme a necessidade da Instituição.

Plano de Divulgação e treinamento

Redesenhamos nosso plano de comunicação e treinamento de *Compliance* em 2020, implementando o conceito de cultura de Integridade, que visa, além da adequação legal, o foco em valores, aspirações do negócio e responsabilidade social. O processo começou pelo Programa de Desenvolvimento da Liderança (PDL) Integridade, que foi totalmente reformulado durante o ano.

Em 2020, nossos treinamentos voltados ao tema de combate à Corrupção, foram disponibilizados a 100% dos colaboradores, incluindo a alta direção, por meio da Semana de Ética e *Compliance*. Não realizamos o controle de participações.

Também realizamos comunicados sobre o tema para 100% dos colaboradores.

Políticas de *Compliance*

Temos nove políticas relacionadas ao tema, incluindo a Política Anticorrupção, que trata de aspectos de conflitos de interesse, relação com autoridades governamentais, práticas de concorrência, doações a partidos políticos, práticas recomendadas e sanções.

Auditoria interna e externa dos controles

Durante o ano, reformulamos a área e estruturamos as frentes de Riscos e Controles Internos, visando garantir a segregação e independência na condução das auditorias internas corporativas. Conta com o apoio de consultorias externas especializadas para condução de temas sensíveis ou específicos.

Matriz de riscos

Realizamos o mapeamento de riscos de *compliance*, buscando aprimorar nossa gestão com objetivo de construir uma matriz de risco completa.

Canal Confidencial

Canal público gerido por empresa independente, dedicado a receber denúncias sobre descumprimento à legislação, ao Código de Conduta e às demais políticas da Instituição, incluindo casos de assédio moral e sexual.

Em 2020, implementamos o nosso novo Canal Confidencial, com uma interface mais simples e interativa. A denúncia pode ser realizada de forma anônima e o denunciante tem garantia a não retaliação.

Durante o ano, não foram registrados casos confirmados de corrupção.

Monitoramento para melhoria contínua

Buscamos melhorar continuamente o Programa de Integridade

V Semana de Ética e Compliance

Em 2020, realizamos a V Semana de Ética e *Compliance*: Novos Tempos Conectados pela Integridade. A semana, que aconteceu em um formato *online* inédito, contou com cinco *lives* e gerou mais de cinco mil interações em nossos canais digitais.

No primeiro dia, debatemos o tema Desafios para a Integridade Corporativa: O Futuro do *Compliance* na BP. Com a participação de um membro do Conselho de Administração, Arthur Quaresma, da CEO Denise Santos e da Diretora de Jurídico, Auditoria e *Compliance*, Felicia Lapenna, a *live* reforçou o compromisso da alta administração com a temática.

No segundo e terceiro dia debatemos os temas Relacionamento com fornecedores e parceiros e Ambiente de trabalho ético e saudável, assédio e diversidade. O quarto dia foi focado em um evento exclusivo para o público médico com a temática de Ética Médica em tempos de Pandemia. Já o quinto dia teve foco exclusivo na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A Semana foi aberta para nossas partes interessadas sendo divulgada para colaboradores, Conselheiros, associados, médicos e fornecedores. Dessa forma, contribuímos para a promoção da conduta ética dentro e fora da Instituição.

Fornecedores

GRI 102-9 / 102-10 / 103-1 / 103-2 / 103-3

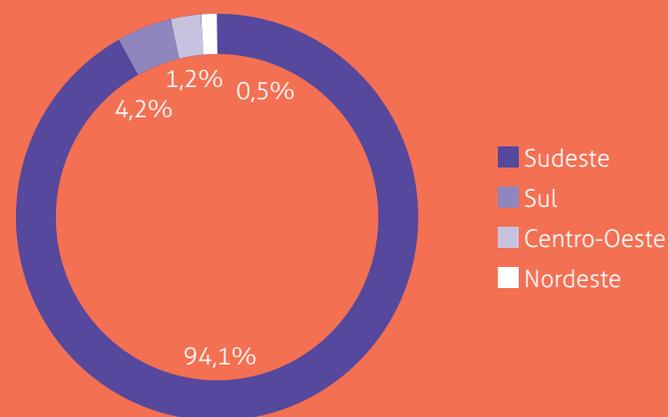
Nosso relacionamento com os fornecedores é baseado na transparência e na ética. Buscamos desenvolver uma cadeia de fornecimento cada vez mais sustentável e para isso, contamos com uma cláusula de *compliance* nos contratos firmados, com o objetivo de coibir o envolvimento com práticas ilegais.

Em 2020, contamos com 1.627 empresas fornecedoras, sendo 98,8% de fornecedores nacionais e 1,2% de importação, com os quais investimos R\$ 691 milhões. Entre elas, estão fabricantes de máquinas e equipamentos, distribuidores, importadores e prestadores de serviços.

Durante o ano, a alta demanda por EPIs e equipamentos para enfrentamento e prevenção ao Covid-19 trouxe novos credenciamentos de fornecedores, com os quais mantivemos os mesmos processos de relacionamento baseados na ética e transparência.

O contexto da pandemia também levou a um aumento no gasto com alguns insumos, como máscaras descartáveis, termômetros para triagem e contêineres para aumentar a estrutura de vestiário dos colaboradores, o que fez o gasto com fornecedores permanecer estável em relação ao ano anterior, mesmo com a queda na nossa receita. Em um ano tão atípico, a área de suprimentos teve um papel fundamental para garantir o abastecimento de materiais e, ao mesmo tempo, buscar o menor impacto financeiro para a Instituição.

Distribuição de fornecedores estratégicos por região



Fonte: dados BP

Modelos inovadores de remuneração

As operadoras de planos de saúde possuem um papel importante para a sustentabilidade do nosso negócio. Por isso, cultivamos relacionamentos íntegros e transparentes buscando o entendimento sobre os melhores modelos de negócio para ambas as partes envolvidas, e sempre visando o melhor acesso de clientes aos serviços oferecidos pela BP.

Ao mesmo tempo, novos clientes estão surgindo no mercado hospitalar com o crescimento das *startups* da área de saúde, que trazem cada vez mais inovação e tecnologia digital. Em linha com nosso posicionamento como *Hub* de Saúde, buscamos estabelecer relações com todos esses parceiros, tendo os pacientes no centro do cuidado.

Em 2020, como parte da estratégia comercial da Instituição, estabelecemos nosso plano de priorização de novos modelos de remuneração, alinhado às melhores práticas de mercado e às necessidades de nossos parceiros. Por meio dele, avaliamos e testamos novos modelos, tais como *Fee for Service com Pay for Performance*, *Bundle e Capitation*, que buscam, conjuntamente, construir novas formas de remunerar e valorizar a saúde das pessoas.

O plano contempla, principalmente, os modelos almejados para as principais especialidades estratégicas (Oncologia, Cardiologia e Neurologia), com a revisão e teste periódico dos modelos pilotados, visando garantir a sustentação da transformação e manutenção da postura inovadora da BP.



Compromisso: Implantar sistema de remuneração por performance como um modo de atuar mais efetivamente no ciclo de atendimento ao cliente, fortalecendo relações de confiança com os parceiros, reduzindo custos e obtendo ganhos de escala.

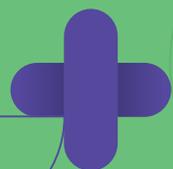
GRI 103-1

Também priorizamos em nosso portfólio de projetos estratégicos o Programa Valor em Saúde BP. A iniciativa alinha a nossa visão de futuro no tema e é composta por seis projetos multidisciplinares que, além de acompanhar os novos pilotos de remuneração, revisam e implementam as ações estruturais que esses novos modelos exigem, tais como o redesenho de processos assistenciais e operacionais, a criação e medições de indicadores e uma nova gestão de compartilhamento de dados.

4

Interações de Valor

GRI 102-1



Experiência e segurança do Cliente

Visão Integral da Saúde e Humanização do Atendimento

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

Na BP, o paciente está sempre no centro do nosso cuidado — esse é o nosso jeito de cuidar das pessoas e valorizar a vida. Por isso, atuamos com diversas iniciativas para promover o atendimento humanizado e tornar sua jornada pela saúde a mais acolhedora possível.

Como base de nosso atendimento humanizado, usamos as melhores práticas do setor, o que é atestado pelas certificações que recebemos (saiba mais na página 31), propondo um modelo que visa a saúde integral, o bem-estar e a recuperação do paciente.

Em 2020, mesmo no contexto da pandemia, nossas premissas de atendimento humanizado foram mantidas. Nesse sentido, intensificamos nossos esforços para atender às necessidades emocionais dos pacientes em tratamento contra a Covid-19, que precisaram ser isolados de suas famílias para receber o atendimento em nossos hospitais.

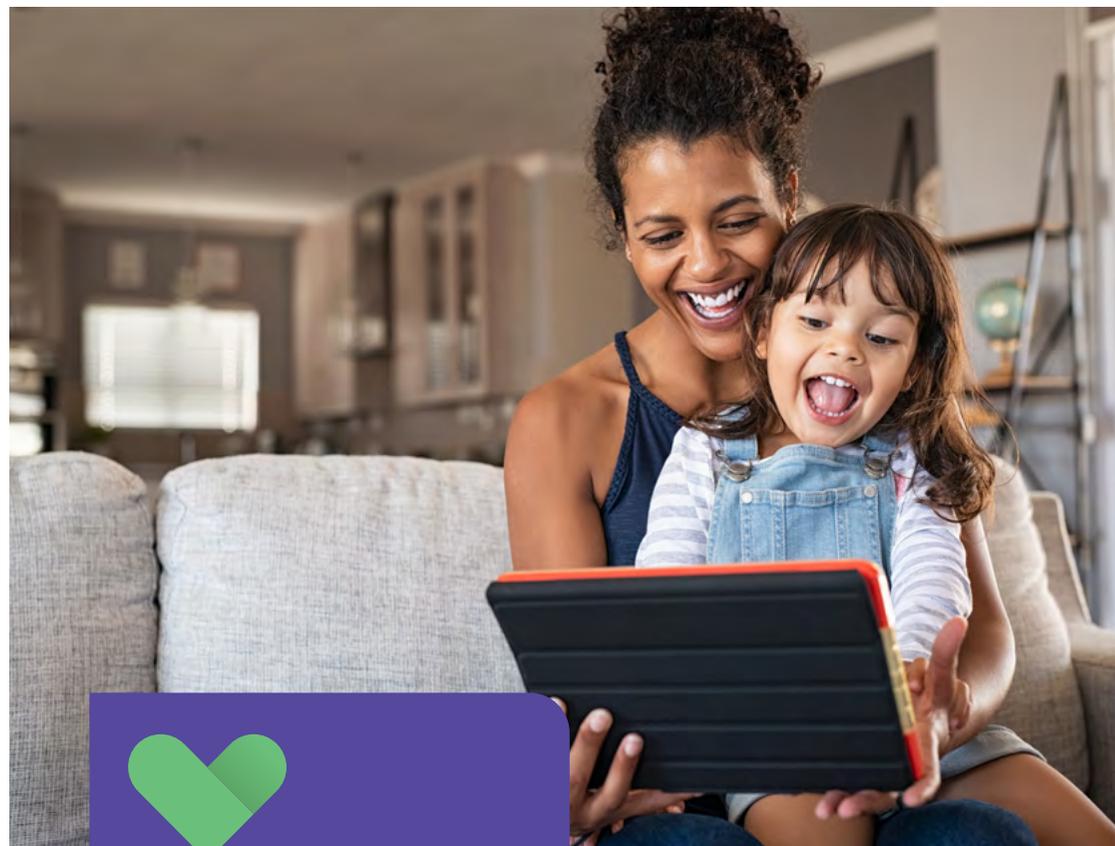
Oferecemos a Visita Virtual monitorada, uma visita realizada virtualmente em que o paciente com Covid-19 e seus familiares podem manter contato de forma remota e segura. O contato é acompanhado por um profissional de saúde da Instituição, garantindo apoio psicológico e emocional. Foram realizadas mais de 600 visitas virtuais ao longo do ano.

A fim de preparar e engajar nossos colaboradores na cultura do atendimento humanizado, contamos com as Academias BP, que englobam capacitações relacionadas à excelência no atendimento, cuidados hoteleiros e temas diversos como: competências, sustentabilidade, marca, entre outros (saiba mais na página 64).

Núcleo de Suporte e Cuidados Paliativos

Formado por médicos, enfermeiros e psicólogos, nosso núcleo de Suporte e Cuidados Paliativos atua nos Hospitais BP e BP Mirante para oferecer aos pacientes, com doenças que trazem risco à continuidade da vida, e seus familiares.

Por meio de uma abordagem acolhedora e focada em atender as necessidades físicas, psicossociais e espirituais, elaboramos um plano integral de cuidados juntamente com o paciente e seus familiares. Durante todo o plano, a vontade de todos os envolvidos é respeitada e após a alta hospitalar o atendimento tem continuidade por meio de consultas ambulatoriais e/ou contato telefônico.



Compromisso: Receber e atender o cliente (paciente, família e médico) priorizando um tratamento humanizado e valorizando a vida, com foco na saúde e na prevenção, de modo a garantir a segurança do paciente e de suas informações.

GRI 103-1

Programa de Voluntariado

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

Nosso Programa de Voluntariado promove ações de apoio aos nossos pacientes, proporcionando atividades de acolhimento, entretenimento e bem-estar. Os voluntários contribuem com seu tempo, habilidades, conhecimentos técnicos e dedicação para melhorar a qualidade de vida das pessoas internadas em nossos hospitais.

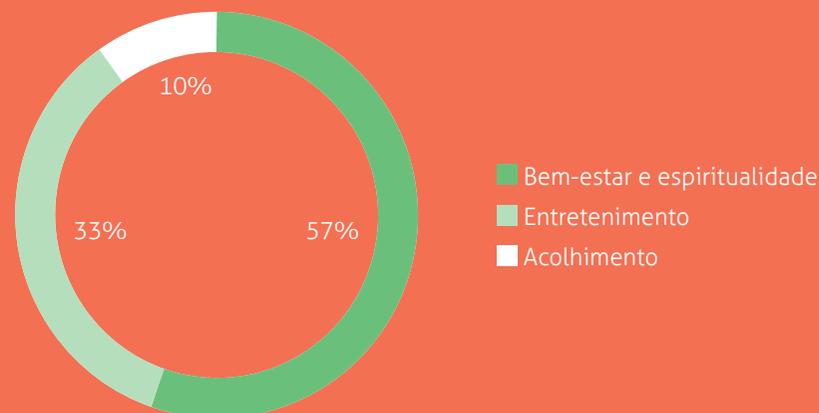
Eles atuam em três pilares:

- **Acolhimento:** Os voluntários realizam visitas diárias nos andares, proporcionando aos pacientes um atendimento humanizado, conduzido com afeto e cuidados especiais de atenção;
- **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;
- **Entretenimento:** Proporcionam descontração e leveza aos pacientes e familiares durante sua estadia nas unidades, com música, histórias, artesanato, oficinas de reciclagem, palhaçaria e visitas de heróis.

Nos primeiros meses de 2020, as atividades do Voluntariado permaneceram presenciais, mas com a chegada da pandemia da Covid-19, nossos voluntários precisaram migrar suas atividades para um formato *online*. Um dos maiores desafios do novo formato foi a resistência de

Distribuição dos voluntários

	Número de voluntários	Pessoas impactadas	Horas doadas
Acolhimento	17	3.209	748
Bem-estar e espiritualidade	100	2.916	1.134
Entretenimento	59	5.306	1.474
Total	176	11.431	3.356



Fonte: dados BP

alguns pacientes que não tinham o costume e não queriam receber visitas virtuais, mesmo havendo uma equipe de voluntários engajados e treinados para esta atividade.

Diante desse cenário complexo, nossos voluntários doaram cerca de 3.356 horas, número 71,6% menor do que o do ano anterior. Ainda assim, conseguiram impactar positivamente e oferecer conforto e bem-estar a 11.431 pessoas.

Entre as ações realizadas pela equipe de voluntários em 2020, estão:

- Por meio de duas ações *online* voltadas para nossos colaboradores, os voluntários do pilar de Bem-estar e espiritualidade prepararam materiais com práticas integrativas, como reiki, *pranayama* e meditação, além de enviar mensagens de apoio espiritual. Com mais de 340 visualizações, a ação permitiu auxiliar no bem-estar emocional das equipes;
- Foram elaboradas mensagens diárias de apoio para os médicos e colaboradores que estavam atuando na linha de frente. As atividades resultaram em mais de 14 mil visualizações no Workplace;
- Produção de mais de seis mil máscaras para os colaboradores atuando na linha de frente, realizada por empresas voluntárias e entidades, a partir de doações de tecidos e mão de obra para a confecção das mesmas;
- No formato *online*, foram realizadas atividades como comemoração de aniversários, *lives* com contação de histórias, reiki e acolhimento, além de homenagens personalizadas com nossos músicos;
- Realizamos encontros virtuais com a equipe de espiritualidade para os familiares enlutados, que perderam entes queridos para a Covid-19;



- Na Unidade Penha, a equipe de artesanato preparou kits infantis entregues para mães em situação de vulnerabilidade social, além de 40 cobertores e 40 cestas básicas.

Para atuar na BP, os voluntários passam por um processo de recrutamento com palestras, dinâmicas e entrevistas, além de receber um manual no qual apresentamos como estamos estruturados, os direitos e a conduta esperada dos voluntários, em linha com nosso Código de Conduta.

Segurança dos Pacientes

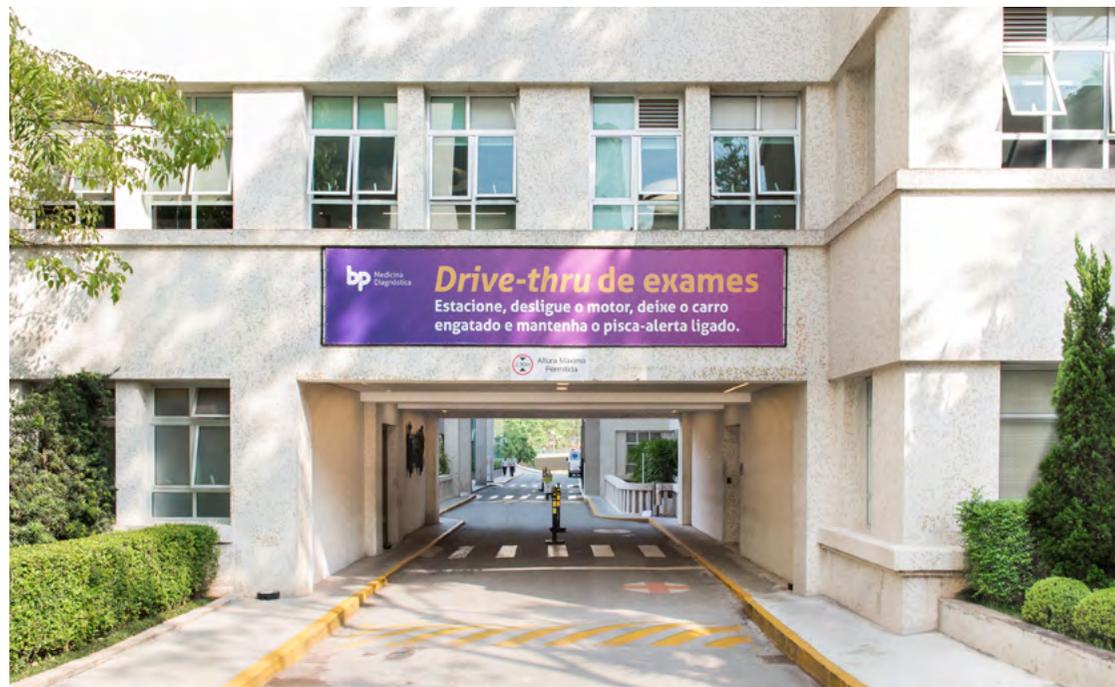
GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 418-1

Assim como a qualidade dos serviços prestados, a segurança dos pacientes é uma das prioridades de nossa atuação. Por isso, contamos com uma equipe de profissionais treinados e atualizados que seguem protocolos validados internacionalmente e apta a realizar procedimentos de alta complexidade, além de equipamentos modernos, capazes de levar os tratamentos mais avançados possíveis aos pacientes.

Em 2020, a pandemia da Covid-19 trouxe uma preocupação adicional quanto à segurança dos pacientes em nossos hospitais. Estabelecemos uma série de ações e protocolos, alinhados às orientações das autoridades de saúde:

Drive-thru de coleta de exames – Implementamos um serviço de *drive-thru* para a coleta segura de exames laboratoriais simples, de modo que o paciente não precise descer do carro e entrar em contato com outras pessoas. Os agendamentos individuais são realizados com espaçamento de 30 minutos, para não gerar aglomerações.

Fluxos seguros – Para garantir a segurança dos pacientes que se deslocam em nossas unidades, implantamos fluxos seguros ao longo de todos os prédios, com trajetos, salas e elevadores diferenciados para os pacientes com suspeita de Covid-19 e casos confirmados e para aqueles que buscaram atendimento por outros motivos.



Telemedicina BP – Como forma de contribuir para a prática do isolamento social, mas sem deixar de oferecer os serviços necessários aos pacientes que necessitavam de assistência, implementamos o serviço de teleconsulta em nossos hospitais. Após autorização do serviço pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), o disponibilizamos para nossos associados e colaboradores (saiba mais na página 8). Em dezembro de 2020 a Telemedicina BP foi disponibilizada para todos os pacientes, em dois formatos:

- **Teleconsulta:** realizada com hora marcada por meio de uma consulta em vídeo com um especialista da BP;
- **Pronto Atendimento Digital:** para casos que não necessitem de atendimento presencial, essa modalidade não precisa ser agendada e é realizada por um médico do nosso pronto-socorro. Nela, o paciente é avaliado para identificação de sintomas leves ou para a necessidade de encaminhamento ao atendimento presencial. O médico também pode prescrever medicações sintomáticas e exames.

Conveniências – Alteramos o formato e horário de atendimento das conveniências (cafeterias, restaurantes, lanchonetes etc.) que operam nas unidades da BP, de forma a respeitar o isolamento social e as medidas impostas pelo governo.

Equipamentos de proteção individual – Para garantir a utilização correta dos equipamentos de proteção individual (EPI) foram realizados diversos videotreinamentos para os profissionais de linha de frente no enfrentamento ao Covid-19.

Pré-Triagem – Desde o dia 31 de março, instalamos tendas nos espaços externos aos principais acessos de nossas unidades para realizar a pré-triagem de todas as pessoas que acessam os locais, incluindo pacientes, acompanhantes, associados, colaboradores, médicos e fornecedores. A partir desta pré-triagem, podemos direcionar rapidamente a pessoa para o melhor fluxo de atendimento.

Check-in de Exames – Para agilizar o atendimento dos clientes e diminuir o tempo de espera nas recepções da BP Medicina Diagnóstica, permitimos que os pacientes façam o check-in a distância, por meio de nosso site.

Além dessas ações para responder à pandemia, durante o ano continuamos evoluindo em nossa atuação e resultados assistenciais, consolidando nossas práticas em relação aos melhores protocolos e tratamentos mais eficientes, já seguidos pela BP. Entre eles, destacam-se:

- Realização de exames de acordo com as diretrizes internacionais;
- Coleta rápida de dados clínicos e laboratoriais;
- Auditorias educativas;
- Antibióticos utilizados na quantidade recomendada de acordo com cada caso específico, através do prontuário eletrônico para apoiar a tomada de decisão mais precisa e assertiva. Dessa forma, mitigamos o risco de resistência de superbactérias que levam a infecções mais graves;
- Ferramenta que emite alertas à equipe assistencial sobre alteração dos sinais vitais ou de exames e relatórios.

Reconhecendo nossos esforços em prol da segurança do paciente, mantivemos pela 4ª vez, no BP Mirante, a certificação da Joint Commission International (JCI), uma das principais entidades certificadoras de serviços de saúde do mundo. A manutenção do selo ocorreu após uma extensa revisão do cumprimento dos padrões internacionais de qualidade e oferta de serviços médico-assistenciais do hospital.

Também mantivemos a acreditação nível 3 da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no Hospital BP Unidade Penha, uma das mais importantes marcas de qualidade para serviços de saúde realizada por uma instituição nacional.

Qualidade dos serviços de saúde

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

A experiência positiva em nossas unidades, promovendo bem-estar aos nossos pacientes, traduz a forma como conduzimos a nossa operação. Atuamos continuamente em busca de melhorias na experiência do cliente por meio da atuação de times multidisciplinares que buscam oportunidades de melhorias em todos os fluxos do atendimento, protocolos e pontos de contato.

Satisfação dos clientes

Nossa pesquisa de satisfação é enviada para 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. Em 2020, a avaliação também passou a ser realizada com os clientes do banco de sangue. A pesquisa é submetida por meio de um link por e-mail e SMS, com validade de dez dias para resposta.

Por meio dela, avaliamos o saldo de satisfação com a última experiência do cliente, além dos índices de recomendação e a verbalização. Enviamos também um convite de aprofundamento em sua experiência conosco, a fim de avaliar a satisfação com os pontos de contato e seus atributos.

49.650 pesquisas respondidas

70% Saldo de satisfação geral
(9 pontos percentuais a mais do que em 2019)

78% Índice de recomendação
(6 pontos percentuais a mais do que em 2019)

Ouvidoria

Com o propósito de contribuir para a melhoria contínua dos serviços que oferecemos, reunimos em um único ponto de contato todas as interações de nossos clientes, por meio da Ouvidoria.

As informações recebidas alimentam os trabalhos das demais áreas da Instituição, que buscam atuar na causa raiz dos problemas relatados e aperfeiçoar os processos de toda a BP.

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

Segurança da Informação

GRI 418-1

Na BP, o cuidado com o paciente também inclui a proteção da segurança de suas informações pessoais. Contamos com uma Política de Segurança da Informação que fornece as diretrizes da organização para o acesso e 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.

Ao longo de 2020, continuamos o processo de nos adaptar à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) 13.709/18, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais e entrou em vigor durante o ano. Como parte do processo, estruturamos um cronograma de implementação do projeto, estabelecemos um plano de comunicação e treinamentos sobre o tema e apontamos um encarregado de dados (*data protection officer – DPO*) em nossa governança. Também contratamos serviços de consultorias especializadas e um *software* de gestão.

Quando tivermos implementadas as mudanças, teremos novos modelos de processos no que se refere à coleta, tratamento, transferência, armazenamento e descarte de dados dos nossos clientes, associados, prestadores de serviço, parceiros, além de colaboradores, em todas as áreas internas e fornecedores, durante todo o ciclo de tratamento de dados pela BP.



Políticas relacionadas à Segurança da Informação:

- Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados;
- Política de Cookies;
- Política de Privacidade e Tratamento de Dados.

Desenvolvimento de Colaboradores e Terceiros

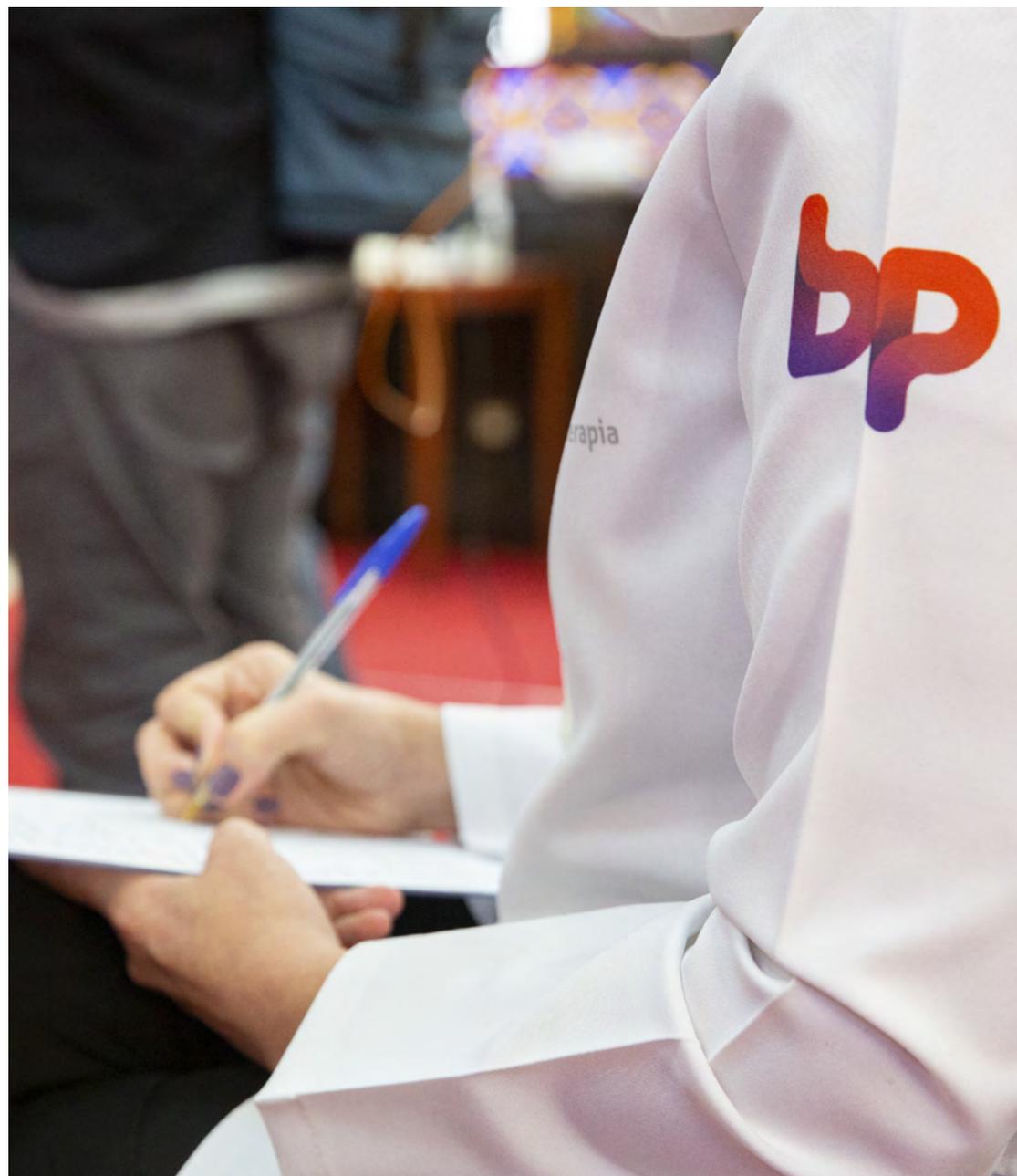
GRI 102-44 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 401-1 / 401-2

Perfil dos colaboradores

GRI 102-8 / 102-41

É por meio do trabalho engajado de nossos colaboradores que exercemos o propósito de valorizar a vida. São eles que colocam a saúde em primeiro lugar em seu dia a dia. Por isso, consideramos o desenvolvimento de nossas equipes essencial para aumentar o nosso impacto positivo na sociedade.

Em 2020, contávamos com 6.595 colaboradores, sendo 71,8% mulheres e 28,2% homens. Todos são cobertos por negociação coletiva.



Para realizar os procedimentos médicos, contamos com um corpo clínico qualificado e referência em diversas especialidades, composto por 4.823 profissionais, sendo exclusivos ou parte da comunidade médica que atua na BP.

Considerando o total de colaboradores BP, equipes médicas e os colaboradores terceirizados, somos quase 12 mil pessoas que se uniram para colocar em prática nosso propósito de valorizar a vida em 2020.

Para avaliar a satisfação e a percepção dos colaboradores, costumamos realizar uma pesquisa anual de clima. Em 2020, em virtude da pandemia, decidimos não realizar a iniciativa, que foi adiada para 2021.



Colaboradora prepara o robô cirúrgico para procedimento no BP Mirante.

Colaboradores por tipo de contrato

	2018		2019		2020	
	Efetivo	Temporário	Efetivo	Temporário	Efetivo	Temporário
Homens	1.907	3	1.911	7	1.849	12
Mulheres	4.919	8	4.990	17	4.709	25
Total	6.826	11	6.901	24	6.558	37

Colaboradores por tipo de emprego

	2018		2019		2020	
	Jornada Integral	Meio período	Jornada Integral	Meio período	Jornada Integral	Meio período
Homens	965	945	912	1.006	918	943
Mulheres	1.998	2.929	1.919	3.088	1.921	2.813
Total	2.963	3.874	2.831	4.094	2.839	3.756

Rotatividade

GRI 401-1

O ano de 2020 e a pandemia da Covid-19 trouxeram uma série de desafios para a realização do nosso processo de recrutamento e seleção de colaboradores. Para efetuar a atividade durante o período de distanciamento social, realizamos a divulgação e seleção de candidatos de forma virtual e aplicamos provas técnicas em plataformas digitais.

Durante o ano, nossa equipe esteve envolvida na linha de frente do enfrentamento à Covid-19 e registramos um aumento na demanda de colaboradores para realizar o atendimento assistencial aos pacientes. Abrimos um processo seletivo para contratação de médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, auxiliares de Enfermagem, auxiliares administrativos e auxiliares de limpeza, totalizando cem novos colaboradores.

Ao mesmo tempo, houve uma queda na demanda em outras áreas envolvidas com atendimentos eletivos. Trabalhamos assim, com nosso banco de talentos para fazer um remanejamento da equipe e, ao final do ano, 28% de nossas vagas haviam sido preenchidas por meio do aproveitamento interno de colaboradores.

Para aprimorar continuamente nossas atividades, todos os colaboradores que deixam a Instituição, seja voluntariamente ou involuntariamente, respondem a uma entrevista de desligamento, que serve de insumo para nossa gestão de recursos humanos.

Número de contratações

Por gênero	2018	2019	2020
Masculino	338	441	310
Feminino	699	1.045	704
Por faixa etária	2018	2019	2020
Abaixo de 30 anos	615	879	555
Entre 31 e 50 anos	402	588	446
Acima de 50 anos	20	19	13
Total	1.037	1.486	1.014

Número de desligamentos

Por gênero	2018	2019	2020
Masculino	518	435	376
Feminino	1.092	1.015	885
Por faixa etária	2018	2019	2020
Abaixo de 30 anos	695	627	474
Entre 31 e 50 anos	798	743	666
Acima de 50 anos	117	80	121
Total	1.610	1.450	1.261

Taxa de rotatividade

Por gênero	2018	2019	2020
Masculino	22%	23%	20%
Feminino	18%	21%	19%
Por faixa etária	2018	2019	2020
Abaixo de 30 anos	34%	40%	27%
Entre 31 e 50 anos	14%	16%	17%
Acima de 50 anos	10%	7%	15%
Total	19%	22%	19%

Programa de Oportunidade Interna

O Programa de Oportunidade Interna (OI) tem como objetivo contribuir com o desenvolvimento profissional e o crescimento dos nossos colaboradores por meio da divulgação das nossas vagas internamente. Por meio dele, buscamos identificar os nossos talentos e contribuir com a retenção dos nossos profissionais.

Em 2020, o programa só aconteceu durante os quatro primeiros meses do ano, pois tivemos que redirecionar nossa estratégia em virtude da pandemia. Nesse período, o Programa OI disponibilizou 187 vagas, com 512 candidatos inscritos, correspondendo a 51% das vagas abertas na Instituição.

Remuneração e benefícios

GRI 401-2

Sabemos que a remuneração de nossa equipe e os benefícios concedidos são importantes para manter o engajamento, além de reconhecer os esforços realizados no desempenho de suas funções. Para definir a remuneração dos colaboradores, nos baseamos na descrição de cargos, avaliação da posição e posicionamento na respectiva faixa salarial, além das consultas de mercado como referência e a consistência interna e competitividade externa.

Para a gestão dos benefícios concedidos, atendemos à legislação vigente, convenções coletivas de trabalho e



acordos de caráter espontâneo, adotando como referência as melhores práticas do mercado de atuação, tais como vale alimentação, vale transporte, plano de saúde, licença maternidade/paternidade e refeitório no local. Em relação ao benefício do plano de saúde, possibilitamos a inclusão dos cônjuges como dependentes, mesmo que não previsto na convenção coletiva de trabalho.

Em 2020, por conta da pandemia da Covid-19, criamos alguns benefícios para apoiar os colaboradores nesse momento delicado, como o auxílio-babá (saiba mais na página 68).

Gestão e desenvolvimento de colaboradores e terceiros

GRI 102-48 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 404-1 / 404-3

Sabemos que a área de saúde é extremamente dinâmica, com novas descobertas e protocolos publicados todos os anos. Por isso, para colocar em prática o Plano de Sustentabilidade BP, contamos com uma série de treinamentos e programas em nossa trilha de educação corporativa, voltados a manter atualizados os conhecimentos de nossos colaboradores e conectá-los ao que há de mais recente, moderno e humano no setor hospitalar.

Em 2020, tivemos de suspender os treinamentos presenciais por conta da pandemia da Covid-19. Nesse contexto, o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) e o Programa de Liderança Médica (PLM) foram suspensos em março de 2020.

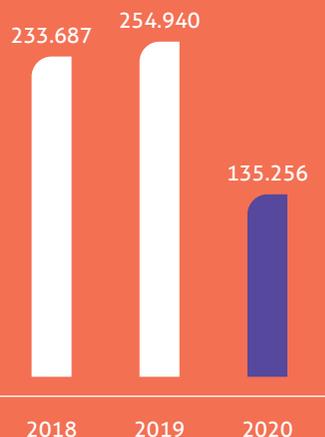
Mesmo assim, conseguimos manter um número relevante de treinamentos realizados de forma virtual, graças aos investimentos que realizamos nos anos anteriores para implementar treinamentos a distância.

Em 2020, nossos colaboradores realizaram 135.256 horas de treinamento, com uma média de 20,6 horas por colaborador. Entre os destaques do ano estão os treinamentos voltados para a Assistência, com protocolos relacionados ao Covid-19, e os treinamentos obrigatórios de Integração com os novos colaboradores.

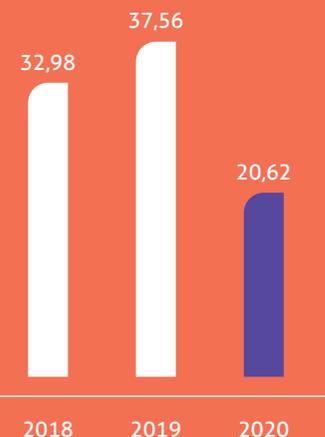
Durante o ano, trabalhamos para estruturar uma plataforma de treinamentos a distância, com previsão para lançamento em 2021.

Interações de Valor

Total de horas de treinamento



Média de horas de treinamento



* Os dados reportados no Relatório de Sustentabilidade 2019, referentes aos anos de 2018 e 2019 foram revisados para ajustar às orientações de cálculo da GRI para o indicador 404-1. No Relatório anterior, estava sendo considerado a quantidade de horas homem por efetivo treinado.

Academias BP

Contamos com uma série de Academias criadas para a construção de conteúdo corporativo ou setorial específico, abordando temas comportamentais, técnicos ou de assuntos gerais relacionados à BP, com o objetivo de desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores. Todas as frentes têm como base o alinhamento com nossa cultura, valores, propósito, personalidade e diretrizes de linguagem.

Jogo do Engajamento

Para 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 nosso posicionamento de marca, desenvolvemos o Jogo do Engajamento.

Em 2020, o Jogo foi realizado por 496 colaboradores do Hospital BP Unidade Penha. Interrompemos o treinamento em março devido à pandemia, com retorno previsto para 2021 no formato EAD para todas as unidades.

Academia de Cuidados Hoteleiros BP

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

A Academia é voltada para colaboradores das áreas de recepção, pronto atendimento, internação, hospitalidade, medicina diagnóstica, ambulatório de oncologia, copa, manutenção, rouparia, limpeza e desinfecção.

Seu trabalho é sustentado em quatro pilares:

- Conforto;
- Bem-estar;
- Segurança;
- Acolhimento.

Em 2020, o treinamento só aconteceu até março por conta da pandemia da Covid-19, sendo realizado por 978 colaboradores do Hospital BP Unidade Paulista. Ele deve ser retomado em 2021 com aulas presenciais para os colaboradores de higiene e em formato EAD para os colaboradores do Hospital BP Unidade Penha.



Academia Esse tema é nosso!

O programa Academia Esse tema é nosso! visa a evolução no desenvolvimento dos colaboradores no processo de transformação cultural da BP, realizando encontros temáticos sobre competências, sustentabilidade e marca. Em 2020, o treinamento foi realizado no formato presencial por 674 colaboradores do BP Mirante, sendo interrompido em março devido à pandemia. Ele será retomado em 2021 no formato EAD, para todas as unidades.

Entre os temas abordados de maneira contínua pela Academia Esse tema é nosso! está a **Educação Corporativa para Sustentabilidade**, que faz parte do Plano de Sustentabilidade BP.



Compromisso: Capacitar colaboradores e terceiros para que se tornem aptos a enfrentar os desafios do Plano de Sustentabilidade.

GRI 103-1

Educação Continuada

Nossa área de Educação Continuada busca contribuir com a qualidade e performance de nossa equipe multidisciplinar de enfermagem, fisioterapia, farmácia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia, assistência social e biomedicina. Ela realiza a gestão e planejamento dos programas de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores e dos protocolos e indicadores assistenciais multidisciplinares corporativos.

Os programas de treinamento são organizados dentro de três eixos – Admissional, Institucional e Específico – desenhados com base no levantamento das necessidades das unidades de negócio, na legislação e na segurança do paciente. Cada unidade de negócio possui uma equipe de educadores dedicada para a realização dos treinamentos institucionais e específicos, sendo os admissionais realizados, em sua maior parte, de modo corporativo.

Em 2020, desenvolvemos um protocolo de segurança para mantermos as atividades de integração dos colaboradores da equipe assistencial durante o período de pandemia. Também usamos a plataforma do Workplace para interagir com a equipe multiprofissional e realizar capacitações *online* de maneira assíncrona, assim como transmitimos lives sobre: Dor, Ressuscitação cardiopulmonar (RCP) para leigos e atividades da Semana do Profissional da Saúde. Tivemos mais de 13 mil horas de treinamento no formato *online* — representando 16% das horas de treinamento produzidas na área.

Como parte de nossa educação continuada, contamos 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). O Centro de treinamento Médico Multidisciplinar teve 265 alunos treinados em 2020, sendo que 212 eram alunos internos, de todas as áreas assistenciais da BP, incluindo BP Vital e Medicina Diagnóstica.

Outro destaque da área foi a realização, em parceria com a Associação Brasileira Para Desenvolvimento da Assistência Circulatória e Oxigenação Extracorpórea (SOBECMO) e Extracorporeal Life Support Organization (ELSO) Latam, do primeiro curso de Especialista em Oxigenação por Membrana Extracorpórea (ECMO) pediátrico, capacitando 13 membros da nossa equipe da UTI nesse cuidado crítico e individualizado.

Indicadores de educação corporativa

	BP Paulista	BP Mirante	BP Penha	Corporativo
Total de horas de treinamento	57.032	17.467	12.409	86.908
Média de horas de treinamento por colaborador	2,6	3,6	4,0	3,4
Taxa de participação	91%	86%	92%	88%
Taxa de efetividade do admissional	95%	95,3%	94%	95%

Avaliação de desempenho

GRI 404-3

Para apoiar o ciclo de desenvolvimento de nossos colaboradores, realizamos anualmente sua avaliação de desempenho. Desse modo, ajudamos a identificar caminhos de crescimento profissional e a planejar seus próximos passos, desenhando sua trajetória de treinamentos.

Em 2020, no entanto, diante do cenário pandêmico que enfrentamos, optamos por não realizar o processo de avaliação de desempenho de nossas equipes.

Saúde e Segurança dos Profissionais

GRI 102-10 / GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 403-1 / 403-2

Na BP, atuamos para garantir a saúde física e emocional dos nossos colaboradores. Durante o ano de 2020, essa responsabilidade foi intensificada, em um momento em que estivemos, todos, diante da pandemia da Covid-19.

Nesse contexto, realizamos uma série de iniciativas para estabelecer o necessário isolamento social daqueles cujas atividades poderiam ser realizadas à distância e para garantir a segurança daqueles que estiveram na linha de frente do enfrentamento da doença.

- **Participação em eventos e viagens** – Suspensão de viagens nacionais e internacionais, bem como quarentena obrigatória para os colaboradores que retornavam de viagens. Também suspendemos a participação em eventos ou reuniões externas onde houvesse aglomeração de pessoas;
- **Home office** – Implantamos o trabalho remoto (*home office*) para 750 colaboradores que trabalham em áreas administrativas. Ao longo do ano, oferecemos infraestrutura – equipamentos e sistemas para o seu trabalho remoto —, além de orientações para o melhor aproveitamento desse novo modelo de trabalho no período de pandemia. Em dezembro, publicamos a política de *Home Office*, oficializando o formato híbrido para colaboradores de áreas administrativas;



Colaboradora recebe vacina na BP.



Compromisso: Assegurar as condições de bem-estar e a segurança dos colaboradores e terceiros.

GRI 103-1

- **Tendas de pré-triagem** – Estabelecidas para controlar o acesso a nossas unidades, também garantiram a segurança dos colaboradores (saiba mais na página 55);
- **Reorganização do refeitório** – e do espaço de refeição externa – com configuração de mesas e orientações reforçadas atendendo as recomendações de distanciamento e higienização;
- **Espaço do Colaborador** – Reduzimos os lugares disponíveis para evitar aglomerações e manter o distanciamento necessário. As áreas de jogos e salas de descanso foram temporariamente interditadas;
- **Locação de contêineres** – Instalamos e adaptamos contêineres que serviram de vestiários para que os colaboradores da assistência trocassem os uniformes por roupas pessoais antes de seguirem para as suas casas, preservando o bem-estar e segurança desses profissionais;
- **Auxílio babá** – Em função da suspensão das atividades de ensino e creches, e com a intenção de que os profissionais pudessem se dedicar a suas atividades, disponibilizamos pelo período de dois meses, uma verba mensal chamada de auxílio babá. O valor foi proporcional à carga horária dedicada ao hospital, por filho com idade até 12 anos;
- **Colaboradores em grupo de risco** – Remanejamos as atividades e concedemos férias antecipadas e trabalho remoto para os colaboradores com mais de 60 anos;

- **RH Digital** – Por meio de nossa plataforma *online*, os colaboradores podem solicitar, de forma remota, férias, cartões de convênio, crachás, cartões de vale alimentação e outras demandas de RH. Com o início da pandemia, nos mobilizamos para oferecer outros serviços que ainda não estavam disponíveis na plataforma, contribuindo para reduzir a circulação de pessoas nas unidades da BP;
- **Férias** – Realizamos uma grande revisão da programação das férias dos colaboradores, de forma a flexibilizar e amenizar os impactos das diferentes áreas da Instituição;
- **Vacinação** – A campanha de vacinação contra gripe (*influenza*), realizada todos os anos por iniciativa do Núcleo de Saúde do Colaborador, tem por objetivo imunizar a totalidade de nossa equipe. Neste ano, ela foi estendida também aos familiares dos colaboradores inscritos como dependentes no plano de saúde.

Novo Espaço ADM Paulista

Em 2020, inauguramos nosso novo escritório administrativo em São Paulo, com o intuito de criar espaço nas unidades para suportar a expansão da BP.

O objetivo é que o espaço possa reunir as nossas áreas administrativas, como o Comercial, Suprimentos, Finanças, Comunicação, Recursos Humanos, Jurídico, Sustentabilidade e Impacto Social, trazendo maior sinergia e celeridade na condução de projetos e rotinas das áreas.

A mudança para o novo prédio foi acelerada pelo contexto da pandemia, com o objetivo de abrir mais espaço nas unidades e apoiar o distanciamento social.

Núcleo de Saúde do Colaborador

Por meio do Núcleo de Saúde do Colaborador, oferecemos aos nossos colaboradores consultas médicas agendadas, atendimentos emergenciais menos complexos e acompanhamento para colaboradores com indicação de procedimento cirúrgico. Realizamos um acompanhamento horizontal de sua saúde, com atendimentos realizados por médicos do trabalho e uma equipe multidisciplinar, composta, entre outros, por fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo e psiquiatra.

O Núcleo de Saúde do Colaborador, que atua desde 2015, foi ampliado em 2020 e reforçado para cuidar dos nossos profissionais em um momento tão delicado quanto a pandemia da Covid-19. A partir do mês de julho, os atendimentos passaram a ser realizados também por telemedicina, garantindo o devido isolamento social.

Os serviços foram estendidos e houve uma ampliação nos horários de atendimento, inclusive aos fins de semana, com uma estrutura física exclusiva dedicada para atendimento ao Covid-19, com sala de coleta, consultório, sala de repouso e sala de medicação.

No total, foram realizados mais de 6 mil testes nos colaboradores com suspeita de Covid-19, de forma gratuita, pelo Núcleo Saúde do Colaborador. Fizemos o acompanhamento e o tratamento dos casos diagnosticados como positivos, evitando um agravamento no quadro clínico.

Ao mesmo tempo, alguns atendimentos presenciais foram suspensos, como o atendimento ginecológico para colaboradoras.

Em 2020, realizamos 371 mil atendimentos no Núcleo de Saúde do Colaborador, que, além do acompanhamento dos casos de Covid-19, incluíram os demais atendimentos assistenciais, ocupacionais e multiprofissionais.

Números do Núcleo Saúde do Colaborador em 2020

37.172
atendimentos

15.072
consultas
assistenciais

10.119
atendimentos por telemedicina
e telemonitoramento

1.687
atendimentos no Programa
Saúde da Colaboradora

40
aulas de ginástica laboral *online*, que
podem ser acessadas a qualquer momento

Ações de Ergonomia

268

kits com notebook, mouse, mochila, guia de trabalho remoto e orientações sobre ergonomia distribuídos para colaboradores em *home office*.

164

avaliações ergonômicas à distância para colaboradores em *home office*.

56

cadeiras entregues para colaboradores em *home office*.

179

ações de adequações ergonômicas do novo Prédio Administrativo na Frei Caneca.

Cuidando da saúde emocional

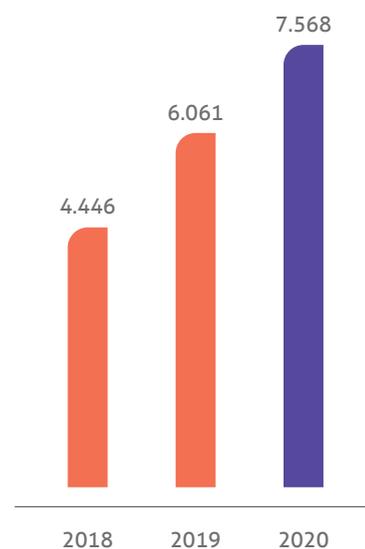
Nosso Programa de Apoio Pessoal (PAP) disponibiliza aos colaboradores um canal de comunicação que pode ser utilizado para buscar apoio emocional no seu dia a dia. Por meio de atendimento telefônico, psicólogos e médicos oferecem atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana. O apoio psicológico é extensivo aos familiares dos colaboradores e médicos que atuam na Instituição.

O Programa atua desde 2016 e se tornou ainda mais importante durante o momento da pandemia, um momento em que os desafios emocionais e profissionais foram potencializados. Durante esse período, nossos psicólogos e médicos produziram um extenso conteúdo orientando a população interna a como lidar com o período de isolamento social, a ansiedade e as angústias trazidas pela pandemia de Covid-19.

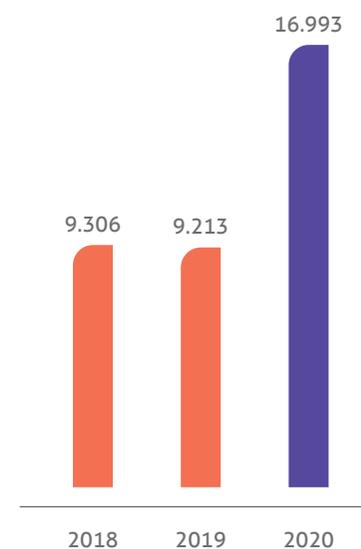
Os materiais foram compartilhados por meio da rede de canais internos da Instituição e foram realizados *webinars* e *lives* sobre o tema, além de grupos de meditação e apoio com psicólogos da BP em várias ocasiões.

Realizamos também um trabalho individualizado com atendimento psicológico para nossos gestores e médicos, com atendimento confidencial e sem limites de utilização. O objetivo foi apoiar seu desenvolvimento emocional, para que pudessem acolher e apoiar seus times.

Número de pessoas atendidas pelo PAP



Número de contatos realizados



* Os dados representam todos os contatos realizados. Tendo por base o número de pessoas atendidas pelo PAP, cada uma recebeu, em média, 2,2 atendimentos da equipe do PAP.

Programa de Atendimento à Segunda Vítima de Eventos Adversos

Mesmo com todos os nossos esforços em atuar pela segurança e prevenção de acidentes, eventos adversos podem ocorrer no ambiente hospitalar. Esses acidentes impactam não só os pacientes e seus familiares, mas também aos profissionais envolvidos.

O programa oferece suporte emocional para apoiar os profissionais envolvidos em eventos adversos a retornarem à sua rotina pessoal e de trabalho.

Programa Viva 365

O programa Viva 365 é voltado ao cuidado integral do profissional e de sua qualidade de vida. Por meio da promoção de ações de apoio a mudanças de hábitos e estilos de vida, buscamos estimular o protagonismo do colaborador em cinco eixos: Social, Físico, Intelectual, Financeiro e Emocional.

As atividades do Programa Viva 365 visam estimular a interação e entretenimento dos colaboradores de forma presencial, incluindo corridas de rua e caminhadas, Arena Food Truck, atividades recreativas e salas de descanso, entre outros. Com a suspensão das ações presenciais em 2020 por conta da pandemia da Covid-19, parte das atividades ocorreram de forma virtual.

Publicamos, por exemplo, Pílulas de Saúde, baseadas nas cinco saúdes que fundamentam o programa, que traziam dicas para os colaboradores melhorarem sua qualidade de vida nesse novo contexto. Os temas abordados incluíram alongamento, meditação, alimentação, brincadeiras para fazer com as crianças, atividades de lazer no isolamento e economia doméstica, além das Dicas de *Home Office*.

Eixo Social

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

Eixo Intelectual

Estímulos à participação em atividades culturais e de desenvolvimento.

Eixo Físico

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

Eixo Financeiro

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

Eixo Emocional

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

Prevenção de acidentes

GRI 102-49 / 403-1 / 403-2

Para prevenir acidentes e garantir a saúde e segurança de nossos colaboradores, possuímos uma equipe completa de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), com Engenheiros e Técnicos de Segurança, Médicos do Trabalho, Enfermeiras e Auxiliares de Enfermagem do Trabalho, além de uma Física atuando diretamente na Radioproteção.

Implementamos em 2020 nosso Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), desenvolvido pela equipe de Engenharia de Segurança do sistema de gestão de Segurança e Saúde do Trabalho, em linha com as diretrizes do Ministério do Trabalho e Emprego. Trata-se de uma nova maneira de gerir o tema, com a participação dos gestores e entregas negociadas entre ambas as partes, para atingir metas estabelecidas previamente.

Os resultados dos indicadores de GRO são estratificados mensalmente e analisados, permitindo gerar planos de ação dinâmicos e continuados. Além disso, os colaboradores da área de Engenharia de Segurança aplicam ações alinhadas com o GRO e efetuam inspeções programadas para a identificação e minimização dos riscos ocupacionais. Nesses processos também são contempladas ações de integração de novos colaboradores, treinamentos, capacitações e diálogos rápidos denominados *Pitches* de segurança.

Contamos também com uma série de programas voltados para a saúde e segurança dos colaboradores, incluindo:

Número de acidentes

	2018*	2019*	2020
Unidade Paulista			
Com afastamento	115	101	58
Sem afastamento	86	73	47
Total	201	174	105
Unidade Mirante			
Com afastamento	25	21	11
Sem afastamento	13	20	7
Total	38	41	18

	2018*	2019*	2020
Unidade Penha			
Com afastamento	12	5	7
Sem afastamento	32	22	15
Total	44	27	22
Total na BP			
Com afastamento	152	127	76
Sem afastamento	131	115	69
Total	283	242	145

* Os números reportados no Relatório de Sustentabilidade 2019, relativos aos anos de 2018 e 2019 foram revisados pela área responsável.

- **Programa de Proteção de Riscos Ambientais (PPRA):** abrange todos os colaboradores;
- **Programa de Proteção Radiológica (PPR):** abrange todos os colaboradores potencialmente expostos à radiação (uma média de 705 colaboradores/mês);
- **Plano Emergência Contra Incêndio (PECI):** abrange todos os colaboradores, terceiros e população da Instituição;
- **Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes (PPRAMP):** abrange todos os colaboradores e terceiros que têm ou possam ter contato com materiais perfurocortantes dentro da Instituição;
- **Programa de Controle Médico Ocupacional (PCMSO):** abrange todos os colaboradores.

Buscamos gerir o tema com transparência e incentivamos os colaboradores a participarem da melhoria de segurança das atividades e processos. Para isso, oferecemos uma série de canais para a ampla e irrestrita comunicação de situações fora dos padrões de segurança desejáveis, como o portal digital de RH, totens instalados em locais estratégicos, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e ferramentas digitais no Workplace.

Como resultado dessas iniciativas, em 2020 registramos 145 acidentes de trabalho, valor 45% menor do que o de 2019.

Diversidade

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 405-1

A diversidade é um importante fator para continuarmos seguindo como uma instituição geradora de valor, capaz de refletir a pluralidade de pensamentos e vivências presente na sociedade brasileira.

Acreditamos na Diversidade para criar um ambiente mais humanizado, ético, confiável e, de alta cooperação e como nossa fonte de criatividade, diferentes ideias e inovação.

Por isso, temos clareza da nossa responsabilidade social em valorizar, praticar e inspirar essa visão para todos os públicos que se relacionam conosco.

Temos como um dos objetivos que todo colaborador tenha as mesmas oportunidades de desenvolvimento de sua carreira na BP. Por isso, em nossos processos de recrutamento, seleção e promoção, os candidatos são avaliados unicamente por suas competências e capacidade de executar o que a posição exige.

No setor hospitalar, é característico o perfil de colaboradores ser composto majoritariamente por mulheres, principalmente nas áreas assistenciais. Na BP esta característica se reflete em todos os níveis de gestão, inclusive na diretoria-executiva e CEO.

Em nossa Gestão de Recursos Humanos, buscamos reconhecer a diversidade de gênero, incluindo, por exemplo, os companheiros do mesmo gênero como dependentes nos benefícios concedidos e disponibilizando licença-maternidade e paternidade para os colaboradores e seus companheiros do mesmo gênero em caso de adoção.



Compromisso: Estabelecer política e ações de Diversidade para estimular a inovação entre colaboradores e terceiros.

GRI 103-1

Porcentagem de colaboradores por gênero e categoria funcional

Categorias Funcionais	Efetivos	Homens	Mulheres
Gestão Executiva	48	31%	69%
Gestão	228	36%	64%
Profissional	1.668	22%	78%
Téc. Adm./Operacional	4.614	30%	70%

Porcentagem de colaboradores por faixa etária e categoria funcional

Categorias Funcionais	Menos que 30	Entre 30 e 50	Mais que 50
Gestão Executiva	0%	71%	29%
Gestão	5%	85%	10%
Profissional	21%	72%	7%
Téc. Adm./Operacional	30%	56%	14%

Pessoas com Deficiência (PcD)

Consideramos a inserção de Pessoas com Deficiência (PcD) no mercado de trabalho um aspecto relevante para a nossa geração de valor, em que buscamos ir além das demandas legais, inserindo as pessoas de forma acolhedora e inclusiva. Queremos estar cada vez mais preparados para receber esse público e fomentar o pluralismo em nosso dia a dia.

Em nosso programa formal para inclusão e desenvolvimento profissional das pessoas com deficiência, preparamos esses colaboradores para o mercado de trabalho por meio de atividades na Instituição, conforme a Lei nº 8.213/1991 (Lei de Cotas). O programa envolve o engajamento de seus gestores no processo de receber os colaboradores em suas áreas, o incentivo à promoção e o seu desenvolvimento por meio de treinamentos e workshops.

Em 2020, em função da pandemia e considerando que alguns desses profissionais fazem parte do grupo de risco, enfrentamos dificuldades tanto para retê-los na Instituição quanto para contratá-los. Encerramos, assim, o ano com 199 colaboradores com deficiência alocados em nossas três unidades, representando 2,8% da nossa base total de colaboradores. O montante é 1,5% menor do que o registrado em 2020.

Entre os colaboradores com deficiência, 22% foram admitidos e 7% receberam promoção durante o período.

Interações de Valor



Apoio ao início de carreira

Buscamos promover um ambiente inclusivo ao jovem que está iniciando sua carreira profissional. Com esse objetivo, desenvolvemos o programa de Apoio ao início de carreira, baseado na lei de Aprendizagem (Lei 10.097/00) e voltado para jovens entre 16 e 21 anos que estejam cursando ou já tenham concluído o ensino médio em escola pública.

Por meio dele, oferecemos oportunidades de desenvolvimento profissional e preparamos os jovens para o mercado de trabalho ao mesmo tempo em que trazemos para dentro da Instituição jovens talentos da sociedade.

Para orientar as atividades do programa, contamos com uma Política do Programa de Aprendizagem e um Guia Prático, disponibilizado aos Gestores, Tutores e Aprendizes, com esclarecimentos sobre a iniciativa.

Entre as atividades do programa, realizamos workshops de encontro com os gestores e tutores para engajá-los, apresentar as mudanças e evoluções e reforçar a importância da Lei de Aprendizagem.

Ao final de 2020, contávamos com 122 jovens aprendizes em nossa equipe, sendo que 67 foram admitidos durante o ano. No período, registramos um índice de aproveitamento interno de 38% dos jovens, que foram promovidos para ocupar outras vagas na Instituição.

Diante da pandemia da Covid-19 e de acordo com a possibilidade prevista em Lei, realizamos a prorrogação contratual de 80 jovens por um período de 120 dias. A concessão dessa prorrogação possibilitou aos participantes retomarem suas atividades práticas na BP, proporcionando um tempo maior para o aprendizado e desenvolvimento. Ao mesmo tempo, permitiu minimizar os impactos da crise na vida dos jovens e suas famílias.

Nesse período, também reformatamos o Programa com o suporte de uma plataforma 100% digital e gamificada. O processo de seleção foi realizado de forma totalmente *online*, com análise dos pré-requisitos dos candidatos, realização de testes digitais de português, lógica, personalidade e *fit* cultural, vídeo-entrevista e dinâmica de grupo virtual.

Interações de Valor

Números do programa de Apoio ao início de carreira

122

Jovens Aprendizes ativos em 2020

1.579

candidaturas para Turma 2021

52

jovens contratados

83%

dos jovens contratados possuem entre 16 e 18 anos de idade

Gestão Ambiental

Construções Sustentáveis

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

Seguindo o conceito de *Hub de Saúde*, estamos em contínua evolução em nossa infraestrutura hospitalar, com novas construções e obras acontecendo continuamente. Durante todo o processo, levamos em conta o conceito de construção sustentável, que considera os aspectos financeiros, sociais e ambientais.

Para discutir os impactos ambientais relacionados às nossas obras, mitigando os negativos e ampliando os positivos, reunimos uma equipe multidisciplinar, liderada pela área de Engenharia de Obras.

Além disso, nosso Plano Diretor de Obras, que prevê os projetos de infraestrutura para os próximos cinco anos, foi revisitado em 2020 e conta com um capítulo sobre sustentabilidade. O plano está em linha com o Planejamento Estratégico 2020-2030, prevendo as infraestruturas necessárias para atender às suas premissas, ao mesmo tempo em que considera os aspectos de sustentabilidade em seu planejamento.



Detalhe de arquitetura na Unidade Paulista.



Compromisso: Incorporar, em todas as instalações, princípios de construções sustentáveis, especialmente em projetos de obras futuras.

GRI 103-1

Durante o ano, devido à estratégia institucional, precisamos direcionar nossos esforços para realizar obras de ajuste técnico para o enfrentamento da Covid-19, com projetos de baixo impacto na execução, que visaram elevar a qualidade dos serviços de saúde fornecidos. Elas incluíram:

- melhoria no desempenho econômico das edificações;
- gestão e qualidade do ambiente interno, buscando tanto uma maior troca de ar por conta da pandemia quanto conforto visual e ambiental;
- reutilização de materiais existentes como mesas, cadeiras e mobiliário;
- melhoria da qualidade do ambiente voltada ao paciente, com a implementação de fluxos seguros, comunicação visual para apoiar a movimentação nas unidades e apoio na definição e determinação dos fluxos verticais (saiba mais na página 55).

Ações para construções mais sustentáveis

Em nossas novas obras, utilizamos diretrizes de sustentabilidade baseadas na certificação *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED), incluindo as categorias:

Eficiência da água: uso de produtos que economizam água, como torneiras de fechamento automático;

Energia e atmosfera: uso de equipamentos de climatização de alta eficiência e baixo consumo, além da possibilidade de utilização de ventilação e iluminação natural sempre que possível;

Qualidade interna dos ambientes: especificação de produtos, materiais e cores que produzam melhor eficiência no consumo de recursos naturais;

Inovação: Nosso plano diretor de obras conta com um capítulo sobre sustentabilidade, que aborda conceitos de design de biofilia à Garden Hospital, que buscam criar ambientes que conectam as pessoas à natureza e podem ter impactos na saúde e bem-estar dos pacientes e colaboradores.

Para 2021, planejamos aplicar ao menos uma dessas ações nas obras realizadas, além da criação de indicadores para especificação de produtos sustentáveis.

Eficiência no Uso de Recursos Naturais

Energia

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

Para realizar a gestão do consumo de energia em nossa operação, acompanhamos mensalmente nossos indicadores e qualquer desvio substancial em relação ao nosso histórico é avaliado. Se considerarmos necessário, executamos um plano de ação para sanar o problema.

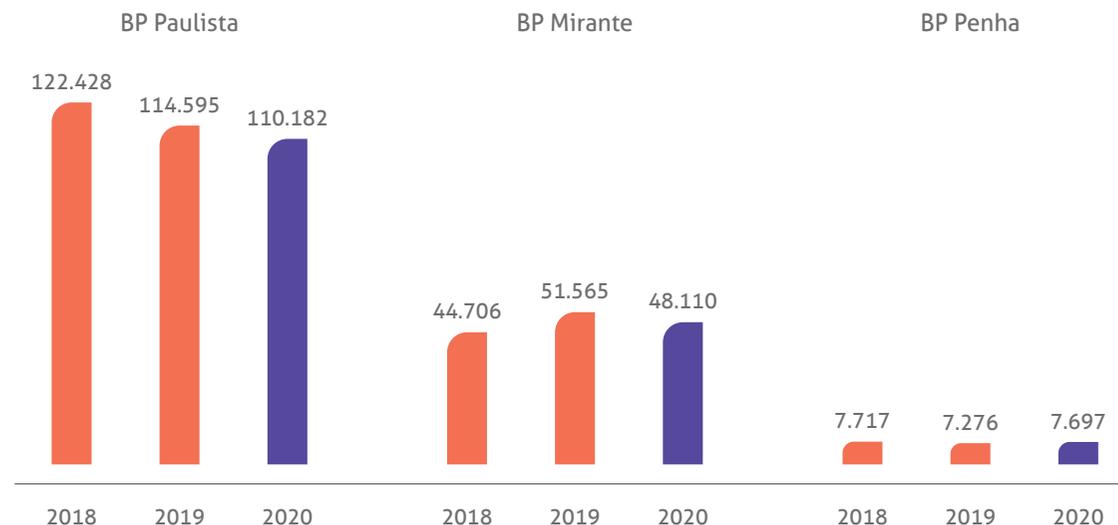
Em 2020, nosso consumo de energia foi de 165.989 MJ, uma redução de 4,3% em relação ao ano anterior.



Compromisso: Mensurar impactos e implantar medidas de eficiência no uso de energia, água, materiais e transporte, com vistas à redução de GEE (Gases de Efeito Estufa).

GRI 103-1

Consumo de energia (MJ)*



* Nos Relatórios de Sustentabilidade anteriores, o consumo de energia havia sido reportado em MWh. A partir deste ano, os valores foram convertidos para Megajoule (MJ), em linha com as normas da GRI.

Energia consumida (MJ) – 2020

Tipo de combustível	Paulista	BP Mirante	Penha	Total
Energia Elétrica	87.179,4	26.359,8	5.906,3	119.445,5
Gás Natural	21.443,9	21.545,0	1.758,0	44.747,0
Óleo Diesel	1.558,7	205,1	32,8	1.796,6
Total	110.182,0	48.109,9	7.697,2	165.989,0

Durante o ano, nossa intensidade de consumo de energia elétrica foi de 0,6 MJ por paciente-dia, valor cerca de 9% maior do que em 2019. Já a intensidade de consumo de Gás Natural é de 0,2 MJ por paciente-dia, valor 4,7% superior ao de 2019.

A redução em nossa eficiência energética se deu em decorrência das especificidades dos hospitais durante o ano de 2020, uma vez que os equipamentos permaneceram ligados mesmo tendo havido a redução do número de pacientes em decorrência da pandemia. Assim, a redução na quantidade de pacientes-dia foi maior do que a redução no consumo de energia.

A maior taxa verificada para a unidade BP Mirante está relacionada ao perfil dos serviços prestados na unidade, que envolvem maior consumo de energia elétrica e gás em relação ao número de pacientes-dia.

Leito de internação no BP Mirante.

Tipo de energia

	Hospital BP Unidade Paulista	BP Mirante	Hospital BP Unidade Penha
Consumo de eletricidade	40%	40%	75%
Consumo de aquecimento	15%	20%	10%
Consumo de refrigeração	45%	40%	15%

Eficiência energética

Tipo de Energia	Métrica	Paulista	BP Mirante	Penha	Total
Energia Elétrica	MJ / paciente-dia	0,6	0,9	0,2	0,6
Gás Natural	MJ / paciente-dia	0,1	0,7	0,1	0,2



Água

GRI 303-5

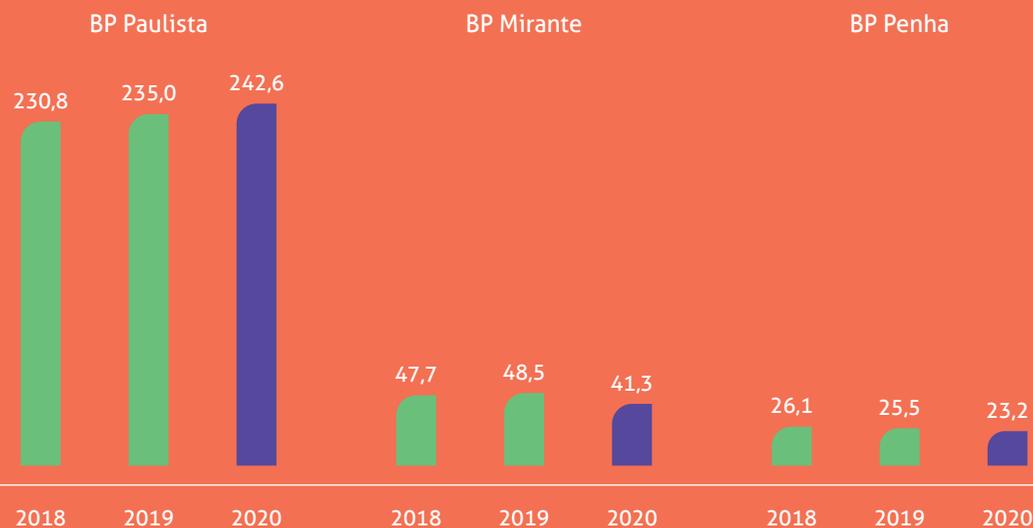
Com foco na segurança dos pacientes, toda água consumida em nossas unidades passa por um rigoroso processo de tratamento e controle diário de qualidade, principalmente a água utilizada em tratamentos assistenciais, como o processo de Hemodiálise.

Realizamos a gestão da água pelo acompanhamento mensal do consumo e estudamos planos de ação caso seja percebida uma diferença significativa da média histórica. A maior parte da água consumida na Instituição (60%) é proveniente da concessionária Sabesp, e o restante tem como fonte três poços artesianos existentes em nossas unidades.

Devido à pandemia da Covid-19, registramos uma pequena redução no consumo de água em decorrência da menor circulação de pacientes e familiares e dos ajustes na operação para atender aos pacientes com suspeita ou diagnosticados com a doença. Porém, o aumento na Unidade Paulista é decorrente de característica de demora no retorno de aquecimento de água em chuveiros nas unidades de internação. Assim, nosso consumo total no ano foi de 307.098 m³ de água, valor 0,6% menor ao registrado em 2019.

Durante o ano, nossa intensidade de consumo de água foi de 1,42 m³ por paciente-dia, um aumento de 12,8% em relação a 2019. Isso se deve ao fato de que a redução na quantidade de pacientes em nossas unidades aconteceu em velocidade maior do que a redução em nosso consumo de água.

Consumo de água (milhares de m³)



Fonte: BP

Gestão de Resíduos

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

Um dos principais impactos ao meio ambiente causados pelo nosso setor são oriundos da geração de resíduos hospitalares, principalmente por causa do alto volume de resíduos perigosos, infectantes, químicos e perfurocortantes.

Para gerir o tema, contamos com um Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), alinhado e definido em reuniões periódicas da Comissão de Gestão de Resíduos. O programa define todo o processo de segregação, acondicionamento, descarte e destinação dos vários tipos de resíduos gerados na operação.

A gestão interna dos resíduos – segregação, transporte, armazenamento – é realizada por uma equipe dedicada, formada por colaboradores próprios e terceirizados. O processo é responsabilidade da



Compromisso: Mensurar impactos e implantar medidas de eficiência no uso de energia, água, materiais e transporte, com vistas à redução de GEE (Gases de Efeito Estufa).

GRI 103-1

Geração de resíduos (toneladas)

Tipo de Energia	2018	2019	2020	Método de disposição
Resíduos Perigosos	2.720	3.381	2.380	
Resíduos Perfuro cortantes	18	26	31,3	Incineração
Resíduos Infectantes	2.644	3.279	2.296	Autoclavagem*
Resíduos Químicos	43	57	53	Incineração
Eletrônicos/Pilhas e baterias	14	19	-	Reciclagem
Resíduos não perigosos	2.087	2.163	1.883	
Não Recicláveis	1.529	1.638	1.394	Aterro Sanitário
Recicláveis**	558	525	488	Reciclagem
Total (t)	4.807	5.544	4.263	

* O resíduo infectante passa pelo processo de tratamento prévio para modificação das características infectantes, reduzindo os riscos de contaminações e de acidentes. Após esse tratamento, o resíduo já não se caracteriza como perigoso e só então é destinado para aterro sanitário.

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

Resíduos por unidade e método de tratamento

	Unidade Paulista	BP Mirante	Unidade Penha	Total
Quantidade total de resíduos (toneladas)	3.445	568	250	4.263
Percentual de resíduos incinerados	0,9%	3,4%	1,0%	1,2%
Percentual de resíduos reciclados ou tratados	11,5%	12,5%	8,4%	11,5%
Percentual de resíduos enviados para aterro	28,4%	51,9%	48,1%	32,7%
Percentual de resíduos que passam por processo de autoclavagem	59,2%	32,1%	42,6%	54,6%

área de Governança Operacional, que monitora diariamente a geração de resíduos, identificando tipo e quantidade dos materiais a serem destinados de acordo com a particularidade de cada resíduo.

Ao todo, em 2020, geramos 2.380 mil toneladas de resíduos perigosos e 1.883 mil toneladas de resíduos não perigosos. No total, produzimos 4.263 mil toneladas de resíduos, uma redução de 23,1% em relação ao ano anterior. A redução na quantidade é um reflexo da pandemia, pois a geração de resíduos está diretamente relacionada à quantidade de pessoas (pacientes e acompanhantes) que circulam nas unidades.

O transporte externo e destinação é realizado por fornecedores contratados, que passam por criterioso processo de seleção e homologação de forma a garantir a conformidade legal e menor impacto socioambiental. No caso dos resíduos infectantes, contratamos fornecedores que detêm a concessão para transporte e destinação pela autoridade governamental local. A documentação de transporte e destinação é monitorada pela Instituição.

Quanto aos resíduos que requerem atenção devido à confidencialidade de dados, realizamos seu descarte por meio da segregação correta, identificação, fluxo de retirada de resíduo nos andares e armazenamento temporário em locais de acesso restrito, para posterior coleta e destinação pelo fornecedor contratado. Após fragmentação e destinação do material, o fornecedor encaminha para a BP um certificado de destruição.

No caso dos resíduos enviados para reciclagem (papel, papelão, plástico, vidro, entre outros), o processo de coleta e destinação também é realizado por fornecedor especializado, que envia o material para ser reutilizado por outras indústrias, permitindo sua reinserção em outros setores produtivos.

Outros resíduos monitorados pela Instituição:

1,16 tonelada de resíduos têxteis (cerca de 3.600 peças de uniformes sem condições de reuso), que são descaracterizados e enviados para reciclagem e uso em outras indústrias. O equivalente a 10% do volume total retorna para a BP na forma de cobertores que são doados para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

9 toneladas de equipamentos eletrônicos sem condições de reuso (sucata), tais como camas ou peças de equipamentos, que foram coletadas por fornecedor especializado, descaracterizadas e destinadas a reciclagem.

1.241 unidades de lâmpadas que passaram por processo de descontaminação. Os resíduos gerados nesse processo (vidro, pó fosfórico, terminais de alumínio e mercúrio), têm a destinação ambiental e socialmente correta.

Ampliando nosso Compromisso Social

Ações Sociais e Voluntariado

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

A filantropia está no nosso DNA e ao longo dos 161 anos evoluímos continuamente nossa estratégia para ampliar nosso impacto social.

Para conduzir nossas ações sociais, contamos com um Plano Diretor de Filantropia, estruturado em 2019, que propõe o desenvolvimento de soluções com foco na saúde integral, unindo as novas tecnologias digitais e as nossas competências técnicas. Para isso, buscamos identificar parceiros e investidores sociais qualificados, interessados em apoiar e participar de nossas ações filantrópicas.

O Plano se baseia na criação de um Fundo Patrimonial Filantrópico, que permitirá a doação de recursos disponibilizados por investidores de impacto ou organizações interessadas em fazer parte de processos de transformação social na saúde.

As iniciativas desenvolvidas devem ter por base um processo de inteligência social, levando em conta os Determinantes Sociais de Saúde (DSS), que, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), são os 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. Ou seja, além de atuar



Compromisso: Organizar ações sociais voltadas à comunidade e estruturar um programa de voluntariado com colaboradores e parceiros.

GRI 103-1

no atendimento assistencial, também precisamos agir nas condições em que a população vive e trabalha, que afetam negativamente sua saúde.

Além disso, ao final do ano, passamos a integrar o Proadi-SUS, o que vai nos permitir usar nossos conhecimentos técnicos para conduzir projetos voltados ao fortalecimento e à qualificação do SUS em todo o Brasil (saiba mais na página 30).

A estruturação de nosso programa de voluntariado externo, com ações para engajar os colaboradores no apoio a outras instituições, ficou suspensa em 2020, por conta da pandemia da Covid-19. O plano será retomado em 2021, com um modelo alinhado à nossa estratégia de Impacto Social e Sustentabilidade.

Apoiando a sociedade na luta contra a Covid-19

Em 2020, voltamos nossas ações de impacto social para mitigar os efeitos da pandemia da Covid-19 entre a população brasileira. Para isso, estabelecemos uma série de parcerias com instituições públicas e privadas, nas quais colaboramos com nosso conhecimento técnico para enfrentamento à doença e seus efeitos na sociedade:



Leitos no Hospital das Clínicas

Atendendo a um pedido do governo do Estado de São Paulo, em parceria com o HCor, integramos um grupo de instituições privadas que transformou 100 leitos de internação do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HC-FMUSP) em Unidades de Terapia Intensiva (UTI). As duas instituições foram responsáveis por dez dos novos leitos de UTI, contribuindo com equipamentos e equipes de profissionais de saúde especializados em cuidados de terapia intensiva. Enviamos 40 profissionais, entre enfermeiros e técnicos de enfermagem, contratados exclusivamente para suprir essa demanda.

Municípios Contra o Coronavírus

Fruto de uma parceria com o Instituto Votorantim, profissionais da BP levaram conhecimento, por meio de videoconferências semanais, para gestores municipais de saúde em municípios atendidos pelo Instituto, especialmente no Norte e no Nordeste do país. A iniciativa contribuiu para que os gestores locais e do Instituto pudessem acompanhar e controlar, de maneira técnica, as doações realizadas por um fundo e direcionadas para a compra de EPIs e equipamentos de saúde para as instituições públicas e prefeituras.



Plataforma Covid-Info

Em parceria com a Salesforce e Everymind, lançamos a Plataforma Covid-Info, que levou ao público em geral informações sobre a doença validadas pelo nosso corpo de profissionais e especialistas. A plataforma ficou ativa durante os meses de julho a dezembro de 2020, com conteúdo técnico sobre a pandemia, incluindo dados epidemiológicos, medidas de prevenção e cuidados com a saúde.

Além da plataforma, também produzimos peças de comunicação em diversos formatos (texto, áudio, vídeo, etc.), para a comunicação com colaboradores, médicos, clientes e familiares, entre outros públicos de relacionamento da Instituição.

Apoio técnico – Fundo Votorantim

#todoscontraocoronavirus

Honrando nosso compromisso social, ao longo de 2020 prestamos apoio técnico-médico para qualificação das ações de combate à pandemia lideradas pelo Instituto Votorantim por meio da criação de fundo de R\$ 150 milhões. As atividades abrangeram em torno de 160 cidades, compreendendo ações para validação técnica e de fornecimento de kits de proteção individual (EPIs), e de materiais e insumos hospitalares para instalação e qualificação de leitos de estabilização e de UTI, realização de webinars para divulgação de conteúdos técnicos e de apoio a gestão da crise, curadoria do material informativo de divulgação interna, além da análise e seleção de projetos de inovação para combate a pandemia junto à Fiocruz e UFRJ.

Números da Plataforma Covid-Info

291.160 visualizações

154.557 novos usuários

43.691 buscas na plataforma



Saiba mais sobre a iniciativa do Instituto Votorantim no site:

<https://www.votorantim.com/todoscontraocoronavirus/projeto.php>

Projeto Ceasa Nossa Casa

Desde 2019, desenvolvemos o Projeto Ceasa Nossa Casa em parceria com o Instituto Votorantim, que busca apoiar 3 comunidades localizadas na região do CEAGESP/Jaguará, próximo à Vila Leopoldina, em São Paulo. Em 2020, nossa participação foi ampliada a partir dos aprendizados do ano anterior e das novas demandas surgidas durante o período.

No início do ano, demos continuidade às ações *in loco* para diagnosticar e hierarquizar as demandas da comunidade e desenhar um plano de ações, mas o processo foi interrompido por duas emergências. A primeira foi a enchente do Rio Pinheiros, que trouxe danos severos à população das comunidades, representada pela Associação de Moradores do Ceasa.



Comunicação sobre o atendimento do Ambulatório Xô, Corona em centro comunitário na região do CEAGESP/Jaguará.

Xô, Corona – Ceasa

A segunda emergência a atingir as comunidades do projeto em 2020 foi a pandemia da Covid-19. Para mitigar os efeitos da crise, implantamos o Ambulatório Xô, Corona – Ceasa dentro do centro comunitário da Associação. A ação foi fruto de uma proposta do Ateliescola Acaia, uma instituição sem fins lucrativos que realiza atendimentos em contraturno escolar nas comunidades, que também contribuiu com o projeto.

O ambulatório teve como objetivo a identificação precoce e o atendimento inicial de casos com sintomas respiratórios indicativos de Covid-19, além de realizar orientações para a população sobre cuidados na pandemia. Os profissionais no local atuaram de forma coordenada com a Unidade Básica de Saúde (UBS) Parque da Lapa, informando diariamente os casos suspeitos atendidos. Por meio desse processo, a UBS ganhou velocidade na testagem dos pacientes e no monitoramento dos que buscaram o serviço.

O sucesso da proposta e a colaboração junto aos serviços de saúde da Prefeitura do Município de São Paulo permitiram que o Ateliescola Acaia e o Instituto Votorantim mantivessem o investimento até julho de 2021. No ambulatório foram realizadas 379 consultas, além de 7 acionamentos do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) para casos pediátricos e adultos de alta gravidade.



Saiba mais sobre o Projeto Xô, Corona – Ceasa no vídeo: <https://youtu.be/L28nnY6FSeY>

Protocolo Acaia para retomada de aulas seguras

As escolas são instrumentos sociais essenciais para as comunidades, indo além de suas atribuições puramente letivas, em especial quando instaladas em áreas de alta vulnerabilidade social. A partir do processo realizado no projeto Xô Corona Ceasa, identificamos a necessidade de se retomarem atividades presenciais por parte do Ateliescola Acaia.

Como forma de manter a segurança no processo de retorno tanto dos alunos e seus familiares quanto dos colaboradores da organização, realizamos uma parceria com o Grupo Fleury para elaborar um protocolo com diretrizes para retomada segura das aulas.

A partir de visitas técnicas de equipes multiprofissionais, elaboramos um plano de ação indicando pontos de atenção e novas rotinas, que foi entregue após validação em reunião com todos os colaboradores do projeto, em outubro de 2020.

Aceleração Beequal

Em 2020, realizamos uma parceria com as aceleradoras Quintessa e Palladium para acelerar o desenvolvimento de uma *startup* destinada a apoiar pais e cuidadores de crianças com desafios cognitivos, comportamentais e sociais.

Por meio do programa desenvolvido pela *startup*, as famílias passam a entrar em contato com conteúdos teóricos e práticos, além de contarem com suporte *online* para desenhar estratégias que ajudem no desenvolvimento do seu filho.

A proposta busca preencher um vazio no mercado, que atualmente é restrito aos extratos sociais mais elevados. A partir desse apoio, continuamos valorizando a vida, aumentando o acesso a atendimentos multiprofissionais complexos por meio de novos modelos.



Conheça mais sobre a
Beequal no link:
<https://www.beequal.com.br/programa>

Colaboração

GRI 102-12

Para dar continuidade em nossos projetos de impacto social, sempre com o foco na saúde, realizamos diversas parcerias com o poder público e instituições privadas.

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.

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 à área da saúde.

Rede pelo Impacto do Investimento Social

A fim de estreitar os laços com outras instituições, somos 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.



Médico examina bebê na Unidade Penha.

Educação e pesquisa

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

Acreditamos no poder que a educação e a pesquisa têm de impactar positivamente a sociedade, gerando e difundindo conhecimento em saúde que podem salvar vidas e aumentar o bem-estar da população.

[Demonstrando a capacidade que nossa área de pesquisa tem para apoiar a saúde pública brasileira, em 2020, estivemos envolvidos em estudos importantes relacionados à Covid-19, apoiando na busca por novos tratamentos e formas de imunizantes.](#)

Coalizão Covid-19 Brasil

Fazemos parte, ao lado de outras instituições de saúde brasileiras como o Hospital Israelita Albert Einstein, HCor, Hospital Sírio-Libanês, Hospital Moinhos de Vento, Hospital Alemão Oswaldo Cruz, *Brazilian Clinical Research Institute* (BCRI) e a Rede Brasileira de Pesquisa em Terapia Intensiva (BRICNet), de uma aliança para a condução de pesquisas, a Coalizão Covid-19 Brasil. Formado em março de 2020, o grupo é responsável pelo andamento de nove estudos voltados a diferentes populações de pacientes infectados pelo novo coronavírus, em busca de respostas terapêuticas para os diferentes graus da doença.



Compromisso: Contribuir com a capacitação de profissionais para o serviço público de saúde, desenvolver pesquisas, compartilhá-las com a sociedade e abrir cursos e treinamentos à comunidade.

GRI 103-1

[Três dos estudos tiveram os resultados publicados em revistas científicas internacionais de alto impacto em 2020 e ajudarão profissionais de saúde de todo o mundo na escolha da melhor conduta clínica para os pacientes internados.](#)

Um destaque foi o estudo nomeado Coalizão III, que avaliou se o anti-inflamatório dexametasona poderia trazer benefícios a pacientes adultos hospitalizados com formas graves de Covid-19. Os resultados foram publicados no periódico

científico *Journal of the American Medical Association* (JAMA) em setembro de 2020. O estudo contou com apoio da farmacêutica Aché, que forneceu os medicamentos, e foi aprovado pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (Conep) e pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Ao final do ano, os demais estudos ainda se encontravam em andamento ou aguardando previsão para o início, tendo continuidade ao longo de 2021.

Testes da Vacina Janssen

Fomos escolhidos como um dos centros de pesquisa para realização dos testes da fase 3 da vacina contra a Covid-19 da farmacêutica Janssen, da Johnson & Johnson. O estudo, que tem aprovação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), busca avaliar o potencial imunizante da droga, que funciona como uma vacina de dose única.

A pesquisa tem previsão de ser concluída em dois anos, mas dados parciais poderão ser divulgados antes desse prazo. Todos os participantes do estudo serão avaliados por meio de exames sorológicos e questionário eletrônico.

O estudo deve incluir até sete mil brasileiros em 28 centros de pesquisa nos estados de São Paulo, Bahia, Distrito Federal, Rio de Janeiro, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Na BP, o recrutamento inicialmente foi feito junto aos próprios colaboradores e médicos, que atuam na linha de frente do enfrentamento da doença.

A nível mundial, a pesquisa deve analisar 60 mil adultos, incluindo uma parcela significativa de voluntários com mais de 60 anos. Além do Brasil, participaram do estudo voluntários da Argentina, Chile, Colômbia, México, Peru, África do Sul e EUA.

Os centros participantes foram escolhidos com base em modelos epidemiológicos e em colaboração com governos e autoridades de saúde dos países envolvidos. As áreas foram selecionadas em função da prevalência atual da doença, da demografia da população e exigências das autoridades regulatórias.



Pesquisa

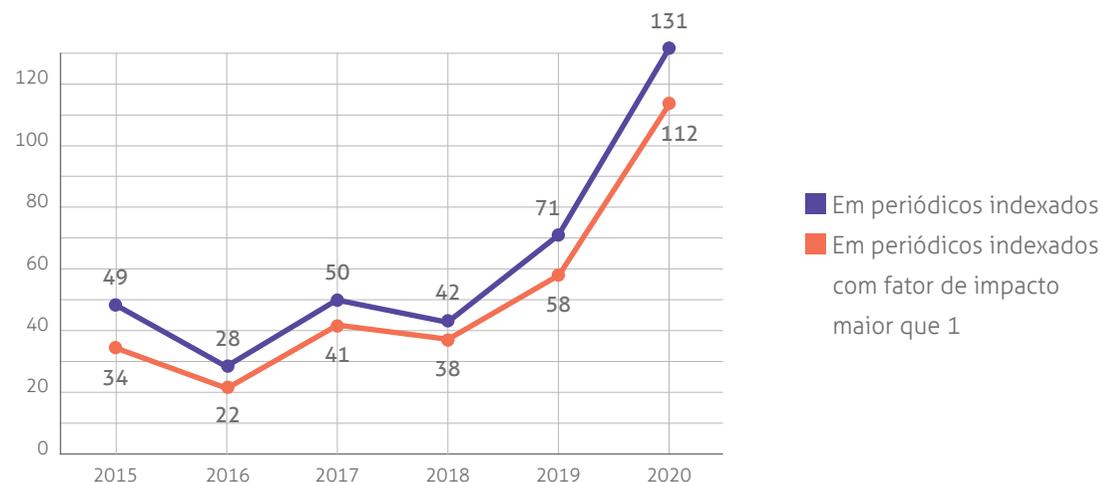
A realização de pesquisas científicas na BP é um dos meios pelo quais geramos valor para a sociedade. Para apoiar os pesquisadores nos estudos contamos com um Núcleo de Apoio e Incentivo ao Pesquisador (Naipe), que oferece suporte na pesquisa bibliográfica, discussão dos objetivos, metodologia, cálculo 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.

Além disso, 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 agosto, criamos a Comissão Interna de Biossegurança (CIBio) da BP e, em 02 de setembro, a Comissão Técnica Nacional em Biossegurança (CTNBio), nos concedeu o Certificado de Qualidade em Biossegurança (CQB nº521/20) para a realização de pesquisas que envolvam a manipulação de Organismos Geneticamente Modificados (OGM). A concessão do CQB possibilitou a realização do estudo clínico de fase 3 da vacina Janssen (saiba mais na página 90).

Concluímos o ano de 2020 com 131 publicações científicas realizadas na BP, uma ampliação de 44% em relação ao ano anterior. Dessas pesquisas, 31% foram publicadas em periódicos com Qualis A e sete atingiram o Fator de Impacto ≥ 40 .

Artigos publicados por pesquisadores da BP



Nesse período, o Naipe registrou 1.462 atendimentos, com interface de 110 pesquisadores envolvidos em 118 pesquisas.

A Pesquisa Clínica Patrocinada na BP iniciou o ano de 2020 com 18 estudos em andamento na área de onco-hematologia. No decorrer do ano, ampliamos nossa gama, com mais seis estudos na área de cardiologia, seis em terapia intensiva e um estudo em nefrologia.

As iniciativas de pesquisa básica foram compostas por dez projetos, distribuídos em sete especialidades. Quatro desses projetos já possuem financiamento próprio e os demais se encontram em processo de captação de recursos. Além disso, em dezembro fomos

contemplados com uma bolsa produtividade do CNPq para um dos pesquisadores que coordenam os projetos de pesquisa básica.

Durante a pandemia da Covid-19, participamos em 15 estudos de diversificadas linhas de tratamento, como os estudos da Coalizão Covid Brasil (saiba mais na página 89). Alcançamos um número expressivo de 56 projetos, estabelecendo a BP entre as maiores instituições de pesquisa médica no país.

Todas essas modalidades de pesquisa, ao serem compartilhadas com a sociedade, contribuem para a criação e desenvolvimento de novos tratamentos, medicações e imunizantes que beneficiam o avanço da saúde em geral.

Biblioteca

A biblioteca médica é uma fonte de conhecimento de extrema relevância para profissionais de saúde e, por isso, prezamos pelo nosso acervo. Disponibilizamos seu acesso a médicos e pesquisadores, que podem consultar publicações médicas e científicas em nossa biblioteca física, na Unidade Paulista, e em plataformas digitais reconhecidas internacionalmente, como UpToDate, Ovid, dot.lib e Cochrane.

596 consultas na biblioteca

195 levantamentos bibliográficos para suportes em pesquisas na biblioteca

5 treinamentos realizados

122 mil acessos às plataformas digitais

Ensino

Para compartilhar o conhecimento gerado em nossa Instituição, realizamos a gestão de cursos de residência médica, aperfeiçoamento, especialização, *fellowships* e pós-graduação em diferentes especialidades médicas. Somos responsáveis pelo conteúdo programático, teórico e prático, pelas avaliações dos alunos e listas de presença, além do acompanhamento da regularização de documentação para cadastro médico.

Em 2020, contabilizamos 41 cursos, sendo:

- Sete especializações;
- Nove *fellowships*;
- 14 aperfeiçoamentos;
- 11 programas de residência médica.

No final do ano, somávamos 325 médicos em regime de formação na BP. Outros 175 médicos foram formados em 2020, além dos enfermeiros formados no curso de Capacitação em Cirurgia Robótica para Enfermeiros (saiba mais na página 93).

Durante o ano, conquistamos também o Credenciamento dos Fellowships em Cirurgia Cardíaca Minimamente Invasiva e Cirurgia Robótica em Urologia e o Reconhecimento da Residência Médica em Urologia.

Escola de Enfermagem São Joaquim

Desde a sua fundação em 1959, a Escola de Enfermagem São Joaquim é mantida pela BP oferecendo cursos gratuitos de formação profissional para candidatos externos e nossos colaboradores. Os cursos são voltados para a capacitação de Auxiliar de Enfermagem e Técnico de Enfermagem, para atuação no serviço público e particular.

O curso de Auxiliar de Enfermagem tem a duração de 15 meses e tem processo seletivo aberto anualmente. Já o curso de Técnico de Enfermagem é um módulo complementar destinado aos alunos que cumpriram o curso de Auxiliar de Enfermagem, que tem a duração de dez meses e também possui processo seletivo anual.

Para que as turmas vigentes pudessem ser concluídas durante o período da pandemia, foi necessário refazer e homologar o nosso Plano Escolar junto à Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, com alteração do calendário, adequação da estrutura física e desenvolvimento de conteúdo *online* para os alunos do Curso Técnico de Enfermagem. Ao final do ano, tivemos 36 profissionais formados na Escola.

Conjuntamente com a área de Ensino, foi desenvolvido o curso de capacitação em Cirurgia Robótica para Enfermeiros, que contou com oito inscritos durante o ano. Foi oferecido também um curso de atualização para Cuidados com Idosos, ministrado pelas docentes da Escola de Enfermagem.



Para se manter atualizado, o corpo docente participou de eventos científicos e cursos durante o ano, como o I Congresso Internacional *Online* da Saúde do Adolescente e Jovem. Cinco docentes também concluíram a formação em Instrutor do Curso de Basic Life Support (BLS), validado pela American Heart Association.

Em junho de 2020, a Escola de Enfermagem passou a integrar nossa Gerência de Educação Continuada (saiba mais sobre sua atuação na página 65), sem alterações em sua estrutura.

5

Anexos



Índice GRI

GRI 102-55

Standard	Disclosures	Referência/resposta direta	
GRI 101: Fundamentos – 2016			
Disclosures gerais			
GRI 102: Disclosures Gerais	102-1	Nome da organização	Página 3
	102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Páginas 17 e 24
	102-3	Localização da sede	Rua Maestro Cardim, 769 – Bela Vista São Paulo / SP.
	102-4	Número de países em que a organização opera	Página 3
	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	Páginas 14 e 17
	102-7	Porte da organização	Página 38
	102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	Página 59
	102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Página 67
	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. Além da estrutura de governança existente, que atenta a todo e qualquer risco, seu Plano de Sustentabilidade é orientado pelo princípio da precaução.
	102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Página 88
	102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	Página 33

Standard	Disclosures	Referência/resposta direta	
GRI 102: <i>Disclosures</i> Gerais	102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Página 6
	102-40	Lista de stakeholders engajados pela organização	Páginas 4 e 34
	102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	Página 59
	102-42	Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Página 4
	102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar stakeholders e frequência do engajamento	Página 4
	102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Páginas 4, 57 e 59
	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	Página 3
	102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Página 4
	102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Página 63
	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 em relação à lista de tópicos materiais e seus limites.
	102-50	Período coberto pelo relatório	Página 3
	102-51	Data do relatório anterior mais recente	1º de janeiro até 31 de dezembro de 2019
	102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual
	102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Página 3
	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	Página 95	
102-56	Verificação externa	Não há verificação 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	Páginas 51 e 52
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 51 e 52
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 51 e 52

Standard	Disclosures	Referência/resposta direta	
Tema material: Qualidade dos serviços de saúde			
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 57
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 57
	103-3	Evolução da gestão	Página 57
	102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Página 57
Tema material: Segurança dos clientes			
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Páginas 55 e 56
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 55 e 56
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 55 e 56
GRI 102: Disclosures Gerais – 2016	418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Página 58
Eixo 2 – Gestão Responsável			
Tema material: Cadeia de fornecedores			
	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 49
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 49
	103-3	Evolução da gestão	Página 49
	102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Página 49
	102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Página 49
Tema material: Conduta ética e combate à corrupção			
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Páginas 46 e 47
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 46 e 47
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 46 e 47
GRI 205: Combate à corrupção- 2016	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 47
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomada	Página 47
Tema material: Desempenho econômico-financeiro			
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 38
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 38
	103-3	Evolução da gestão	Página 38
GRI 201: Desempenho econômico – 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 38 e 40
	201-4	Assistência Financeira recebida do governo	Página 38 e 41

Standard	Disclosures	Referência/resposta direta	
Tema material: Governança			
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 34
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 34
	103-3	Evolução da gestão	Página 34
GRI 102: Disclosures Gerais – 2016	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Página 34
	102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Páginas 34, 35, 36 e 37
	102-40	Lista de stakeholders engajados pela organização	Página 34
Eixo 3: Externalidades Ambientais			
Tema material: Gestão de resíduos			
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 81
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 81 e 82
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 81 e 82
GRI 306: Efluentes e resíduos – 2016	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 81 e 82
	306-3	Resíduos gerados	Páginas 81 e 82
Tema material: Construções sustentáveis			
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Páginas 76 e 77
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 76 e 77
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 76 e 77
Tema material: Eficiência no uso de recursos naturais			
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Páginas 78, 79 e 80
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 78, 79 e 80
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 78, 79 e 80
GRI 302: Energia – 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Páginas 78 e 79
	302-3	Intensidade energética	Página 79
GRI 303: Água e efluentes – 2016	303-5	Consumo total de água	Página 80
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	Páginas 73, 74 e 75
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 73, 74 e 75
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 73, 74 e 75

Standard	Disclosures	Referência/resposta direta
GRI 405: Diversidade – 2016	405-1 Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores	Página 73
Tema material: Educação corporativa para a sustentabilidade		
	103-1 Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 65
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-2 Gestão sobre o tema material	Página 65
	103-3 Evolução da gestão	Página 65
Tema material: Gestão e desenvolvimento de colaboradores e terceiros		
	103-1 Explicação dos temas materiais e seus limites	Páginas 59 e 60
	103-2 Gestão sobre o tema material	Páginas 59 e 60
	103-3 Evolução da gestão	Páginas 59 e 60
	102-44 Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Página 59
	401-1 Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Página 61
	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	Página 62
	404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 63
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 66
Tema material: Saúde e segurança dos profissionais		
	103-1 Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 67
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-2 Gestão sobre o tema material	Página 67
	103-3 Evolução da gestão	Páginas 67, 68 e 69
GRI 403 –	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais implementado	Página 72
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 72
Eixo 5: Compromisso Social		
Tema material: Ações sociais e voluntariado		
	103-1 Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 53
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-2 Gestão sobre o tema material	Página 53
	103-3 Evolução da gestão	Página 53

Standard	Disclosures	Referência/resposta direta
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	Páginas 86 e 87
Tema material: Educação e pesquisa		
	103-1 Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 89
	103-2 Gestão sobre o tema material	Página 89
	103-3 Evolução da gestão	Páginas 89 e 91
Tema material: Filantropia		
	103-1 Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 83
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-2 Gestão sobre o tema material	Página 83
	103-3 Evolução da gestão	Página 83
GRI 203: Impactos econômicos indiretos – 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Página 29
Tema material: Relacionamento com o governo		
	103-1 Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 41
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-2 Gestão sobre o tema material	Página 41
	103-3 Evolução da gestão	Página 41
GRI 201: Desempenho econômico – 2016	201-4 Assistência Financeira recebida do governo	Página 41
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.

Demonstração de valor adicionado

GRI 201-1

Demonstração de Valor Adicionado (em %)	2019	2020
Acionistas (remuneração de capital próprio)	0,00%	0,00%
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	80,51%	111,80%
Governo (impostos, taxas e contribuições)	0,36%	0,53%
Lucro retido/Prejuízo do exercício	12,89%	-22,14%
Juros e aluguéis (remuneração de capital de terceiros)	6,24%	9,81%
Investimentos na comunidade	0,00%	0,00%
Demonstrativo de Valor Adicionado – Resumido	2019	2020
1 – Receitas	1.630.588,00	1.465.522,00
2 – Insumos Adquiridos de Terceiros	867.194,00	879.729,00
3 – Valor Adicionado Bruto (1 – 2)	763.394,00	585.793,00
4 – Retenções	40.936,00	46.341,00
5 – Valor Adicionado Líquido Produzido pela Organização (3 – 4)	722.458,00	539.452,00
6 – Valor Adicionado Recebido em Transferência	0,00	0,00
7 – Valor Adicionado Total a Distribuir (5 + 6)	722.458,00	539.452,00
Demonstrativo de Valor Adicionado – Resumido	2019	2020
1-RECEITAS		
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	1.667.019,00	1.514.466,00
1.2) Outras receitas	20.578,00	22.668,00
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	0,00	0,00
1.4) Provisão para devedores duvidosos – Reversão/Constituição	-57.009,00	-71.612,00
Total	1.630.588,00	1.465.522,00
2-INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui ICMS e IPI)	867.194,00	879.729,00
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	477.068,00	488.648,00
2.2) Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	360.994,00	368.636,00
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos	0,00	0,00
2.4) Outras Despesas	29.132,00	22.445,00

3-VALOR ADICIONADO BRUTO	763.394,00	585.793,00
4-RETENÇÕES	40.936,00	46.341,00
4.1) Depreciação, amortização e exaustão	40.936,00	46.341,00
5-VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	722.458,00	539.452,00
6-VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	13.007,00	-18.577,00
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	13.007,00	-18.577,00
7 – VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	735.465,00	520.875,00
8 – DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	735.465,00	520.875,00
8.1) Pessoal e encargos	592.118,00	582.359,00
8.1.1 – Remuneração direta	463.139,00	453.161,00
8.1.2 – Benefícios	89.510,00	87.995,00
8.1.3 – F.G.T.S	39.469,00	41.203,00
8.2) Impostos, taxas e contribuições	2.677,00	2.768,00
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	45.874,00	51.093,00
8.3.1 – Juros	45.407,00	50.817,00
8.3.2 – Aluguéis	467,00	276,00
8.3.3 – Outras	0,00	0,00
8.4) Remuneração de Capitais Próprios	94.796,00	-115.345,00
8.4.1 – Juros sobre o Capital Próprio	0,00	0,00
8.4.2 – Dividendos	0,00	0,00
8.4.3 – Lucros retidos/Prejuízo do exercício	94.796,00	-115.345,00
8.4.4 – Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só p/ consolidação)	0,00	0,00
8.5) Lucros retidos/prejuízo do exercício	0,00	0,00
8.6) Investimentos na comunidade	0,00	0,00

Créditos

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
Sustentabilidade



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

Rua Maestro Cardim, 769
01323-900 Bela Vista São Paulo
Tel. 11 3505 1000

 /bporgbr
bp.org.br