



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo



Relatório de Sustentabilidade

2017



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

Sumário



4

Sobre o relatório

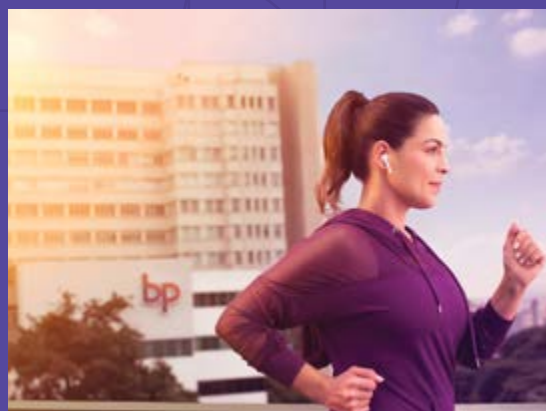


10

Perfil
organizacional

30

Destaques 2017



40

Gestão de
sustentabilidade





44

Finanças

50

Meio ambiente

58

Pessoas



70

Compromisso social

78

Materialidade

82

Sumário GRI



Sobre o relatório

GRI 102-45

GRI 102-50

GRI 102-51

GRI 102-53

Ao transformar o antigo Relatório Social, editado em anos anteriores, neste Relatório de Sustentabilidade, damos mais um importante passo na construção de uma cultura da sustentabilidade em nossa instituição. Em linha com o tipo de relato elaborado atualmente pelas mais importantes organizações do mundo, esse material não apenas apresenta os resultados financeiros do ano, mas também identifica e mensura nosso desempenho social e ambiental.

A estrutura do conteúdo atende às diretrizes da opção Essencial da versão Standard da metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), principal referência internacional para relatos de sustentabilidade.

Na construção desse relatório destacamos fatos relevantes perante nossos públicos de interesse, seguindo premissas da instituição: colocar as pessoas no centro da atenção, tratar temas críticos e relevantes com transparência e proporcionar a melhor experiência a todos.

Essa publicação traz informações sobre o desempenho econômico e operacional de todas as unidades que integram a BP no período de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2017, submetidas à verificação da auditoria KPMG e divulgadas integralmente na edição de 3 de abril de 2018 do Diário Oficial do Estado de São Paulo.

Veja na página 78 explicações sobre os critérios que utilizamos para escolha dos temas abordados no relatório.

Comentários e sugestões a respeito do relatório podem ser enviados para o *e-mail*

comunicação.marca@bp.org.br



Mensagem da liderança

GRI 102-14

Consistente e sustentável

Rubens Ermírio de Moraes

Diretor-Presidente da Diretoria Administrativa

É com orgulho que a BP publica este Relatório de Sustentabilidade e com satisfação que assino a mensagem de abertura. Orgulho porque a edição de um relatório no padrão da Global Reporting Initiative (GRI) é um passo importante para uma organização tão complexa e apaixonante como a BP. E satisfação porque, mais uma vez, o desempenho anual aqui reportado foi muito positivo, como você poderá constatar ao ler este documento.

A BP tomou a decisão de evoluir no padrão de relatório porque essa era uma exigência natural decorrente de nossa jornada rumo à Sustentabilidade. Desde 2016, vimos trabalhando esse tema de forma estruturada, moldando nossa organização e envolvendo nossos colaboradores em uma transformação cujos efeitos já são claramente visíveis. Se somarmos a isso os efeitos estimulantes da mudança de nossa marca, cuja divulgação externa se deu em 2017, todos haverão de notar que a BP é hoje uma jovem instituição de 159 anos de vida, revigorada e vibrante, que se orgulha do passado, mas vive o presente de forma alegre e apaixonada.

Qual um farol que nos mostra a jornada a ser percorrida, nosso Plano de Sustentabilidade nos guiará para um novo patamar organizacional, indicando caminhos que nem sempre serão os mais curtos, mas com certeza serão os mais corretos. A cada passo, renova-se a certeza de estarmos em um percurso seguro, assentado sobre bases sólidas.



Este é, para nós, o maior benefício de nosso compromisso com a Sustentabilidade. Se hoje a BP é uma organização saudável e cada vez mais robusta, é porque a gestão é de qualidade, respeita e valoriza sua essência e suas vocações e trabalha todos os dias para reafirmar a perenidade de nossa instituição.

No rumo certo

Josué Dimas de Melo Pimenta

1º Vice-Presidente da Diretoria
Administrativa

Receber e atender nossos clientes, priorizando um tratamento humanizado e valorizando a vida, com foco na saúde e na prevenção, de modo a garantir a segurança integral do indivíduo e das informações.

Assim está formulado o objetivo do eixo estratégico número 1 (Experiência e Segurança do Cliente) em nosso Plano de Sustentabilidade. Alinhado ao nosso propósito (Valorizar a Vida), esse objetivo significa que os clientes são a nossa razão de existir e para eles convergem todos os nossos esforços.

Por tudo isso, foi auspicioso saber que a BP foi reconhecida por terceiros, ao longo de 2017, como uma instituição voltada para a experiência e a segurança do cliente. Por ordem cronológica: em março, o BP Mirante recebeu, pela segunda vez, o reconhecimento internacional da Joint Commission International (JCI), que tem um dos mais rigorosos selos de qualidade do setor de saúde e que a cada três anos reavalia os hospitais acreditados.

Em junho, o BP Hospital Filantrópico foi reconhecido como referência em foco e segurança do cliente em pesquisa feita pela consultoria Korn Ferry, por encomenda da Associação Nacional dos Hospitais Privados (Anahp). A pesquisa ouviu 14.983 colaboradores de 43 hospitais. Nossos colaboradores manifestaram um dos mais altos índices de favorabilidade no quesito foco e segurança do cliente.

Por fim, ao longo do ano, as três unidades hospitalares da BP conquistaram uma importante chancela de excelência no processo de utilização do prontuário eletrônico do cliente, em avaliação feita pela Healthcare Information and Management System Society (HIMSS), maior associação de informática em saúde do mundo. O uso do prontuário eletrônico proporciona maior segurança na tomada de decisões médicas e mais qualidade no atendimento prestado aos clientes.

Pelo peso e credibilidade das instituições que endossam esses reconhecimentos, a BP sente-se honrada, agradece a todos os seus públicos e reafirma o compromisso com a experiência e a segurança de nossos clientes. Nada nos desviará desta rota.

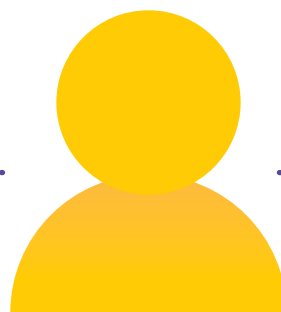
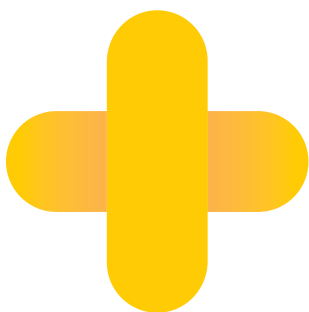


*Portaria 2 da BP - A
Beneficência
Portuguesa de São
Paulo, localizada à Rua
Maestro Cardim, 769*

Construindo um propósito

Denise Santos

CEO



Seja qual for o ângulo que se olhe, a BP apresentou um excelente desempenho em 2017. Do ponto de vista financeiro, mantivemos nossa trajetória de recomposição de margens e ampliação de investimentos, incluindo, principalmente, o foco em nossas operações filantrópicas. Em outras frentes, nosso desempenho também mostrou grande vitalidade, com o desenvolvimento de produtos e parcerias, aquisição e inauguração de novas instalações, uso de novas tecnologias, importantes reconhecimentos externos e atração de novos e renomados talentos.

Relevante foi também a evolução em gestão de pessoas, notadamente com o Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) e a Academia de Excelência

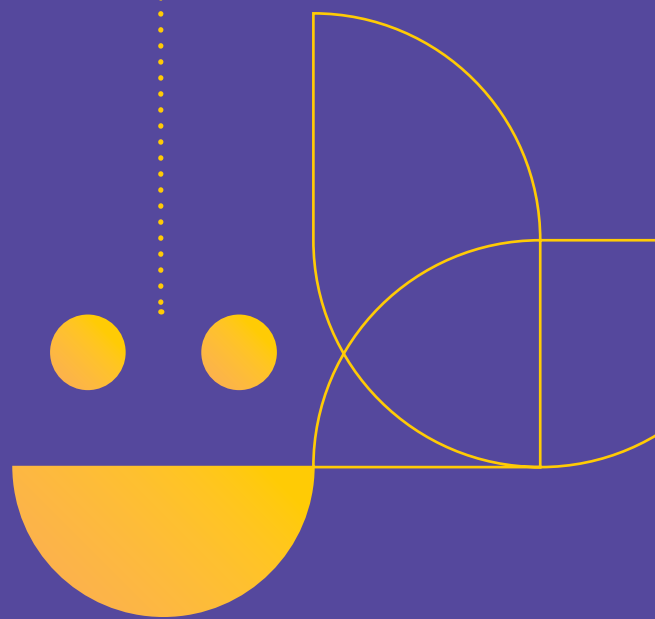
no Atendimento BP, nossas principais ferramentas para, até 2026, sermos reconhecidos pelos clientes como a melhor experiência em assistência à saúde. Grande parte de nossos colaboradores está envolvida nessas iniciativas, entregando-se a uma verdadeira transformação pessoal e organizacional.

Em termos de evolução, contudo, não posso deixar de citar a continuidade do processo de reposicionamento da marca, que foi iniciado em 2016, mas que se consolida a partir de 2017, tomando corpo e adquirindo vida. Refiro-me à nossa estratégia de segmentação de serviços para os diferentes tipos de clientes, em todos os seus momentos de vida, em todas as especialidades, tudo isso



num só lugar: um polo de saúde chamado BP. Diferentemente de outras instituições em que o atendimento ao cliente é feito de forma estanque pelas diversas especialidades, sobretudo em casos de maior complexidade, a BP já pratica um modelo holístico de cuidado, onde as especialidades atuam de forma integrada, para todo e qualquer cliente, seja ele criança, adulto ou idoso, em atendimento particular, por convênio ou pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Disso resulta um cuidado não apenas mais eficaz, mas também mais humano e mais próximo, traduzindo-se em uma experiência de melhor qualidade para o cliente. Esta é a estratégia que utilizamos para construir e reafirmar nosso propósito: valorizar a vida. De todos.





Perfil organizacional

GRI 102-2

GRI 102-5

GRI 102-6

GRI 102-7

A BP é um polo de saúde com serviços de prevenção e diagnóstico, tratamentos e terapias, urgência, emergência e cirurgias. Tudo isso com um histórico de pioneirismo e vocação para a alta complexidade.

Oferecer a melhor experiência em serviços de saúde para os diferentes tipos de clientes que procuram a instituição: esse é o compromisso da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo.

Associação civil de direito privado de caráter beneficente, social e científico, sem finalidade lucrativa e dotada de autonomia patrimonial, administrativa e financeira, a BP atua como um polo de saúde, oferecendo serviços segmentados sob diferentes perspectivas: do ponto de vista da abrangência, eles vão desde prevenção e diagnóstico até tratamentos e terapias, incluindo urgência, emergência e cirurgias. A BP tem também um histórico de pioneirismo e vocação para a alta complexidade, que requer recursos tecnológicos avançados e grande competência médica e multiprofissional.

Sempre em movimento e olhando para o futuro, a BP desenvolve um planejamento estratégico com horizonte de 10 anos, baseado em três diretrizes estratégicas:

1. Construção de um polo de saúde.
2. Diferenciação da experiência do cliente.
3. Fortalecimento da reputação da nossa instituição.



Vista aérea da BP

Estrutura e unidades



Hospital

Rua Maestro Cardim, 769 – Bela Vista

O Hospital BP, tradicional unidade hospitalar da Rua Maestro Cardim, no bairro da Bela Vista, em São Paulo (SP), oferece infraestrutura moderna e equipamentos de ponta, aliados a um corpo médico e equipe multiprofissional altamente capacitados para tratar as mais diversas condições de saúde. Com serviços direcionados a clientes de planos de saúde e particulares, presta atendimento para pacientes eletivos e de urgência e emergência em acomodações privativas e pronto-socorro adulto e infantil.

- 771 leitos, dos quais 200 são de UTI, e 28 salas cirúrgicas.
- Possui o nível mais alto de acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que certifica a qualidade dos serviços de saúde no Brasil.



Mirante

Rua Martiniano de Carvalho, 965 – Bela Vista

O BP Mirante, a unidade hospitalar *premium* da BP, tem oferta completa e exclusividade para clientes de planos de saúde executivos e particulares. Com um corpo clínico composto por referências nacionais e internacionais, pronto atendimento em formato privativo e hotelaria superior, o BP Mirante configura-se como uma oferta diferenciada, com um cuidado próximo e pessoal como nenhum outro hospital.

- 92 leitos, sendo 20 de UTI privativa e 6 de cuidado semi-intensivo.
- 7 salas cirúrgicas, sendo 1 equipada para cirurgia robótica.
- Acreditado pela Joint Commission International (JCI).



Essencial

Rua Maestro Cardim, 769 – Bela Vista

O BP Essencial oferece acomodações compartilhadas para clientes de planos de saúde básicos. Com apartamentos em formato semiprivativo de dois leitos, corpo médico e equipe multiprofissional altamente capacitados e infraestrutura completa, oferece serviços hospitalares com a qualidade BP.

- 99 leitos de internação.



Hospital
Filantrópico

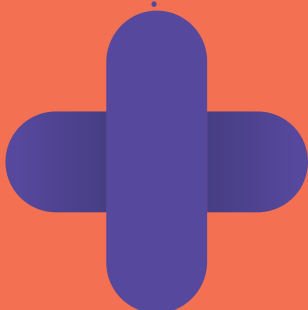
Rua General Sócrates, 145 – Penha

Rua Maestro Cardim, 809 – torre 1 – Bela Vista

Com histórica tradição em filantropia, a BP possui também um hospital exclusivo para os clientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), o BP Hospital Filantrópico. São duas unidades: a localizada no bairro da Penha, na zona leste da capital paulista, oferece cuidado humanizado e atende os clientes com o cuidado, carinho e a atenção devidos. Um dos destaques do hospital é a sua Maternidade, que realiza mais de 280 partos a cada mês – 70% deles normais. A outra unidade, localizada na região central da cidade, é especializada em procedimentos de alta complexidade em Cardiologia.

- 199 leitos, sendo 22 de UTI adulto e 6 de UTI neonatal.
- Centro de Parto Normal com 4 suítes.
- 100% dedicado aos clientes encaminhados pelo SUS.

**A Maternidade
do BP Hospital
Filantrópico realiza
mais de 280 partos
por mês, sendo
70% deles normais.**



bp Medicina
Diagnóstica

A BP Medicina Diagnóstica, centro de diagnósticos e terapias que funciona de forma integrada aos demais serviços oferecidos pela BP, realiza exames laboratoriais, de imagem, métodos gráficos e de todas as outras especialidades diagnósticas.

- 5 milhões de exames por ano.
- 6 tomógrafos.
- 3 angiógrafos.
- 5 aparelhos de hemodinâmica.
- 2 PET-CT.
- 5 aparelhos de radioterapia.
- 7 equipamentos de ressonância magnética.
- 7 salas de endoscopia.
- 8 salas de ecocardiografia.
- 11 salas de ultrassonografia.
- 52 pontos de hemodiálise.

bp Vital

Também integrado aos demais serviços disponibilizados pela instituição, a BP Vital é uma rede de clínicas e consultórios médicos das mais diversas especialidades que preza pela proximidade e pela continuidade do cuidado ambulatorial dos clientes. Na BP Vital, o cliente é convidado a ser o protagonista no cuidado da própria saúde.

- Mais de 10 mil consultas realizadas por mês.
- Cerca de 170 consultórios médicos em vários endereços da cidade de São Paulo.

bp Educação
e Pesquisa

Ao longo de seus 158 anos, a BP se firmou também como centro de referência em ensino e pesquisa. A BP Educação e Pesquisa é a marca que reúne todas as iniciativas da instituição nessa frente e oferece ensino profissionalizante, com os cursos gratuitos de auxiliar e técnico de Enfermagem, residência médica, cursos de pós-graduação, além de dezenas de eventos científicos a cada ano. Também é responsável por gerenciar mais de 100 estudos e pesquisas na área da Saúde com o intuito de contribuir para a evolução da Medicina no País.

Em 2017

- 96 residentes e 380 especializando/aprimorando.
- 15 áreas de residência e 35 áreas de especialização/aprimoramento.
- 52 bolsas de estudo oferecidas pela BP para residência.
- Mais de 50 eventos científicos por ano.

Para todos e para cada um...

Quatro hospitais que oferecem a melhor experiência para cada segmento

BP Mirante

Clientes de convênio *premium* e particulares

Hospital BP

Clientes de convênios e particulares

BP Essencial

Clientes de plano básico e particulares

BP Hospital Filantrópico

Clientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS)

...em todos os momentos da vida...



Pronto-Socorro adulto e infantil



Centros de cuidados específicos, como Saúde da Mulher



Cuidado ambulatorial para a terceira idade

...em todas as especialidades...

com destaque para:

Oncologia

Cardiologia

Neurologia

Nefrologia

Pediatria

Saúde da Mulher

...tudo em um só lugar

como polo de saúde, a BP oferece todos os serviços em um só lugar:

Atendimento hospitalar

Consultas e tratamentos

Urgência e emergência

Medicina diagnóstica

Educação e pesquisa

A BP em números

156.423,78 m² de área construída total

5.608 Médicos cadastrados

226.120 Clientes únicos*

1.062 Leitos instalados, sendo 239 de UTI, 20 de UTI privativa e 6 unidades de UTI semi-intensiva

41 Salas de cirurgia, uma delas equipada com a mais moderna versão de robô cirúrgico

8 mil Consultas no pronto-socorro por mês, em média

280 Bebês nascidos por mês na Maternidade do BP Hospital Filantrópico

10 mil Consultas médicas realizadas a cada mês

5 milhões Exames realizados a cada ano

*Indica o número de clientes que passaram pela instituição em 2017, sem importar a quantidade de procedimentos realizados.



Especialidades Estratégicas

Sob a ótica de especialidades médicas, a BP tem um histórico de pioneirismo e vocação para a alta complexidade, que requer recursos tecnológicos avançados e grande competência médica e multiprofissional. Destacam-se nesse contexto as especialidades de Oncologia, Cardiologia, Neurologia, Nefrologia, Pediatria e Saúde de Mulher.



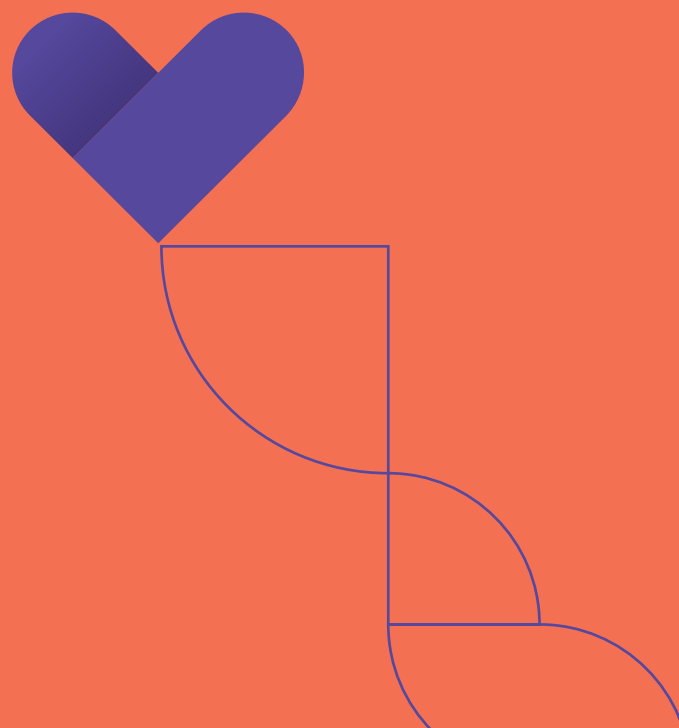
Oncologia

O Centro Oncológico da BP é a especialidade de Oncologia em formato de cuidado integrado de saúde, que permeia todos os serviços de saúde da instituição. O cliente diagnosticado com câncer é tratado de forma integral, contando com recursos apropriados para todo o seu tratamento.

Dessa forma, nosso cliente conta com renomados cirurgiões oncológicos para realizar a retirada do tumor, oncologistas clínicos para a condução de sessões de quimioterapia e outros tratamentos, além de uma equipe reconhecida de radioterapeutas para aplicação de radioterapia.

Todos esses profissionais, somados a uma extensa equipe multiprofissional composta por enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, entre outros, atuam de forma integrada, trocando informações sobre cada cliente para, em conjunto e com a máxima rapidez, definir a melhor estratégia de tratamento.

A partir da esquerda: Juliana Pimenta, Luciana Lage Mejia Zapata, Andrea Ferrián, Simone Noronha, Philip Scheinberg, Carolina Kawamura, Fabio Kater, Antonio Buzaid, Rafael Schmerling, Robson Ferrigno, Fernando Maluf, Lucas Santos, Fabio Schultz, Camila Yamada e Rosely Yamamura, oncologistas da BP



Cardiologia

A BP é referência nacional quando o assunto é Cardiologia. Oferecemos todo o espectro de cuidados nessa especialidade, desde prevenção até a reabilitação, passando por diagnósticos e tratamentos. Todos os exames laboratoriais, de imagem e de métodos gráficos, podem ser realizados na BP Medicina Diagnóstica, com uso das mais modernas tecnologias do mercado, exames de ponta e materiais cirúrgicos de última geração. Somos pioneiros em colocação de *stents* e em diversas técnicas cirúrgicas.

Nosso objetivo é acolher o cliente para que ele tenha o melhor cuidado e se recupere o mais rapidamente possível. Temos especialistas renomados que oferecem os mais modernos tratamentos, principalmente no campo cirúrgico e da cardiologia intervencionista. Somos reconhecidos como o maior centro de referência em hemodinâmica na América Latina e como um dos mais completos centros para tratamento de cardiopatias congênitas e doenças cardiovasculares. A área de Hemodinâmica funciona 24 horas por dia para atendimento de emergências cardiovasculares dos mais variados tipos. A cada mês realizamos, em média, 600 cateterismos cardíacos diagnósticos e 200 angioplastias coronarianas com implante de *stent*, além de outros procedimentos como implante percutâneo valvar aórtico (Tavi) e crioablação.

Pioneirismo e experiência

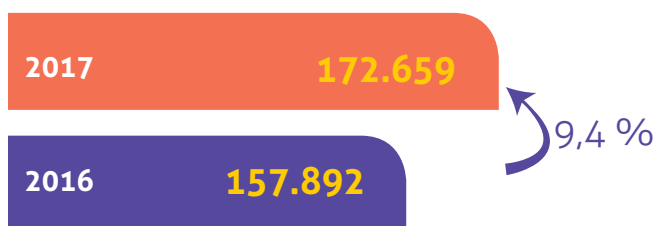
Em 1968, o cirurgião Adib Jatene (1929-2014) comandou na BP a primeira cirurgia de ponte de safena no País. Já em 1971, os cardiologistas do Hospital São Joaquim (atual Hospital BP) se tornaram os primeiros do mundo a desobstruir coronárias durante um infarto agudo, colocando a instituição na vanguarda da cirurgia cardíaca. Em 1985, realizamos o primeiro transplante de coração em um indivíduo com doença de Chagas, sob comando do médico Euricydes de Jesus Zerbini. A BP sempre esteve à frente quando se fala em Cardiologia. Em 2017, cerca de 4 mil clientes passaram por cirurgias cardiológicas em nossa instituição. Somos responsáveis por 52% das cirurgias em adultos realizadas no município de São Paulo, de acordo com o Tabwin, sistema do Ministério da Saúde onde são registrados os atendimentos.



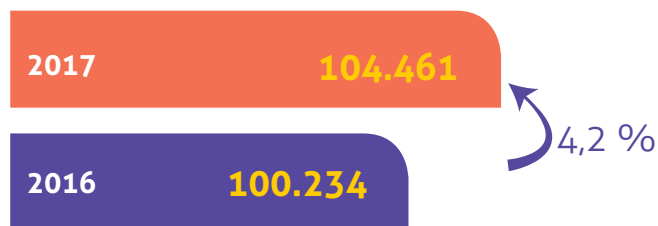
A partir da esquerda: Noedir Stolf, Rodrigo Freire, José Marcos de Gois, Beatriz Furlanetto, Claudio Rangel, Marco Antonio Praça Oliveira, Fernando Costa, Gustavo Judas, Januário Souza, José Tarcisio Medeiros de Vasconcelos, José Armando Mangione, José Francisco Baumgratz, Sergio Almeida, Rogério Petrassi Ferreira, Silas Galvão, Fernando Oliva, Marcelo Sampaio e Décio Salvadori Júnior, cardiologistas da BP

Desempenho comparativo 2017 x 2016

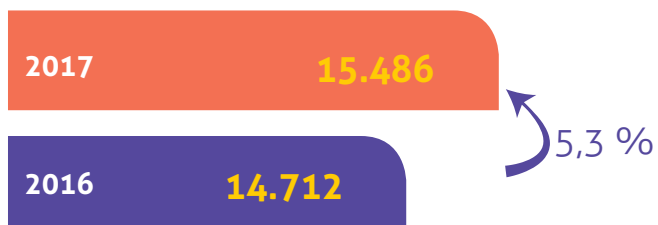
Total de clientes* por dia



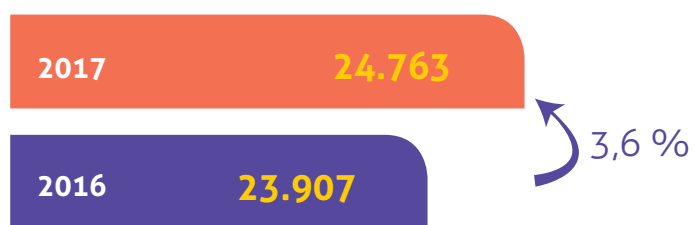
Clientes* atendidos no pronto-socorro

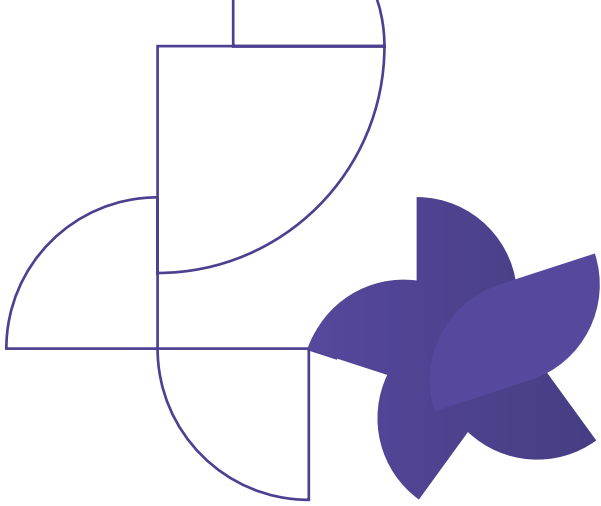


Total de clientes* cirúrgicos



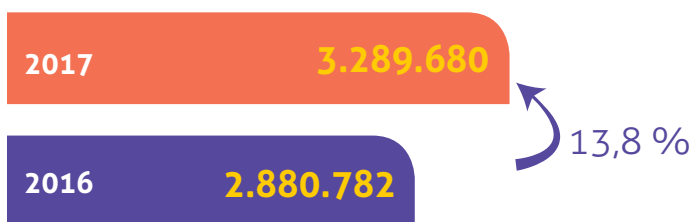
Clientes* oncológicos, incluindo radioterapia



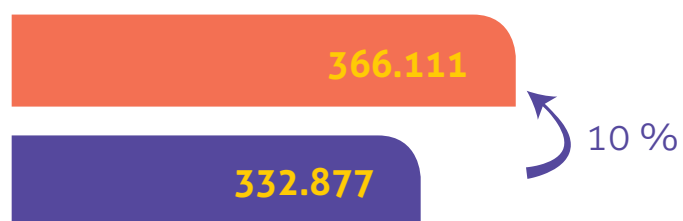


Volume de exames em medicina diagnóstica

Laboratório



Imagem



*Os números referem-se a clientes de convênios, particulares e associados

Marcos históricos

1859

Nasce a BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo. Graças à determinação de 168 pioneiros, nascia a Sociedade Portuguesa de Beneficência, em São Paulo, trazendo o DNA da filantropia e contando apenas com as mensalidades pagas pelos sócios.

1876

O Hospital São Joaquim abriu as portas para começar a fazer valer um ideal, o mesmo que segue guiando a BP até hoje: prover saúde de qualidade para todos. O hospital ficava na Rua Alegre (atual Brigadeiro Tobias).

1950

Toma posse o primeiro presidente brasileiro, o engenheiro José Ermírio de Moraes, que permaneceu no cargo até 1963. Ele imprimiu significativos avanços à instituição, dedicando-se de forma apaixonada à causa da benemerência, a exemplo de seu filho Antônio, e seu neto Rubens, que o sucederam na presidência.

1873

Inauguração da pedra fundamental do Hospital São Joaquim.



1901

Visita do Rei D. Carlos I, penúltimo soberano de Portugal, e concessão do título de Real e Benemerita à instituição.

1957

Transferência do Hospital São Joaquim para a Rua Maestro Cardim.

1974

A BP inicia o atendimento aos segurados do Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social – Inamps (atual Sistema Único de Saúde – SUS).



1971

Antônio Ermírio de Moraes assume a presidência da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo. Com o empenho do novo presidente, a BP saltou de 40 mil m² de área construída para um complexo com cerca de 143 mil m², equipado com tecnologia de ponta e uma estrutura para tratamento e procedimentos de alta complexidade. Neste mesmo ano, os cardiologistas do Hospital São Joaquim (atual Hospital BP) se tornaram os primeiros do mundo a desobstruir coronárias durante um infarto agudo, colocando a instituição na vanguarda da cirurgia cardíaca mundial.



1959

Comemoração do centenário da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo e criação da Escola de Enfermagem São Joaquim.

1975

Instalação do primeiro tomógrafo do Brasil, no Hospital São Joaquim (atual Hospital BP). Com esse equipamento, os médicos podiam obter imagens precisas dos órgãos internos, sem necessidade de incisões.



2007

É inaugurado o Hospital São José (atual BP Mirante), uma oferta diferenciada de serviços hospitalares que dava início aos esforços de segmentação do atendimento da instituição.



2010

O Hospital São José, atual BP Mirante, recebe o selo ouro da Joint Commission International (JCI), poucos anos após sua inauguração.

1985

Realização do primeiro transplante de coração em um indivíduo com doença de Chagas, sob comando do médico Euricydes de Jesus Zerbini.

2009

Rubens Ermírio de Moraes assume a presidência da Diretoria Administrativa da BP e a instituição completa 150 anos.

2011

A BP arrenda as instalações físicas do antigo Hospital Nossa Senhora da Penha, que em 22 de março do ano seguinte abriria as portas com o nome de Hospital Santo Antônio (atual BP Hospital Filantrópico).

2013

O Hospital São Joaquim (atual Hospital BP) recebe o selo de excelência da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e a BP inaugura seu Centro Oncológico.

2014

A BP comemora 155 anos e é reconhecida como um Hospital de Ensino pelo Ministério da Educação. O Hospital Santo Antônio (atual BP Hospital Filantrópico) é considerado um dos três melhores hospitais filantrópicos do País pelos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

2016

O Ministério da Saúde reconhece a BP como Hospital de Excelência. Esta conquista legitima a capacidade técnica da instituição como polo de saúde e referência em casos de alta complexidade. No mesmo ano, é criado o novo posicionamento da instituição e uma nova marca institucional, além de um conjunto de submarcas para os diferentes serviços oferecidos. Também em 2016, a segunda torre do BP Mirante foi inaugurada.

2017

Inauguração do Atrium Antônio Ermírio de Moraes, que homenageia nosso presidente de honra. O espaço apresenta uma exposição permanente sobre a nossa história. Neste mesmo ano, fomos reconhecidos pela Healthcare Information and Management System Society (HIMSS), em nossos 3 hospitais, com o nível 6 (de 7 possíveis) do protocolo de adoção de prontuário eletrônico.





Consolidação da marca BP

O ano de 2017 foi o momento de iniciar o processo de consolidação das mudanças na marca BP, realizadas em 2016. Para isso, o período foi marcado pelo lançamento da nova identidade institucional em campanhas publicitárias, voltadas aos nossos diversos públicos.

Em janeiro, em homenagem aos 463 anos da cidade de São Paulo, a BP veiculou campanha publicitária que marcou o lançamento, para a cidade, da nova marca da BP. A campanha teve como gancho as semelhanças entre a BP e a cidade de São Paulo. Além de um anúncio de página dupla na revista Veja, a campanha também ganhou as páginas dos jornais O Estado de S.Paulo, Folha de S.Paulo, Valor Econômico, Metro e Destak.

Em maio, a BP iniciou a veiculação da campanha que mostrava a nova identidade visual e a transformação no jeito BP de pensar a saúde de todos e de cada um. O vídeo publicitário foi exibido nos canais GloboNews, BandNews e GNT. Outras peças da campanha foram veiculadas em rádio, jornal, relógios de rua e comunicação em pontos de ônibus da região, além de presença digital no Google, Facebook e Waze. A campanha se estendeu até novembro, com anúncios que mostraram a evolução e a atualização de um dos mais tradicionais polos de saúde de São Paulo.

Em agosto, a BP apresentou o Centro Oncológico como um serviço de excelência completo para atendimento dos clientes oncológicos e a equipe de especialistas da instituição. E, em outubro, iniciamos a campanha de mídia Ouça Seu Coração, Ele Bate BP – Experiência que se Renova a Cada Batida de um Coração, com foco na Cardiologia da instituição, resgatando nosso pioneirismo nesta especialidade.

Hospitais



Outros serviços de saúde e educação



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, 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
- **Credibilidade** se cultiva
- Estamos sempre em **movimento**
- **Colaboração** nos leva mais **longe**
- Faz bem fazer o **bem**
- **Vida** contagia



Governança corporativa

GRI 102-18

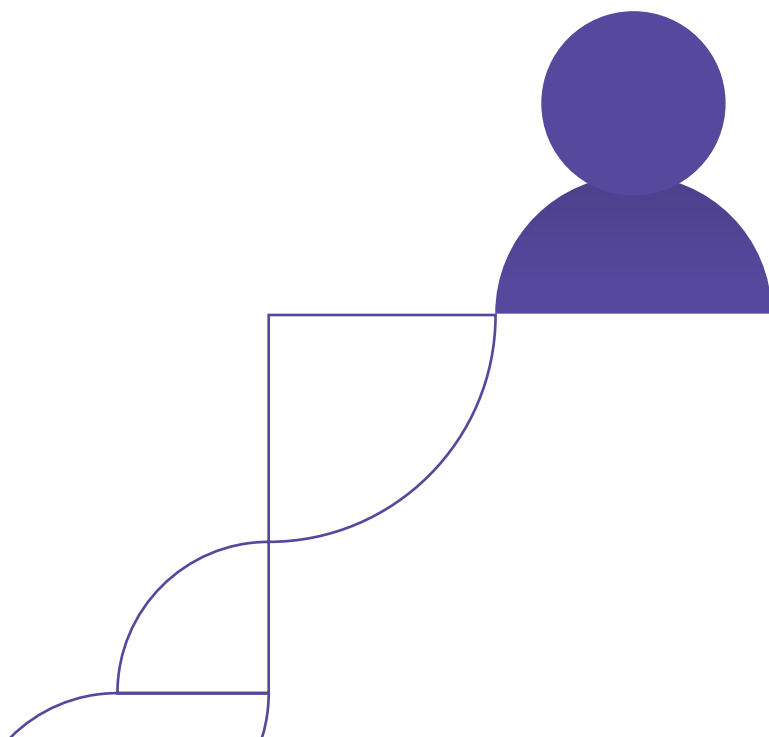
Modelo de gestão

A BP foi fundada em 2 de outubro de 1859 com o nome de Sociedade Portuguesa de Beneficência, tendo sua razão social alterada em 1901 para Real e Benemerita Associação Portuguesa de Beneficência. É uma associação civil de direito privado de caráter beneficente, social e científico, sem finalidade lucrativa, dotada de autonomia patrimonial, administrativa e financeira.

De acordo com o Estatuto Social, a Governança Corporativa da BP é constituída por Assembleia Geral, Conselho Deliberativo, Diretoria Administrativa, Conselho Consultivo e Conselho Fiscal.

Os membros dos Conselhos e da Diretoria Administrativa não são remunerados pelo exercício das funções, não obtendo qualquer proveito direto ou indireto, econômico ou pecuniário.

Já a gestão administrativa é realizada por dez superintendentes-executivos e duas gerentes que respondem diretamente à principal instância executiva da organização, a *chief executive officer* (CEO).



Assembleia Geral

Órgão máximo da Associação, a Assembleia Geral tem como função examinar, discutir e votar, anualmente, as contas apresentadas pela Diretoria Administrativa, com parecer do Conselho Fiscal. Realiza reuniões ordinárias e extraordinárias e, a cada dois anos, elege um terço dos membros do Conselho Deliberativo e de todos os membros do Conselho Fiscal.

Conselho Deliberativo

Dirigido por um presidente – que não exerce função executiva – o Conselho Deliberativo possui um vice-presidente e dois secretários, todos com mandatos de dois anos, que podem ser renovados. No total, o Conselho Deliberativo é constituído por 18 membros titulares e mais três membros suplentes eleitos pela Assembleia Geral Ordinária em escrutínio secreto. Os conselheiros exercem mandatos de seis anos, sendo permitida a reeleição. Eles têm como atribuição fixar a cota de admissão de associados, eleger e destituir os membros da Diretoria Administrativa e fiscalizar a gestão dos diretores, entre outras tarefas.



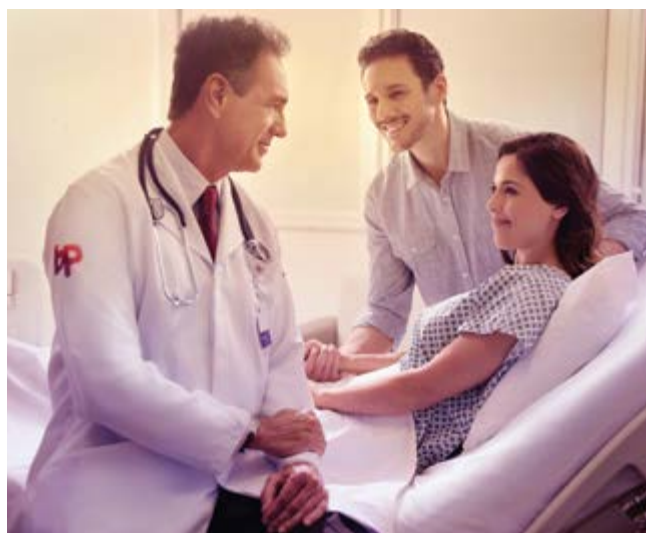
Nome	Cargo
Fernando Ramalho Leite da Silva	Presidente
Luiz Martins	Vice-Presidente
Wilson Gil de Oliveira Filho	1º Secretário
Ademar Marra	2º Secretário
Artur Rodrigues Quaresma Filho	Titular
Assis Augusto Pires	Titular
Eduardo Genin de Oliveira	Titular
João Carlos de Paiva Veríssimo	Titular
José Maria Monteiro Ribeiro	Titular
Josué Dimas de Melo Pimenta	Titular
Leonardo Comino Neto	Titular
Luiz Aparecido Marquezim	Titular
Manuel da Silva Sé Junior	Titular
Marcio Antonio Bueno	Titular
Maurício Bardauil	Titular
Ricardo Gustav Neuding	Titular
Rogério Pinto Coelho Amato	Titular
Rubens Ermírio de Moraes	Titular
Arnaldo Stella Cardoso	Suplente
Cid Maraia de Almeida	Suplente
Máximo dos Santos Ramalho Leite	Suplente

Diretoria Administrativa

Órgão executivo da organização, a Diretoria Administrativa é constituída por nove integrantes indicados pelo Conselho Deliberativo dentre seus próprios membros.

Os diretores exercem mandatos de dois anos, sendo permitida a reeleição, e dois terços deles devem ter, no máximo, 65 anos de idade na data da eleição. Entre as atribuições da Diretoria Administrativa estão a elaboração de regulamentos e a administração da Associação e seus bens patrimoniais.

Nome	Cargo
Rubens Ermírio de Moraes	Presidente
Josué Dimas de Melo Pimenta	1º Vice-Presidente
Assis Augusto Pires	2º Vice-Presidente
Artur Rodrigues Quaresma Filho	1º Tesoureiro
João Carlos de Paiva Veríssimo	2º Tesoureiro
Manuel da Silva Sé Junior	Secretário-Geral
Maurício Bardauil	Diretor Associativo
Marcio Antonio Bueno	Diretor de Patrimônio
Leonardo Comino Neto	Diretor



Conselho Consultivo

É constituído por até 20 associados indicados pelo Conselho Deliberativo para mandatos de dois anos, sendo necessário notório saber e conhecimento a respeito da Associação. O Conselho Consultivo se reúne a cada três meses e tem como atribuição apresentar sugestões ao Conselho Deliberativo. É dirigido por um presidente e possui um vice-presidente e um secretário.

Nome	Cargo
Nelson Vieira Barreira	Presidente
José Pastore	Vice-Presidente
Elisabeth Castro Teixeira	Secretária
Alice Alves	Conselheiro
Armando Francisco Branco	Conselheiro
Delmo Niccoli	Conselheiro
Ives Gandra da Silva Martins	Conselheiro
José Carlos Albano Miranda	Conselheiro
José Cirilo de Souza Caldeira	Conselheiro
José Luiz Marques da Silva	Conselheiro
Maria Lúcia de Camargo	Conselheira
Neyde Fialho Pourrat	Conselheira
Ricardo Amorim Maldonado	Conselheiro
Rui Fernão Mota e Costa	Conselheiro

Conselho Fiscal

Composto por três membros titulares e três suplentes, são eleitos na Assembleia Geral entre os associados para mandatos de dois anos. Tem como atribuições verificar a aplicação da receita arrecadada e apresentar parecer sobre os atos da Diretoria Administrativa.

Nome	Cargo
Carlos Henrique Aguiar Rodrigues Catraio	Titular
Fernando Paiva Castro e Azevedo	Titular
Roberto Vilela	Titular
José Francisco Monteiro Miranda	Suplente
Laís Macedo Contell	Suplente
Sérgio dos Santos Luz	Suplente

Superintendência-Executiva

A rotina diária da gestão executiva da BP é comandada por uma CEO, profissional de mercado capacitada para a função que atua alinhada às decisões tomadas pelos órgãos de governança. Sua equipe direta é formada por dez superintendências-executivas e duas gerências.

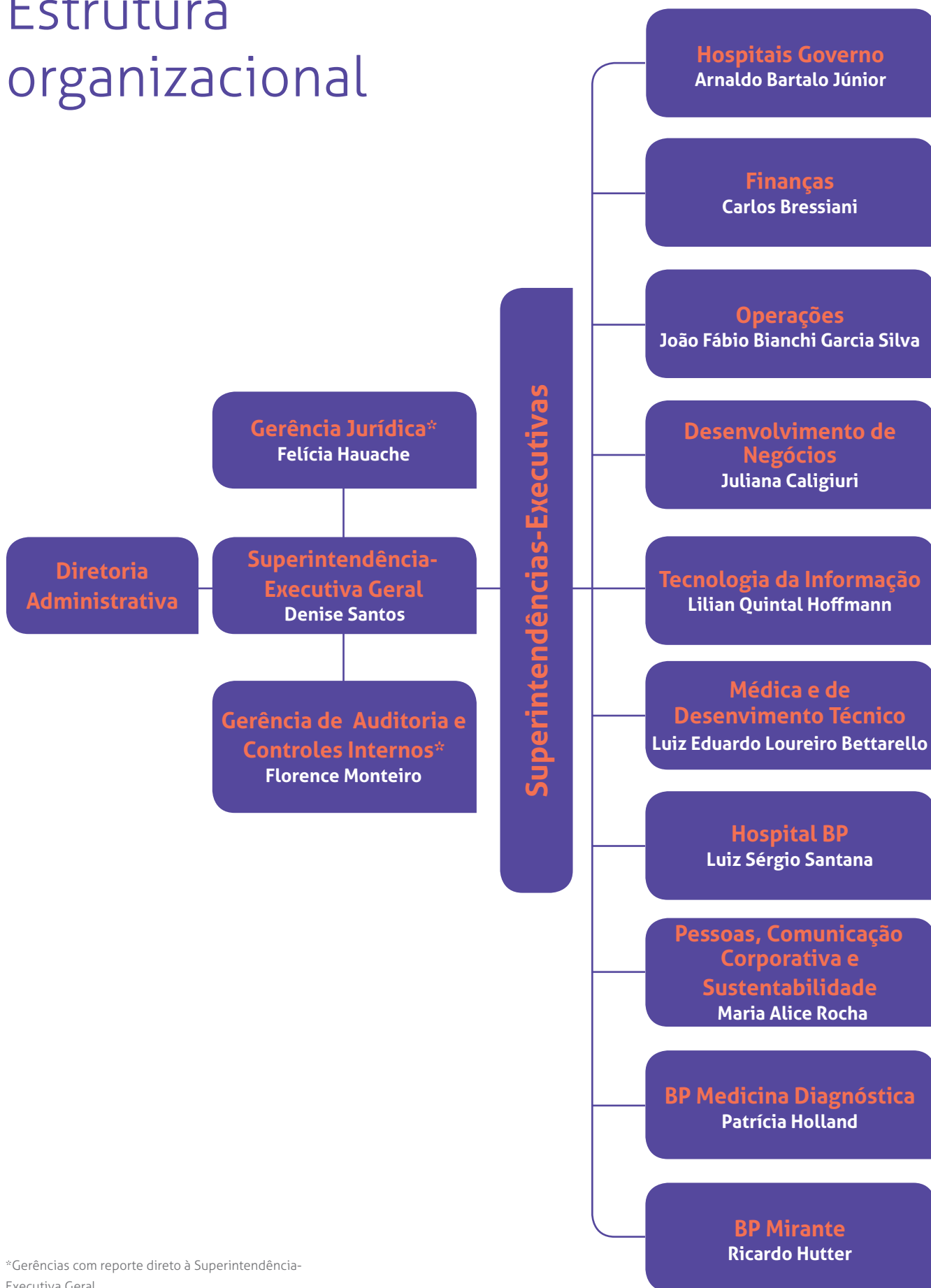
Nome	Cargo
Denise Santos	CEO
Arnaldo Bartalo Júnior	Superintendente-Executivo de Hospitais Governo
Carlos Bressiani	Superintendente-Executivo de Finanças
João Fábio Bianchi Garcia Silva	Superintendente-Executivo de Operações
Juliana Caligiuri	Superintendente-Executiva de Desenvolvimento de Negócios
Lilian Quintal Hoffmann	Superintendente-Executiva de Tecnologia da Informação
Luiz Eduardo Loureiro Bettarello	Superintendente-Executivo Médico e de Desenvolvimento Técnico
Luiz Sérgio Santana	Superintendente-Executivo do Hospital BP
Maria Alice Rocha	Superintendente-Executiva de Pessoas, Comunicação Corporativa e Sustentabilidade
Patrícia Holland	Superintendente-Executiva da BP Medicina Diagnóstica
Ricardo Hutter	Superintendente-Executivo do BP Mirante



Associados

Desde a sua fundação, a BP conta com o apoio de seus associados, que continuam colaborando diariamente para a construção do nosso polo de saúde, especialmente por sua atuação na Diretoria Administrativa e Conselhos da instituição. Divididos nas categorias Efetivo, Benfeitor, Benemérito, Grande Benemérito e Cruz de Honra, nossos 3.254 associados atuais têm direito de usufruir dos serviços de saúde oferecidos pelo Hospital BP. Atualmente não são realizadas novas associações.

Estrutura organizacional



*Gerências com reporte direto à Superintendência-Executiva Geral.

Ética e *Compliance*

GRI 205-2

GRI 205-3

GRI 418-1

GRI 103

A BP trabalha seguindo os mais altos padrões de ética e *compliance*. Para isso, seu posicionamento a propósito do combate à corrupção está formalizado no Código de Conduta, implementado em 2015 e conhecido por todos os colaboradores da instituição.

No documento, estão expressos os princípios básicos que sustentam a entidade: humanismo, pioneirismo e excelência. Nele, a BP deixa claro que é contra qualquer tipo de corrupção e atos ilícitos, incluindo suborno, fraude, extorsão, favorecimento, tráfico de influência e utilização de informações privilegiadas para fins pessoais ou profissionais. Também informa sobre questões relacionadas à privacidade e sigilo médico.

O Código de Conduta foi entregue a todos os colaboradores no momento do seu lançamento e é disponibilizado aos novos colaboradores no momento da integração. Também compartilhado com fornecedores da BP, cujos contratos contêm uma

cláusula de aceite a seus termos, o Código de Conduta está disponível para consulta no *site* da instituição.

Para reafirmar o conteúdo do Código de Conduta e estimular debates que vão além do documento, realizamos anualmente a Semana de Ética e Compliance. Em 2017, realizamos o segundo evento da série, em setembro, com o tema Credibilidade se Cultiva. Todos os colaboradores foram convidados para assistir a apresentação de palestras e debates sobre diversidade, relações de trabalho, desenvolvimento econômico e ética no setor da saúde, com a participação de médicos, gestores, colaboradores, parceiros da BP e especialistas nos temas discutidos. Entre os convidados estavam o professor de Ética Clovis de Barros Filho, a jornalista especializada em Saúde Cristiane Segatto e o especialista em Diversidade Reinaldo Bulgarelli.

Em 2017, nenhum caso de corrupção foi identificado na BP.

Em 2017, uma semana do mês de setembro foi dedicada a ética e *compliance* em evento com o tema Credibilidade se Cultiva, aberto a todos os colaboradores.



Destques 2017

Veja a seguir um resumo dos principais fatos que marcaram o ano de 2017 na BP





BP 360 - Gestão Integrada de Saúde

A BP lançou em 2017, em parceria com o Grupo Santa Celina, o BP 360 – Gestão Integrada de Saúde, um novo produto para o mercado corporativo que permite o acompanhamento de grupos de pessoas com doenças crônicas ou em idade avançada por meio de um monitoramento ativo da saúde do indivíduo e com foco em prevenção e qualidade de vida.

O BP 360 é uma solução inteligente que coordena todo o cuidado com médicos renomados e sem custos adicionais para o beneficiário do plano de saúde. O produto oferece um cuidado inovador, ativo e eficiente, que valoriza a vida e acompanha a evolução das pessoas.

Programa de Cirurgia Robótica

O BP Mirante implementou um dos mais inovadores programas de cirurgia robótica do País ao longo de 2017. A infraestrutura foi planejada em todos os detalhes para que os cirurgiões tenham as melhores condições para realizar os procedimentos da maneira mais eficiente e segura para o cliente. O programa prevê a participação de dois profissionais que se complementam: o cirurgião principal que realiza o procedimento e um cirurgião que domina o potencial tecnológico do robô e atua como suporte para que sejam tomadas as melhores decisões na hora de executar um movimento ou uma técnica específica.

A alta tecnologia e o conhecimento científico do Programa de Cirurgia Robótica do BP Mirante estão inseridos em uma filosofia de atendimento que tem o cliente como foco da atenção. Para que isso ocorra de forma padronizada, o hospital criou um protocolo de atendimento que começa na consulta ambulatorial, envolve recursos de medicina diagnóstica, evolui para o planejamento multidisciplinar da cirurgia, culmina

com a execução do procedimento com toda segurança e resolutividade, e é finalizado com o acompanhamento pós-operatório até a alta.

Todas essas etapas são realizadas a partir do protocolo Enhanced Recovery After Surgery (E.R.A.S), uma linha de cuidado que contempla ações que melhoram a recuperação após a cirurgia. Inicialmente, o Programa de Cirurgia Robótica do BP Mirante está disponível para procedimentos ginecológicos, de aparelho digestivo e urológicos com ênfase no tratamento de câncer de próstata.

Parceria com Grupo Fleury

Em fevereiro, a BP Medicina Diagnóstica ampliou e diversificou seu portfólio de exames por meio da parceria com o Grupo Fleury, que assumiu a responsabilidade técnica pelos exames de análises clínicas realizados nos três endereços da BP Medicina Diagnóstica.

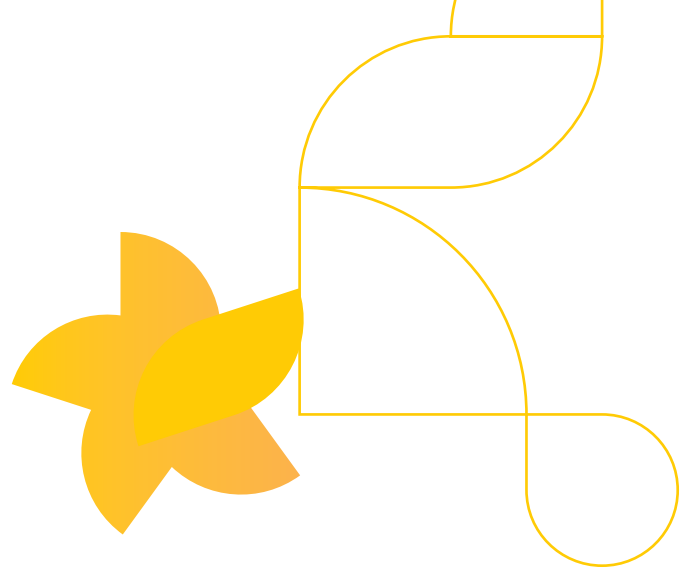
A equipe que compõe o quadro dedicado à BP conta com cerca de 80 pessoas, entre médicos e colaboradores. A parceria contempla também assessoria médica do Fleury dentro da BP, com o objetivo de desenvolver relacionamento entre as equipes médicas e auxiliar na discussão de casos complexos. O assessor médico local do Fleury participa, inclusive, das visitas à beira do leito realizadas pelo corpo clínico da BP.

Parceria com Grupo Oncoclínicas

O BP Mirante e o Grupo Oncoclínicas firmaram parceria para gestão do serviço de radioterapia do hospital, em agosto. Com isso, os clientes passaram a contar com a mais alta tecnologia disponível no mercado para o tratamento radioterápico do indivíduo com câncer, o acelerador linear de fótons

de última geração TrueBeam® STx, da Varian Medical Systems, que tem capacidade para atender até 800 clientes por ano.

A parceria agilizou a oferta ao cliente de um serviço de altíssima qualidade, por meio da junção do *know-how* do Grupo Oncoclínicas na gestão do serviço radioterápico e a *expertise* e a infraestrutura da BP, cujo Centro Oncológico é um dos únicos do País a contar com infraestrutura completa para tratamento do cliente com câncer.



Sala de radioterapia no BP Mirante

Transplante de medula óssea

O Centro Oncológico da BP, responsável pelo serviço de transplante de medula óssea, realizou, em 15 de agosto de 2017, o 100º transplante. O BP Mirante está preparado para transplantes de ambos os tipos: autólogos e alogênicos. O grande diferencial é a infraestrutura dedicada e a excelência do corpo clínico da BP para realização dos procedimentos.

Quantidade de transplantes de medula óssea

	2016	2017
Hospital BP	26	70
BP Mirante	9	33
Total	35	103

BP Gestão de Ambulatório Corporativo

No mês de outubro, foi lançado o BP Gestão de Ambulatório Corporativo, serviço oferecido a empresas que buscam reduzir sinistros e custos com a saúde. Para isso, é estruturado com ênfase nas especialidades que causam o maior impacto de custos no plano de saúde de cada organização.

Trata-se de um modelo inédito, que pode ser colocado em prática rapidamente e no qual a remuneração dos serviços se dá a partir da redução dos sinistros (e não do uso do hospital e demais serviços). Essa diminuição da sinistralidade ocorre a partir de um cuidado focado na promoção e prevenção da saúde dos clientes e num pós-alta de qualidade que reduza complicações, repetições de exames ou idas desnecessárias ao pronto-socorro.

Antes de oferecer este serviço a outras instituições de saúde, a BP implementou esse

modelo de gestão no seu próprio ambulatório corporativo, para atender uma população de cerca de 7.500 colaboradores. O BP Gestão de Ambulatório Corporativo foi capaz de reduzir em 15%, em média, a sinistralidade da carteira do plano de saúde dos colaboradores da BP no período de um ano (entre março de 2016 e março de 2017).

Dez anos do BP Mirante

Em novembro, o BP Mirante completou 10 anos de atividades, como referência na oferta de procedimentos de alta complexidade, acolhimento, tecnologia de ponta e hotelaria diferenciada para o público *premium*. O corpo clínico é composto por médicos renomados que encontram no BP Mirante condições ideais para atenderem os clientes com excelência e segurança.

Números dos dez anos do BP Mirante

2 torres

leitos operacionais, sendo **10**

92 leitos privativos de UTI e **6** leitos de terapia semi-intensiva

7 salas cirúrgicas, incluindo uma sala para cirurgia robótica

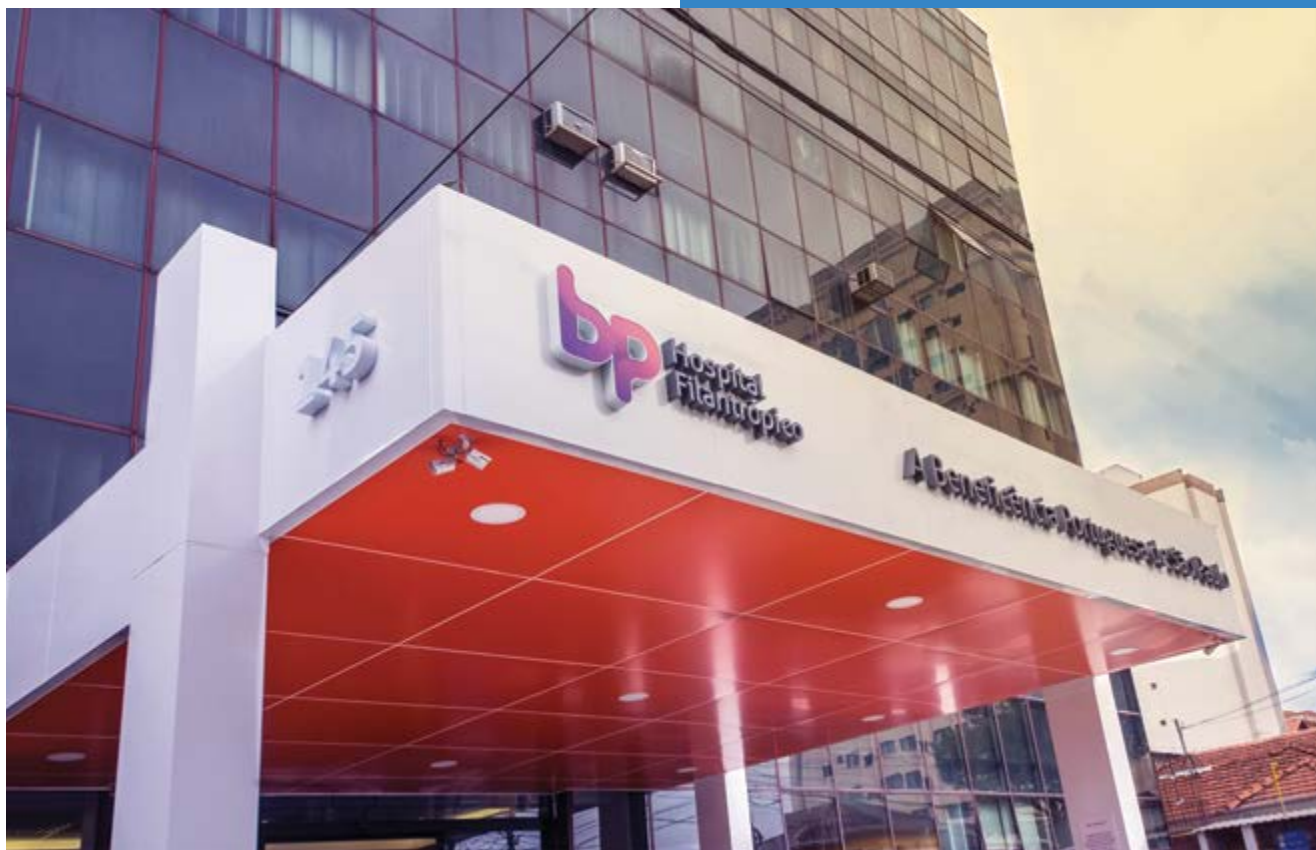
1 pronto atendimento de modelo privativo

1 andar inteiro dedicado ao transplante de medula óssea

Aquisição de imóveis na Penha

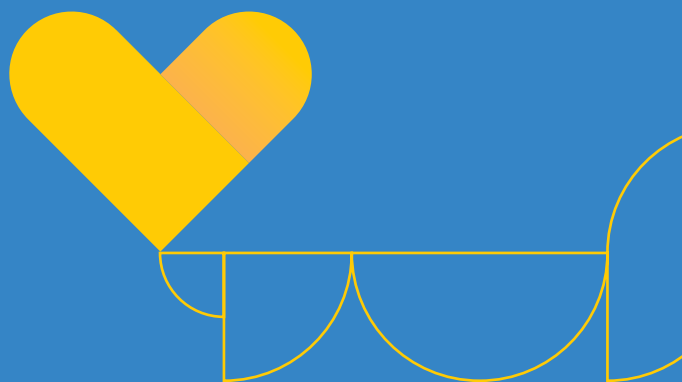
Em dezembro, a BP venceu o leilão público para aquisição do complexo de imóveis no bairro paulistano da Penha, onde hoje funciona o BP Hospital Filantrópico. Os imóveis pertenciam à massa falida do antigo Hospital Nossa Senhora da Penha e estavam arrendados pela BP desde 2011. O complexo é constituído por três edificações principais, das quais duas já são ocupadas pelo BP Hospital Filantrópico. O maior dos imóveis, porém, está inativado e requer uma série de melhorias para voltar a operar. Pequenas outras edificações complementam a estrutura adquirida.

Fachada do BP Hospital Filantrópico no bairro da Penha, zona Leste de São Paulo



Parceria Sodexo

Sempre em busca de novas formas de atuação que garantam a qualidade de nossas entregas e nosso diferencial competitivo no mercado de saúde, em outubro firmamos uma parceria com a Sodexo, que passou a ser responsável por toda produção de alimentos da BP. A iniciativa inclui dietas para clientes e refeições nos confortos médicos, bem como a administração dos restaurantes para colaboradores existentes no Hospital BP e BP Hospital Filantrópico, na Penha.



Novos médicos

Ao longo de 2017, ganhamos reforços importantes para o nosso time:

- **William Nassib William Júnior**, um dos mais respeitados e renomados oncologistas brasileiros, entrou para o time em outubro como diretor médico de Oncologia Clínica e Hematologia do Centro Oncológico da BP. Depois de 11 anos atuando no MD Anderson Cancer Center, em Houston (Texas, Estados Unidos), ele assumiu a nova posição com o desafio de tornar a BP reconhecida como a instituição que oferece o melhor cuidado em Oncologia no Brasil por meio de um corpo clínico de excelência e de renome internacional, aliado à tecnologia de ponta e completa infraestrutura.
- **Maurício Abrão**, referência mundial em pesquisa e tratamento da endometriose e um dos mais respeitados e renomados ginecologistas brasileiros, assumiu o serviço de Ginecologia da BP em agosto.
- **Marcelo Sampaio**, renomado cardiologista brasileiro, assumiu a coordenação do Pronto Atendimento do BP Mirante, em dezembro. Experiente na gestão de unidades de urgência e emergência de grandes hospitais, Marcelo Sampaio já era médico do corpo clínico da BP e assumiu a missão de inovar e integrar ainda mais a assistência prestada na emergência do BP Mirante com outras áreas da BP, tornando o serviço cada vez mais eficiente, resolutivo e humanizado.

Atrium Antônio Ermírio de Moraes

O Atrium Antônio Ermírio de Moraes foi inaugurado em dezembro, em uma homenagem ao empresário falecido em 2014 e que presidiu a instituição por mais 40 anos. O espaço traz uma exposição permanente sobre a nossa história e foi inaugurado como parte das comemorações dos nossos 158 anos.

Fernando Maluf na St. Gallen Oncology Conferences

O oncologista clínico Fernando Maluf, diretor médico associado do Centro Oncológico da BP, foi convidado a integrar o *board* da fundação St. Gallen Oncology Conferences (Sonk), da Suíça. O *board* é composto por 60 especialistas internacionais, responsáveis por discutir os *guidelines* mundiais para o tratamento do câncer de próstata, o segundo tipo com maior índice de mortalidade em homens.

Transmissão ao vivo de cirurgia

Em abril, o BP Mirante realizou pela primeira vez a transmissão de uma cirurgia em tempo real. Realizado pelo médico Maurício Abrão, o procedimento foi uma cirurgia minimamente invasiva para o tratamento de endometriose severa com comprometimento intestinal, guiada por ultrassonografia transvaginal com preparo intestinal (USTVPI). A transmissão foi assistida pelos participantes do 3º Simpósio de Cirurgia Ginecológica Minimamente Invasiva, realizado pela Banner – University Medical Center Phoenix (EUA).



Artigo pioneiro no JTD

Em junho, o Journal of Thoracic Disease (JTD), uma das publicações científicas mais prestigiadas da Europa na área de diagnóstico e tratamento relacionados à doença torácica, publicou artigo original do médico Alexandre de Oliveira, cirurgião torácico da BP. Tendo como coautora a também cirurgiã torácica da BP Thais Amarante P. P. Couto, o estudo foi o primeiro no Brasil a ter dados representativos sobre cirurgias torácicas vídeoassistidas pela técnica uniportal.

Estudo de caso é capa da Neurology

Em outubro, a Neurology, uma das mais conceituadas revistas científicas de neurologia do mundo e que detém elevado fator de impacto científico, publicou artigo original de estudo de caso raro realizado na BP. Tendo como autor principal o neurorradiologista Victor Hugo Rocha Marussi e como coautores os radiologistas Leonardo Furtado Freitas, Lázaro Luis Faria do Amaral e Alexandre Maksoud Piccolo, além dos especialistas Orlando G. Barsottini, Fabiano Moulin de Moraes e Acary Souza Bulle Oliveira, o

estudo relatou um caso com rara apresentação e extensamente documentado por imagens de ressonância magnética altamente precisas sobre a doença conhecida como mal da altitude, uma condição neurológica rara e de difícil diagnóstico, que pode causar desde uma simples dor de cabeça até sequelas mais graves, semelhantes às de um derrame.



Novas tecnologias

Em 2017, a BP também investiu em novas tecnologias capazes de otimizar processos e diminuir a utilização de recursos. No primeiro trimestre, iniciamos a transferência de aplicações não relacionadas ao atendimento direto dos clientes para um serviço de “nuvem”, garantindo agilidade e segurança aos nossos dados. No segundo trimestre, concluímos a implantação do Tasy, sistema de gerenciamento hospitalar e prontuário eletrônico, que proporcionou maior automação e integração de processos, segurança das informações, além de propiciar aos pacientes e médicos uma plataforma de armazenamento de dados médicos, com recursos de rastreabilidade, apoio à decisão clínica, análise preditiva e segurança assistencial. Em janeiro, também foi realizada a implantação do Carestream, sistema de arquivamento, análises e distribuição de imagem médica (Pacs), integrado ao prontuário eletrônico, facilitando, assim, o processo diagnóstico e terapêutica dos pacientes.

Pesquisa de recomendação

Desde outubro, a BP começou a mensurar o índice de recomendação dos clientes. Os resultados obtidos nas primeiras pesquisas já mostraram que estamos no caminho certo para um atendimento cada vez mais acolhedor, com a qualidade característica da instituição: nossos clientes recomendariam a BP e seus serviços para seus amigos e/ou familiares.

Net Promoter Score (NPS) em 2017*

Outubro:	74
.....	
Novembro:	73
.....	
Dezembro:	73
.....	
Média:	73
.....	

*Índice de recomendação dos clientes da BP, numa escala que vai até 100.

Reconhecimentos e certificações

GRI 102-13

Os hospitais da BP receberam certificações e reconhecimentos que mostram que a instituição está seguindo os caminhos técnicos corretos para se manter como polo de saúde de excelência para seus diversos públicos.

Hospital de excelência

Em janeiro, o então ministro da Saúde, Ricardo Barros, visitou a BP para participar da solenidade que marcou o reconhecimento da instituição como Hospital de Excelência, em razão de sua capacidade técnica, conhecimento e qualidade assistencial.

Além da BP, apenas cinco outros hospitais no País fazem parte deste grupo: Hospital Israelita Albert Einstein, Hospital Sírio-Libanês, Hospital do Coração - HCor, Hospital Alemão Oswaldo Cruz e Hospital Moinhos de Vento.



Certificação ISO 55001

O BP Hospital Filantrópico e o BP Mirante obtiveram a certificação ISO 55001 em março e, em dezembro, foi a vez do Hospital BP. Com isso, todos os hospitais da BP passam a contar com essa certificação, que especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão de ativos. As certificações foram obtidas no escopo de Engenharia de Manutenção, o que garante uma melhor disponibilidade dos ativos em operação e, conseqüentemente, contribui para a excelência dos serviços prestados aos clientes.



Excelência no uso de prontuário eletrônico

A BP conquistou uma importante chancela de excelência no processo de utilização do prontuário eletrônico do cliente, tornando-se uma entre poucas instituições brasileiras a obter tal reconhecimento.

Após avaliação feita pela Healthcare Information and Management System Society (HIMSS), maior associação de informática em saúde do mundo, o Hospital BP, o BP Mirante e o BP Hospital Filantrópico foram reconhecidos com o nível 6 (dentre os 7 possíveis) do Electronic Medical Record Adoption Model (EMRAM), modelo de adoção de prontuário eletrônico.

Nossos três hospitais se juntaram ao grupo de outros 23 hospitais brasileiros que já são reconhecidos com o nível 6. Nos Estados Unidos, apenas 33,8% dos hospitais são avaliados com esse nível. A adoção do prontuário eletrônico oferece maior segurança na tomada de decisões médicas e mais qualidade para o paciente no atendimento prestado.



Referência em foco e segurança do cliente

Ainda em junho, o BP Hospital Filantrópico foi reconhecido como referência em foco e segurança do cliente em uma pesquisa conduzida pela consultoria Korn Ferry. A pesquisa foi realizada a pedido da Associação Nacional dos Hospitais Privados (Anahp) e foram ouvidos 14.983 colaboradores de 43 hospitais filiados à entidade.

De acordo com a Korn Ferry, o BP Hospital Filantrópico tem um dos mais altos índices de favorabilidade nos quesitos de foco e segurança do cliente. Na prática, esta qualificação aponta que os clientes do hospital contam com uma equipe comprometida em oferecer o melhor tratamento e a melhor experiência para eles.



ONA

Em outubro, o Hospital BP passou pela visita de manutenção da certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), conduzida pelos avaliadores do Instituto Qualisa de Gestão (IQG), e realizada a cada dois anos.

A Organização Nacional de Acreditação (ONA) é uma entidade não governamental e sem fins lucrativos que certifica a qualidade de serviços de saúde no Brasil, com foco na segurança do cliente.



Joint Commission International (JCI)

O BP Mirante recebeu pela segunda vez, em março, o reconhecimento internacional pela excelência dos serviços e cuidado com a segurança dos clientes. A chancela é da Joint Commission International (JCI), que tem um dos mais rigorosos selos de qualidade do setor e que a cada três anos reavalia os hospitais acreditados.

Os auditores da Joint Commission International permaneceram durante uma semana no hospital, avaliando mais de 1.100 elementos de mensuração entre processos e protocolos. A reacreditação reflete o comprometimento e dedicação de todas as equipes do BP Mirante e comprova, em nível internacional, que nosso modelo de negócio é a prática da medicina de ponta aliada ao melhor cuidado com nossos clientes.



Selo Sinasc

Em junho, o BP Hospital Filantrópico recebeu o Selo Sinasc, uma certificação que reconhece a qualidade dos dados inseridos pelas instituições que realizam partos no Sistema de Informação Sobre Nascidos Vivos (Sinasc) e que preenchem de forma adequada a Declaração de Nascido Vivo (DNV), importantes fontes de dados para a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) do município de São Paulo. Lançado em 2008, o selo tem duas categorias (ouro e prata) e visa premiar as instituições que alcançaram as metas nos três critérios de análise: cobertura, qualidade dos dados coletados e controle do uso dos formulários. O parâmetro para que uma instituição receba o selo no padrão ouro é ter realizado a emissão completa e correta dos DNV no sistema em 100% dos casos e o BP Hospital Filantrópico foi uma dessas instituições.





Gestão de sustentabilidade

A gestão de sustentabilidade na BP é feita com a preocupação de atender as demandas do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras. Acreditamos que todos somos responsáveis por esta causa. Por isso, nossos processos são orientados pelo chamado *triple bottom line* de Sustentabilidade, modelo de negócio que considera a perenidade da instituição com base nos desempenhos ambiental, social e econômico-financeiro.

Para formalizar nosso compromisso com a sustentabilidade, a BP criou em 2017, o seu Plano de Sustentabilidade, cujo conteúdo está exposto no quadro da página ao lado.

Pensando na melhor forma de levar estes conceitos aos nossos colaboradores e implementá-los dentro dos processos da organização, com o objetivo de acelerar o engajamento, o Plano de Sustentabilidade foi tema de um dos módulos do Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) da BP, cujos principais números estão expostos no infográfico abaixo.

Formação para a sustentabilidade

Números do Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) implementado em 2017 e início de 2018

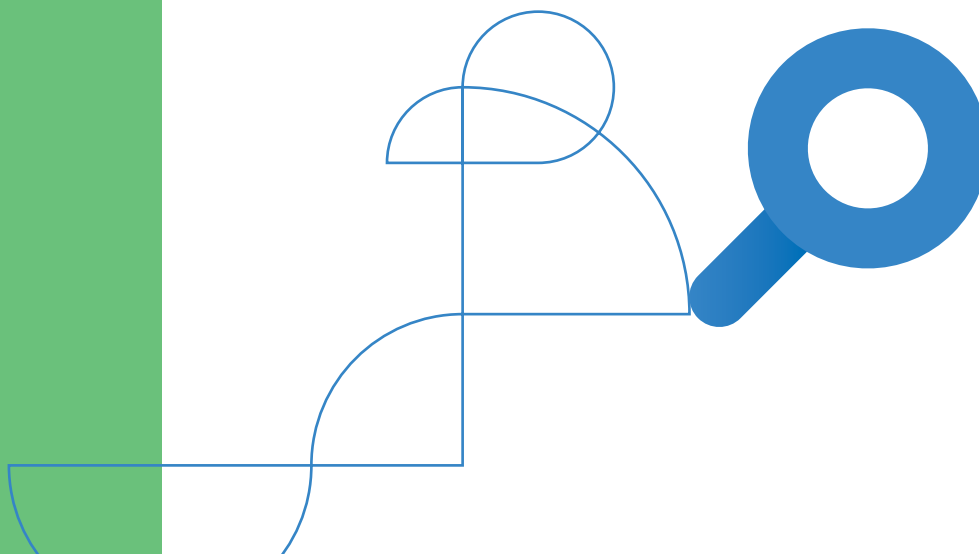
245 número de profissionais participantes

84% do universo que se pretendia atingir

1.936 total de horas de treinamento

96% índice de aprovação do treinamento aplicado

Confira nos próximos capítulos o desempenho da instituição sob cada um dos pilares do *triple bottom line*, isto é, sob os aspectos financeiro, ambiental e social.



Modelo BP de Sustentabilidade

	Eixo	Aspecto	Objetivo
 Econômico	1 Experiência e segurança do cliente	Visão integral da saúde e humanização do atendimento	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 suas informações.
		2 Gestão responsável	Cadeia de fornecedores sustentável e conduta ética
	Modelos inovadores de remuneração		Implantar sistema de remuneração por <i>performance</i> 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.
 Ambiental	3 Externalidades ambientais	Eficiência no uso de recursos naturais	Mensurar impactos e implantar medidas de eficiência no uso de energia, água, materiais e transporte, com vistas à redução de gases de efeito estufa (GEE).
		Construções sustentáveis	Incorporar, em todas as instalações, princípios de construções sustentáveis, especialmente em projetos de obras futuras.
		Gestão de resíduos	Implantar um sistema de gerenciamento de resíduos que minimize a geração e incentive a reciclagem.
 Social	4 Desenvolvimento de colaboradores e terceiros	Educação corporativa para a sustentabilidade	Capacitar colaboradores e terceiros para que se tornem aptos a enfrentar os desafios do Plano de Sustentabilidade.
		Política de diversidade	Estabelecer uma Política de Diversidade para estimular a inovação entre colaboradores e terceiros.
		Saúde e segurança dos profissionais	Assegurar as condições de bem-estar e a segurança dos colaboradores e terceiros.
	5 Compromisso social	Ações sociais e voluntariado	Organizar ações sociais voltadas à comunidade e estruturar um programa de voluntariado com colaboradores e parceiros.
		Educação e pesquisa	Contribuir com a capacitação de profissionais para o serviço público de saúde, desenvolver pesquisas, compartilhá-las com a sociedade e abrir cursos e treinamento à comunidade.

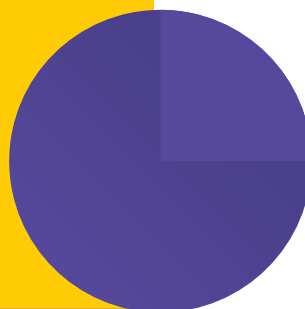


Finanças

GRI 103

GRI 201-1

Nos últimos cinco anos, com o País mergulhado em um cenário de crise econômica e recessão e, a partir do ano passado, em um processo de lenta recuperação econômica, o setor de Saúde enfrentou severas dificuldades. Ainda assim, a BP conseguiu potencializar suas receitas.



As receitas da BP cresceram 130% nos últimos cinco anos, evoluindo de R\$ 630 milhões em 2012 para R\$ 1,45 bilhão em 2017. Desse total, 88,7% são provenientes de atendimentos a convênios e particulares, enquanto os 11,3% restantes provêm do atendimento a clientes oriundos do Sistema Único de Saúde. Nosso Ebitda saiu de R\$ 70 milhões negativos em 2013 para R\$ 102 milhões em 2017, em um processo de recuperação vigoroso e contínuo.

Nesta década, a BP realizou investimentos superiores a R\$ 550 milhões em infraestrutura e na atualização de seu parque tecnológico. Só em 2017, os investimentos alcançaram R\$ 114 milhões e, na próxima década, chegarão a R\$ 750 milhões, com prioridade para um importante processo de transformação digital, mudanças no sistema de gestão hospitalar e implementação de prontuário eletrônico, que oferece maior segurança na tomada de decisões médicas e mais qualidade para o cliente no atendimento prestado.

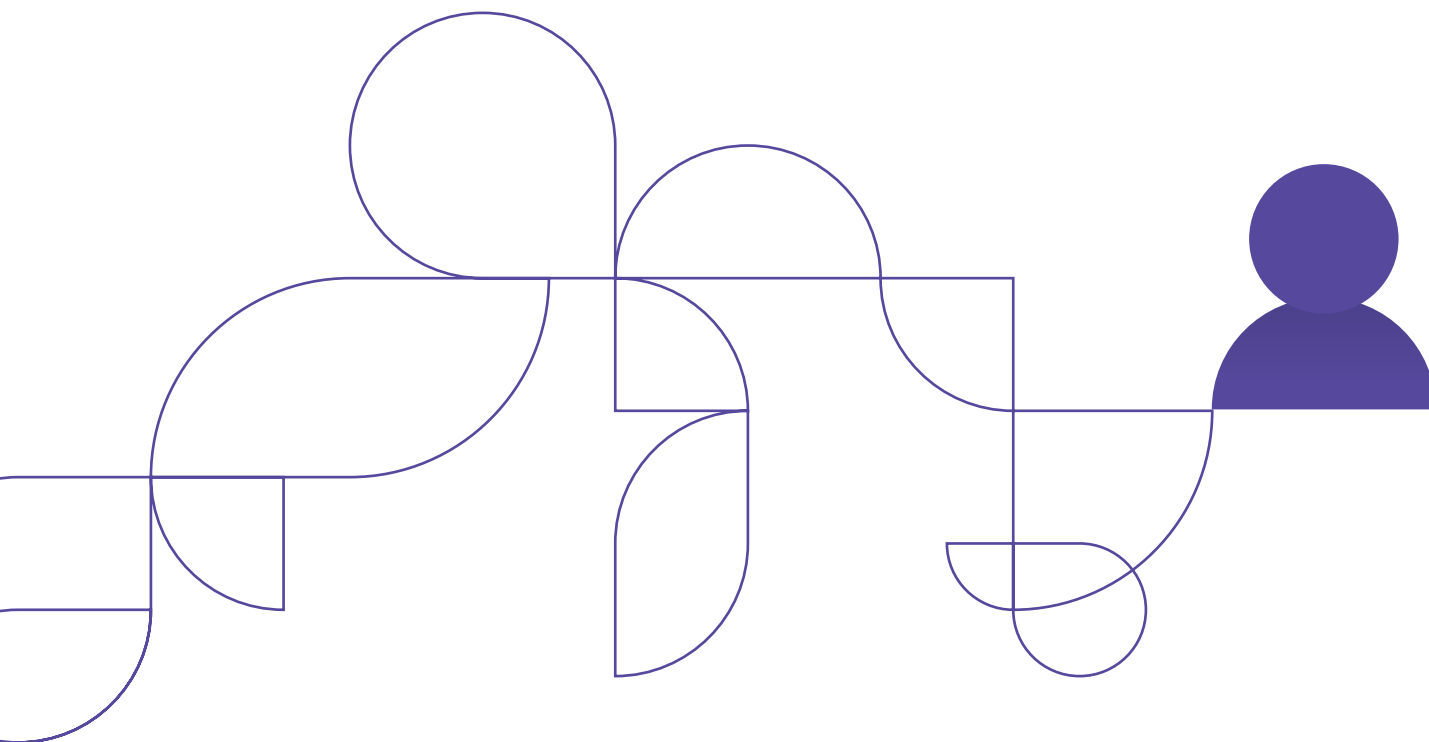
O principal investimento realizado no ano de 2017 foi a aquisição dos imóveis em que funciona o BP

Evolução dos resultados financeiros Em R\$ milhares

	2016	2017	Varição %
Receita bruta	1.269.642	1.445.787	13,9
Ebitda	68.703	102.724	49,5
Resultado do período	101.825	136.100	33,7

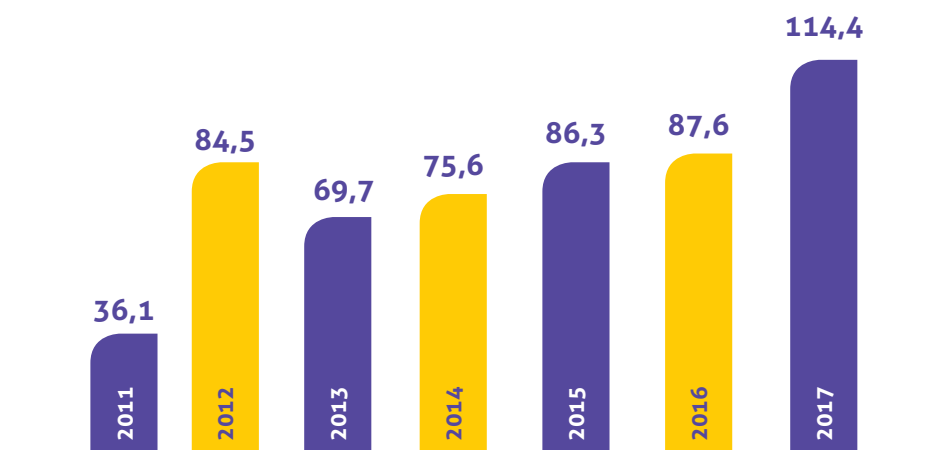
Hospital Filantrópico no bairro da Penha (zona leste de São Paulo). A compra, ocorrida em leilão, permitirá que uma das edificações do conjunto, hoje desativada, seja reformada e a capacidade de atendimento seja expandida.

Isso confirma a vocação da BP para a filantropia e indica o acerto da principal diretriz de nossa estratégia de gestão financeira, que é a de gerar receita para que o resultado possa ser reinvestido na atividade e na expansão do atendimento filantrópico.



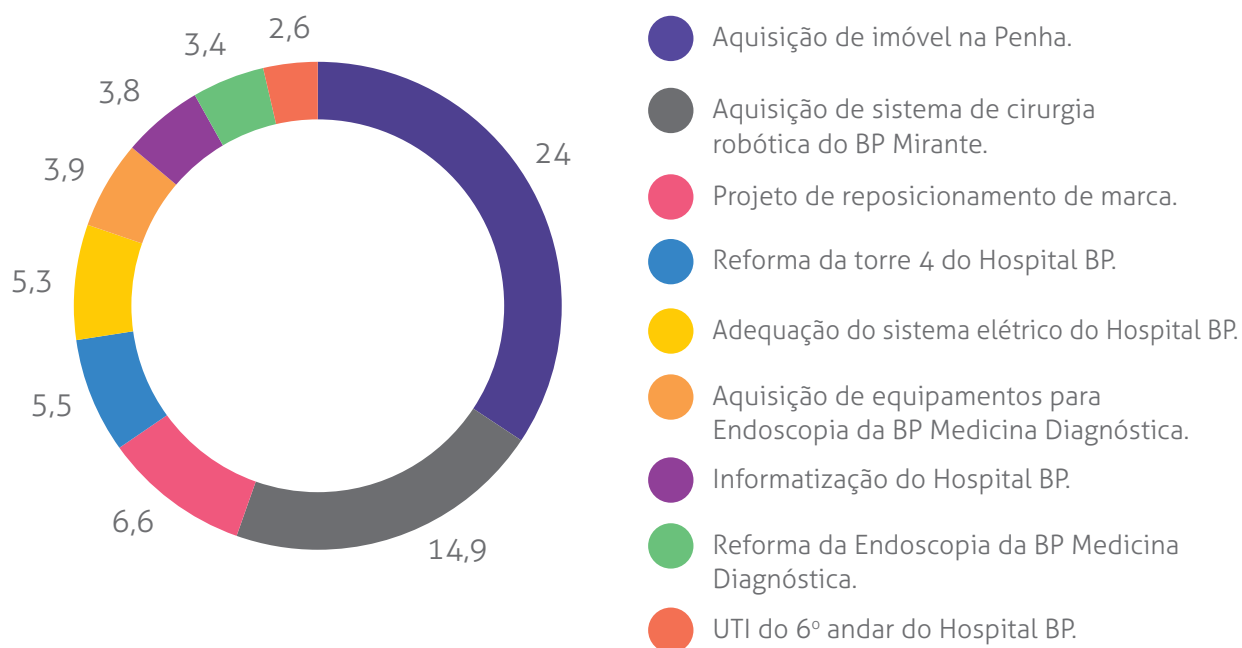
Evolução dos investimentos

Em R\$ milhões



Principais investimentos em 2017

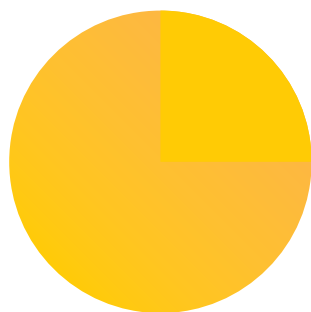
Em R\$ milhões



Valor econômico direto gerado e distribuído

GRI 201-1

Demonstração do Valor Adicionado (em R\$)	2016	2017
1 Receitas	1.261.199	1.434.567
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	25.691	56.354
1.2) Outras receitas		
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	- 52.167	-40.276
1.4) Provisão para devedores duvidosos - Reversão/Construção	1.234.723	1.450.645
2 Insumos adquiridos de terceiros (inclui ICMS e IPI)	632.272	734.153
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	375.499	430.519
2.2) Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	232.915	278.518
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		
2.4) Outras despesas	23.858	25.116
3 Valor adicionado bruto	602.451	716.492
4 Retenções	21.800	25.921
4.1) Depreciação, amortização e exaustão	21.800	25.921
5 Valor adicionado líquido produzido pela entidade	580.651	690.571
6 Valor adicionado recebido em transferência	52.963	30.297
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	52.963	30.297
7 Valor adicionado total a distribuir	633.614	720.868
8 Distribuição do valor adicionado	633.614	720.868
8.1) Pessoal e encargos	488.773	535.904
8.1.1 Remuneração direta	389.890	431.500
8.1.2 Benefícios	59.856	64.391
8.1.3 FGTS	39.027	40.013
8.2) Impostos, taxas e contribuições	1.504	2.047
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	41.514	46.818
8.3.1 Juros	39.734	44.850
8.3.2 Aluguéis	1.780	1.968
8.3.3 Outras	0	0
8.4) Remuneração de capitais próprios	101.823	136.099
8.4.1 Juros sobre o capital próprio	0	0
8.4.2 Dividendos	0	0
8.4.3 Lucros retidos/Prejuízo do exercício	101.823	136.099
8.4.4 Participação dos não controladores nos lucros retidos (só para consolidação)	0	0
8.5) Lucros retidos/prejuízo do exercício	0	0
8.6) Investimentos na comunidade	0	0

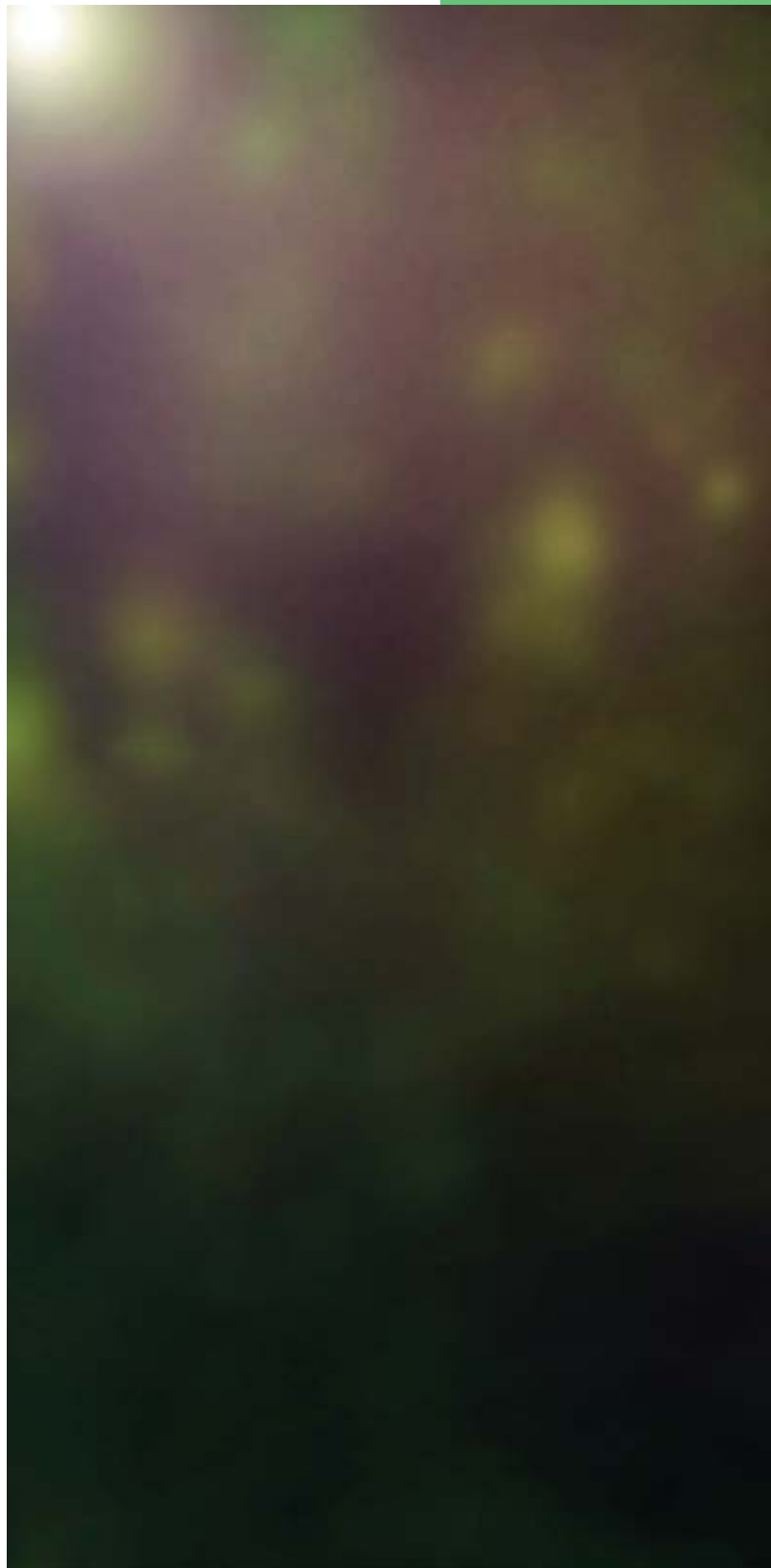


Demonstração de Valor Adicionado (em %)	2016	2017
Acionistas (remuneração de capital próprio)	0,00%	0,00%
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	77,14%	74,34%
Governo (impostos, taxas e contribuições)	0,24%	0,28%
Lucro retido/Prejuízo do exercício	16,07%	18,88%
Juros e aluguéis (remuneração de capital e terceiros)	6,55%	6,49%
Investimentos na comunidade	0,00%	0,00%

Resumo da Demonstração de Valor Adicionado (em R\$)	2016	2017
1 Receitas	1.234.723	1.450.645
2 Insumos adquiridos de terceiros	632.272	734.153
3 Valor adicionado bruto (1 - 2)	602.451	716.492
4 Retenções	21.800	25.921
5 Valor adicionado líquido produzido pela organização (3 - 4)	580.651	690.571
6 Valor adicionado recebido em transferência	0	0
7 Valor adicionado total a distribuir (5 + 6)	580.651	690.571

Meio ambiente

O Plano de Sustentabilidade tem fortalecido as nossas práticas da gestão ambiental, adotadas ao longo dos anos com o objetivo de reduzir os impactos ambientais da instituição. A introdução do sistema digital de imagens, dos prontuários eletrônicos e até mesmo campanhas de conscientização para diminuição de impressão de documentos são exemplos de iniciativas para diminuição do impacto causado, como exposto a seguir.





Resíduos

GRI 306-2

GRI 103

A BP tem uma grande preocupação com seus resíduos e, por isso, realiza a gestão dessa categoria desde o início da operação em cada um dos endereços da instituição. Para isso temos o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que introduziu a prática de reuniões mensais de uma equipe multidisciplinar para a discussão de ações e melhorias. O objetivo é reduzir ao máximo a geração de resíduos comuns e infectantes, aumentando os índices de reciclagem.

Confira ao lado alguns resultados das principais iniciativas de ecoeficiência de 2017.



- A principal iniciativa recente foi a instalação de coletores de resíduos e o treinamento de todos os colaboradores sobre a importância do descarte correto de resíduos.
- Destinação de reciclagem (incluindo a descontaminação) de 32.074 lâmpadas fluorescentes em 2015 e 2016 e mais 11.956 em 2017.
- Descarte de 23,4 toneladas de materiais eletrônicos pela área de Engenharia Clínica em 2015 e 2016, além de 4,5 toneladas em 2017, e 365 quilos de pilhas e baterias para reprocessamento.
- Doação de materiais e mobiliários em bom estado para organizações que tenham propósito e valores alinhados aos da BP.

Mais ações de ecoeficiência vêm sendo implantadas em conjunto com o cronograma de reformas da instituição.

Volume de resíduos por classe e tipo de disposição

GRI 306-2

Resíduos não perigosos (em toneladas)

Método de disposição	2015	2016	2017
Reciclagem	56,52	403,04	535,60
Incineração (queima de massa)	-	-	-
Aterro sanitário	1.503,31	1.137,73	1.640,42
Coprocessamento	-	-	-
Total	1.559,83	1.540,77	2.176,02

Resíduos perigosos (em toneladas)

Método de disposição	2015	2016	2017
Reciclagem	-	-	-
Incineração (queima de massa)	43,88	61,42	74,80
Aterro sanitário ¹	724,50	1.752,96	2.038,35
Coprocessamento ²	18.800,00	4.740,00	4.910,00
Total	19.568,38	6.554,38	7.023,15

¹Iniciada em 2015, a gestão de resíduos perigosos teve a variedade de resíduos monitorados significativamente ampliada em 2016, o que levou ao aumento da destinação mostrado na tabela.

²A quantidade de resíduos destinados para o coprocessamento foi alta devido ao projeto de troca de lâmpadas fluorescentes para LED. A troca se estende durante os anos, conforme as reformas realizadas.

Resíduos recicláveis

GRI 306-2

A BP realiza a gestão dos resíduos recicláveis de todas as unidades, tais como papéis, papelão, plásticos, metais e outros. Em 2017, foram coletadas seletivamente e encaminhadas para reciclagem mais de 40 toneladas mensais de materiais, em média. Somente empresas credenciadas e autorizadas são contratadas para o transporte e destinação final dos resíduos.

Recolhidos de coletores dispostos em todas as áreas da instituição e destinados a usinas de reciclagem com as quais a instituição mantém parceria, os materiais são processados e remanufaturados, dando origem a produtos como copos de café e água, papéis, garrafas plásticas, bandeja de ovos e outros.

Os demais resíduos, gerados em menor quantidade, são também recolhidos de modo seletivo e encaminhados a reciclagem, tais como *banner*, películas radiográficas, pilhas e baterias.

Reciclando resíduos

Média mensal de materiais não perigosos coletados para reciclagem (em kg)

.....

2.358 Papéis

.....

23.235 Papelão

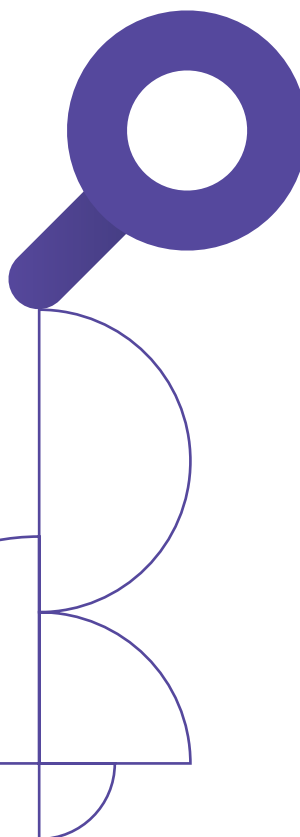
.....

2.814 Plástico

.....

8.385 Metais

.....



Destinação dos resíduos da virada de marca

Com o novo posicionamento da marca BP, nossa instituição promoveu a substituição sustentável de materiais de identidade visual e de sinalização dos ambientes, como crachás, uniformes, enxovais, placas, materiais impressos e outros. Todos esses materiais foram doados para reciclagem e geração de renda.

Materiais	Destinação	Quantidade	Resultado
Uniformes	ONG Retalhar	1.707 kg (5.143 peças)	Produção de 500 cobertores populares que serão doados no inverno de 2018
Mantas dos enxovais	Grupo Arte do Bem	55 unidades	Produção de 43 mantas pequenas e 54 mantas grandes que serão doadas para a Maternidade do BP Hospital Filantrópico e para a Hemodiálise do Hospital BP
Crachás	Flacipel Comércio de Aparas e Sucata Ltda.	38 kg	Renda reinvestida na assistência à saúde
Materiais impressos	Flacipel Comércio de Aparas e Sucata Ltda.	1.019 kg	Renda reinvestida na assistência à saúde
Mobiliários, outros materiais e equipamentos	Associação Cruz de Malta, Fundação Santarritense de Saúde e Assistência Social, Centro de Referência da Mulher (Hospital Pérola Byington), Restaurante Pais e Filhos		Apoio em serviços sociais

Energia

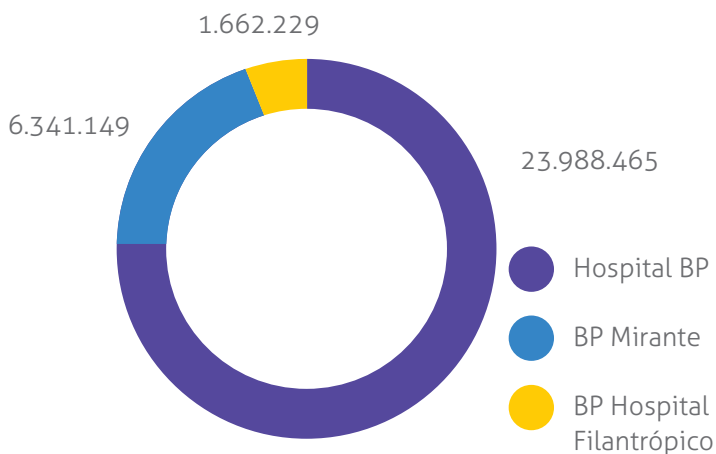
GRI 302-1

GRI 103

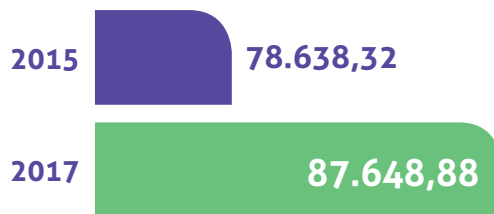
Para alcançar máxima eficiência energética, a BP realizou no último ano o *retrofit* da iluminação do BP Mirante e do BP Hospital Filantrópico. A mesma iniciativa vem sendo implantada nas áreas reformadas do Hospital BP.

Em 2017, a BP iniciou o processo de implementação da ISO 50001 (norma para sistemas de gestão de energia) e com isso vem estudando novos projetos de ecoeficiência para a organização. Outro exemplo de projeto de engenharia que está nos apoiando na busca pela eficiência energética é a instalação da central de água gelada para o funcionamento do ar condicionado, iniciativa da qual estamos mensurando resultados.

Consumo de energia (em Kw/hora)



Média diária de consumo energético (Em Kw)



O BP Hospital Filantrópico não realizava o monitoramento do consumo de energia até junho de 2015. Assim, o valor apresentado acima considera uma média estimada daquele hospital. Além disso, durante os anos de 2016 e 2017 novas áreas e serviços foram criados, aumentando o volume de atendimentos e, por consequência, o consumo de energia.

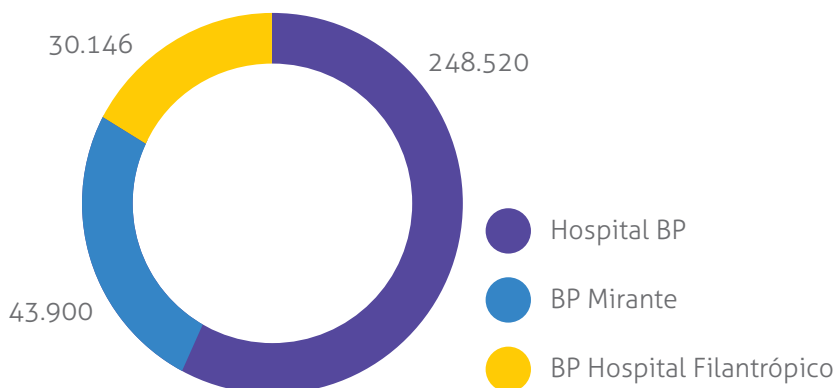
Água

GRI 303-1

GRI 103

No segmento da Saúde, a água é de extrema importância para garantir a qualidade do atendimento e da segurança dos clientes, assim como de todo time de colaboradores assistenciais. Por esse motivo, desde 2010, a BP busca excelência na implantação de iniciativas que tragam benefícios à saúde e ao meio ambiente, sempre com foco na diminuição do desperdício e utilização consciente de recursos. Um exemplo disso é o rigoroso tratamento e controle diário da qualidade da água utilizada para procedimentos de hemodiálise.

Consumo de água em 2017 (em m³)

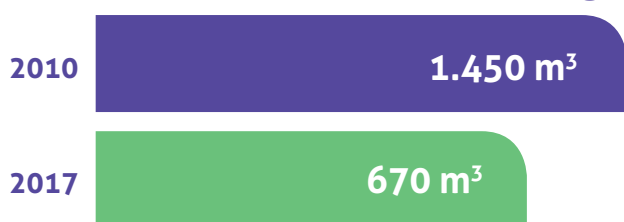


A BP utiliza, na grande maioria de seus processos, águas provenientes da concessionária Sabesp. No entanto, também conta com três poços artesianos que fornecem água para alguns processos, depois de devidamente tratada. Os poços estão regularizados com o órgão responsável.

Para reduzir o consumo de água, uma série de ações vêm sendo realizadas, tais como a substituição de torneiras comuns pelo modelo de fechamento automático; instalação de redutores de vazão em torneiras e chuveiros; instalação de aeradores nas torneiras; substituição das válvulas do tipo Hydra por caixas embutidas ou acopladas nos sanitários, assim como combate a vazamentos. Também realizamos a instalação de redutores de vazão, para garantir a qualidade em instalações e reparos realizados. Todas as obras de expansão e reforma são feitas considerando as premissas de sustentabilidade.

Os resultados dessas medidas se fazem sentir de forma gradativa, porém significativa. Quando comparamos 2010 com 2017, a redução do consumo médio diário de água foi de 780 m³/dia (veja o gráfico abaixo). A soma das ações realizadas trouxe, até 2017, uma redução de 18 mil m³/mês ou 216 mil m³/ano, com economia estimada de R\$ 1,5 milhão/ano.

Média diária de consumo de água



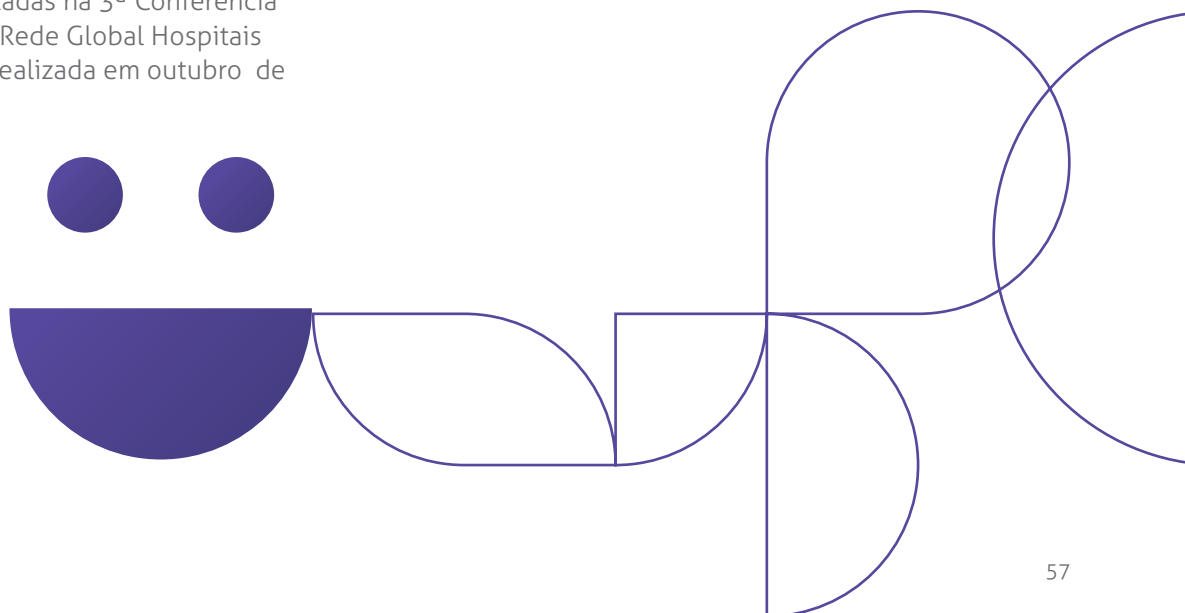
O resultado dessas medidas de ecoeficiência da BP foram apresentadas na 3ª Conferência Latino-Americana da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis, realizada em outubro de 2017, em São Paulo.

Semana do Meio Ambiente

Com o objetivo de conscientizar os colaboradores a respeito de ações diárias capazes de otimizar os recursos naturais e reduzir o consumo desnecessário de materiais em todas as áreas, a BP realiza anualmente a Semana do Meio Ambiente. Em alinhamento com os eixos estratégicos do Plano de Sustentabilidade da BP, o evento trata de temas relevantes para a gestão ambiental em nossa instituição. No ano de 2017, os temas plástico e papel, água, desperdício de alimentos, resíduos e energia foram apresentados em dias separados por meio de atividades lúdicas e interativas. Foram disponibilizadas informações visando despertar curiosidade, reflexão e engajamento em atitudes que valorizam as questões ambientais em nosso cotidiano.

O evento começou a ser realizado em 2016 e teve no ano passado a sua segunda edição, com participação de mais de 800 colaboradores de todas as unidades. Ao final da segunda Semana do Meio Ambiente, os colaboradores puderam observar o impacto da BP em cada tema e se conscientizar sobre a importância de contribuir para a redução do desperdício.

Ações de comunicação auxiliares permearam todos os canais internos da BP, com uso de infográficos comparativos para melhor entendimento e visualização dos impactos do desperdício na instituição e no mundo.



Pessoas

São as pessoas que movem a nossa organização. Por meio do conhecimento e do engajamento de nossos colaboradores, evoluímos com inovação e paixão pelo nosso trabalho. Isso nos possibilita prestar serviços de alta qualidade, confiabilidade, competência técnica e atendimento humanizado, proporcionando experiências positivas para os nossos clientes. Incentivamos a vivacidade, o protagonismo, o espírito de equipe, o acolhimento e a diversidade. Reconhecemos a importância de cada um de nossos colaboradores para o nosso propósito: valorizar a vida.





Perfil dos funcionários

GRI 102-8

GRI 102-41

GRI 103

GRI 401-1

GRI 401-2

7.365 Total de colaboradores

100% Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva

159 Total de jovens aprendizes

237 Total de empregados com algum tipo de deficiência

459 Colaboradores terceiros

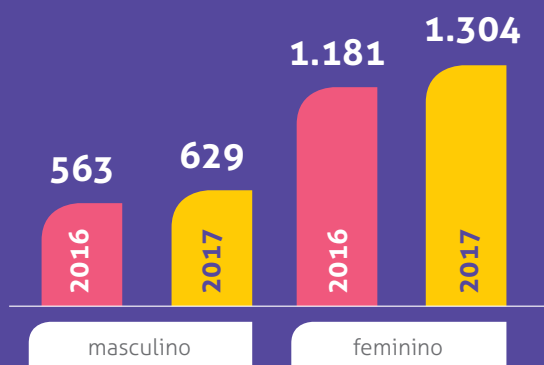
Em função da natureza das atividades, a BP é uma instituição na qual mais de 70% dos colaboradores são mulheres. Os números refletem o predomínio feminino em carreiras estratégicas do setor de Saúde, como a Enfermagem, e está presente também no quadro da alta gerência, na primeira linha executiva e no próprio cargo de CEO da instituição, hoje ocupado por uma mulher.

A taxa de rotatividade dos colaboradores da BP situa-se na faixa de 2% (número similar ao segmento), mas é menor entre mulheres. Em 2017, por exemplo, situou-se em 2,52% entre homens e em 2,12% no público feminino.

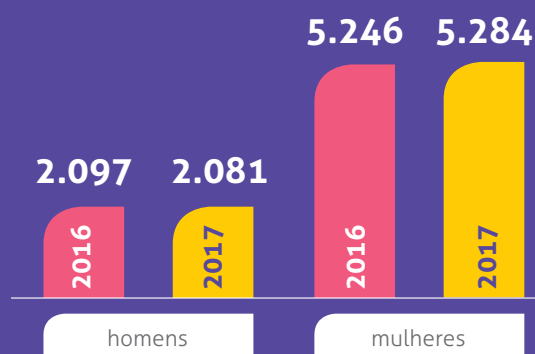
Para a BP, a diversidade é um tema muito importante e, por isso, buscamos inseri-lo no cotidiano de nossos colaboradores, ressaltando a importância da inclusão de diversos públicos na instituição. O Programa de Inclusão acompanha colaboradores com deficiência e jovens aprendizes a fim de possibilitar a adaptação, retenção e desenvolvimento da carreira.

Entre os benefícios, os colaboradores têm descontos em farmácias e plano de saúde e odontológico que abrange os dependentes, incluindo companheiros do mesmo gênero. A BP disponibiliza licença-maternidade e paternidade para os colaboradores e passou a oferecer o mesmo benefício para companheiros do mesmo gênero em caso de adoção.

Evolução do número de contratações por gênero



Evolução do total de colaboradores por gênero





Saúde, segurança e bem-estar

Para a BP, o propósito de valorizar a vida inclui os colaboradores, por cuja saúde, segurança e bem-estar zelamos todos os dias, por meio de diversas iniciativas.

Todas as instalações contam com brigadas de incêndio, rotas de fuga sinalizadas e mapas de risco que informam sobre os perigos existentes nos ambientes, sejam físicos, químicos, biológicos, ergonômicos ou de acidentes.

Os colaboradores são orientados durante a integração realizada no momento da contratação e anualmente passam por reciclagem na qual são abordados os assuntos relacionados à saúde e à prevenção de riscos no ambiente de trabalho e nas diferentes áreas, visando a sua segurança.

Além disso, a BP criou em 2015 o Núcleo de Saúde do Colaborador, que oferece atendimento ocupacional e assistencial para os colaboradores por meio de equipe multiprofissional composta por especialidades como Clínica Geral, Enfermagem, Acupuntura, Psiquiatria, Psicologia, Nutrição e Fisioterapia.

Em 2017, foram realizados 25.669 atendimentos aos colaboradores (em média 105 atendimentos/dia), sendo aproximadamente metade dos atendimentos assistenciais multidisciplinares.

No último ano, a BP diminuiu em 10% o número de acidentes de trabalho quando comparado ao ano anterior. Estamos trabalhando para que este número diminua ainda mais nos próximos anos.

Programa Viva 365

Promover a qualidade de vida dos colaboradores também é fundamental para a BP e, por isso, foi criado em 2015 o Programa Viva 365. Com o objetivo de estimular o protagonismo por meio de ações de apoio às mudanças de hábitos e estilo de vida dos nossos colaboradores, o programa propõe mudanças para uma vida cada vez melhor.

Baseia-se na saúde integral com foco em cinco aspectos: saúde física, saúde emocional, saúde intelectual, saúde financeira e saúde social. Confira a seguir todas as ações:



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

- Núcleo de Saúde do Colaborador (mencionado na página anterior).
- Campeonato de futebol.
- Treinos semanais de corrida e caminhada.
- Corridas de rua.
- Aulas de dança.
- Vigilantes do Peso.
- Campanha de vacinação contra gripe gratuita.
- Campanha de vacinação contra o HPV com valores especiais.
- Palestra de orientação ao combate ao fumo
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat): ações com foco na prevenção de acidentes de trabalho e bem-estar.
- Campeonato de vôlei.





Saúde intelectual: estímulo à participação em atividades culturais e de desenvolvimento.

- Venda de livros com desconto
- Parcerias com livrarias.
- Canto da leitura: espaço com livros para empréstimo. Os livros disponibilizados são arrecadados por meio de campanhas internas.
- Agenda cultural mensal: programação de ações gratuitas ou com valores especiais.



Saúde financeira: apoio e orientação para planejamento financeiro, estabelecimento de metas e realização de sonhos de forma consciente.

- Palestras e encontros com objetivo de oferecer orientação financeira para colaboradores em parceria com o banco Itaú, além da indicação de materiais de apoio.



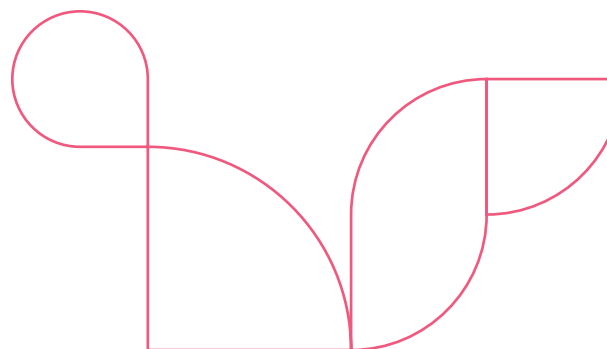
Saúde emocional: estímulo ao autoconhecimento, atenção plena, apoio em momentos difíceis, encontros e oficinas.

- Aulas de ioga.
- Programa de Apoio Pessoal (PAP): atendimento por meio de ligação gratuita para todos os colaboradores e familiares realizado por profissionais de diversas especialidades (psicólogos, assistentes sociais, advogados, pedagogos, nutricionistas, fisioterapeutas, educadores físicos, consultores financeiros e *pet* consultores).
- *Mindfulness*: *workshop* promovido para os gerentes com práticas de atenção plena.



Saúde social: incentivo a atividades de lazer e convívio social e disponibilização de espaço destinado ao descanso e relacionamento social entre colaboradores.

- Coral de colaboradores.
- Parcerias ligadas ao bem-estar: academias, diversão, lazer e viagens.
- Facilidades: venda de produtos com desconto, em datas comemorativas, na própria BP.
- Central do entretenimento: venda de ingressos de parques, cinemas, teatros e boliches com desconto.
- Semana do Bem-Estar: contemplou ações de estética e maquiagem, oficinas de artes manuais e apresentações musicais. Ação realizada em parceria com o Sesc.
- Espaço do Colaborador: destinado para descanso, cultura, lazer e bem-estar. Na sala de bem-estar são realizadas as aulas de dança, ioga e ações especiais, além de ser um local disponível para descanso com poltronas reclináveis em um ambiente confortável e seguro. Há televisores, poltronas, mesas para estudo, livros para empréstimo e é onde realizamos ações de comunicação e de interação com colaboradores.



2015



2016



2017

Treinamento e desenvolvimento

GRI 404-1

GRI 103

Na BP, o desenvolvimento de pessoas visa quatro objetivos: fortalecimento de nossa liderança e talentos; promoção do engajamento e *accountability*; construção de uma organização ágil e de novas capacidades; mudança da mentalidade para diferenciação da experiência do cliente.

Os desafios são grandes, visto tratar-se de um processo de gestão de mudanças, de evolução de mentalidades e difusão de uma nova cultura na empresa. Por isso investimos no desenvolvimento de novas capacidades e habilidades, com iniciativas extensivas a todos os colaboradores e a parte do corpo clínico da BP, por meio de programas adequados ao perfil de cada segmento.

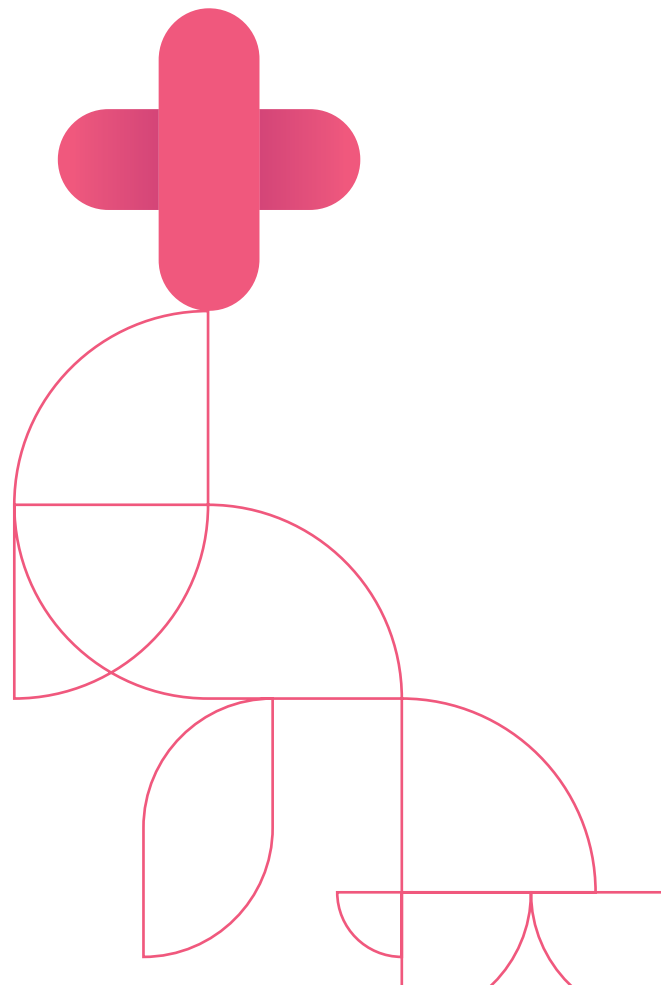
Estas ações têm como objetivo proporcionar ferramentas para que todos possam contribuir para a transformação cultural e a Sustentabilidade da BP.

Conheça a seguir as principais iniciativas nesta área:

- **Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL)**
– Nosso objetivo é estimular o *accountability*, a cultura de excelência do atendimento e de processos que tenham a experiência do cliente como foco. Líderes empoderados, motivados e capacitados, que sabem engajar suas equipes, são exemplos pelas atitudes e agentes de transformação cultural. O programa vem sendo realizado desde 2014 e possui módulos temáticos como Ferramentas de Gestão, *Accountability*, Processos, *Compliance* e Sustentabilidade, entre outros. Direcionado a gerentes, coordenadores e supervisores, o PDL já proporcionou aproximadamente 16 mil horas de treinamento, com média de 97% de aprovação por parte dos participantes.
- **Programa de Líderes Médicos (PLM)** – Visa engajar os médicos com nossos propósitos, valores e processos de transformação cultural. Aborda a importância da atuação conjunta tendo como foco a experiência do cliente e a importância do líder médico em exercer a influência para liderar equipes de apoio e assistência, além de lidar com

conflitos. Em 2017, fizemos um piloto na área de Medicina Diagnóstica, com a participação de 194 chefes de equipes e assistentes (80% do público-alvo). Com um total de 732 horas, a capacitação alcançou 86% de favorabilidade.

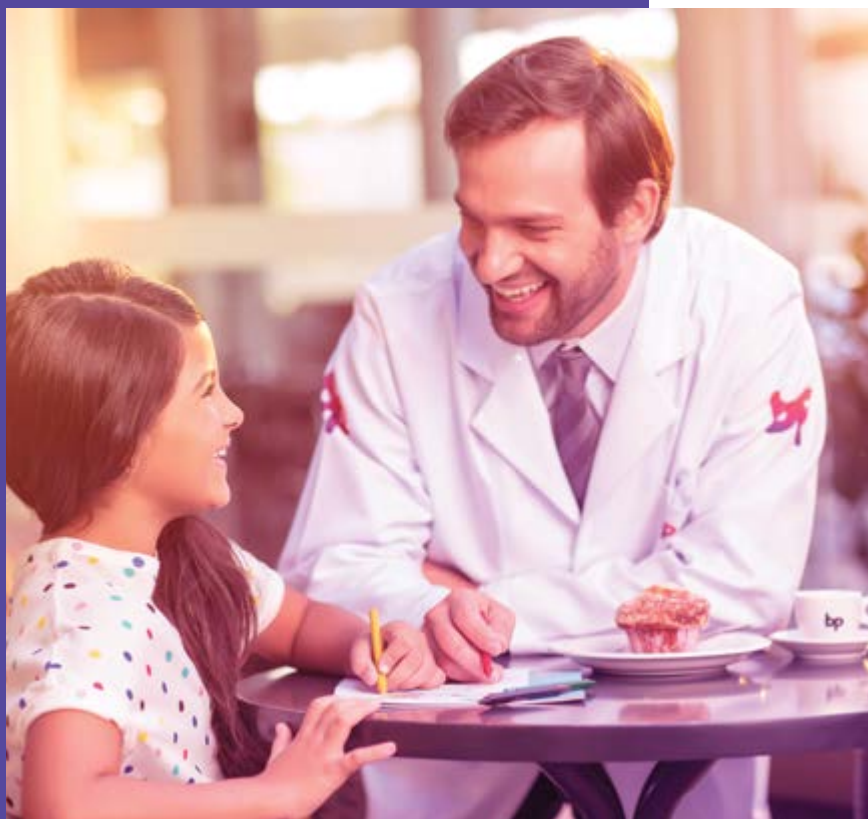
- **Integração** – Voltada para profissionais recém-chegados à instituição, visa capacitá-los para uma atuação alinhada ao propósito, à prática dos valores e à observância dos procedimentos e normas da BP. É formada por quatro módulos: Institucional, Terceiros, Treinamento Básico Introdutório e Integração de Executivos. Em 2017, foi ministrada para 3.731 novos profissionais da BP.
- **Academia de Excelência no Atendimento BP** – Veja na página 66 o relato específico sobre este *case*.



Para a carreira de Enfermagem, a BP estabeleceu o Programa Oi – Oportunidade Interna, por meio do qual colaboradores que se graduaram em Enfermagem ou que são elegíveis à promoção são avaliados e permanecem em um banco de talentos interno. Além disso, a instituição possui a Escola de Enfermagem São Joaquim, que oferece cursos gratuitos de auxiliar e técnico de Enfermagem para colaboradores de funções operacionais, que, por meio dessa oportunidade, podem iniciar sua carreira na área da Saúde.

Treinamento

	Total de horas no ano	Média de horas por colaborador
2016	167.618	23 horas
2017	183.396	25 horas

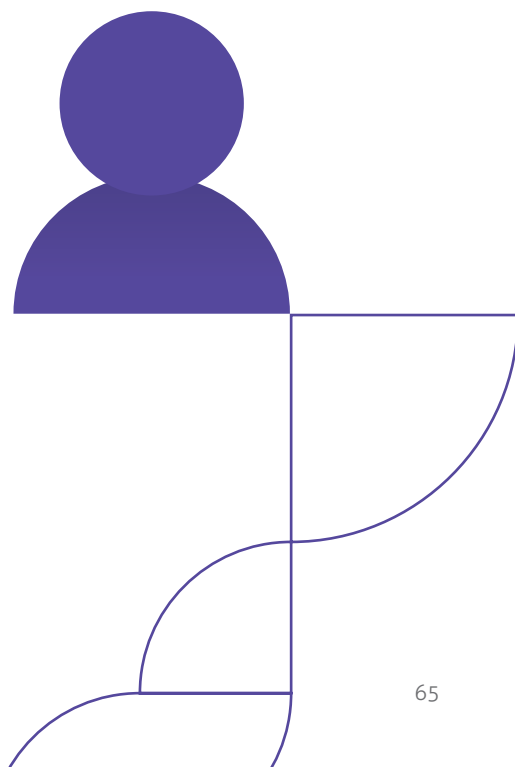


Avaliação de desempenho

O processo de avaliação de desempenho, realizado anualmente, é composto por quatro fases: avaliação do gestor imediato, reunião de calibragem, *feedback* e definição do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Na avaliação do gestor imediato são analisados o conjunto de competências BP e o nível de entrega. Na reunião de calibragem, segundo a metodologia 9 Box, os gestores discutem sobre a *performance* dos avaliados, apresentando evidências, pontos de destaque e desenvolvimento do profissional. Nas reuniões de *feedback*, gestor e avaliado discutem as ações passadas, com seus pontos de destaque e ações futuras de desenvolvimento e alinhamento.

Ao oferecer aos nossos colaboradores uma avaliação de desempenho estruturada com *feedback*, buscamos estimular a cultura do desempenho.

De acordo com o resultado da avaliação de desempenho, o gestor imediato e o colaborador avaliado constroem o PDI, onde são traçadas as ações de desenvolvimento para as competências e/ou nível de entregas específicas. Corporativamente, a área de RH analisa o resultado consolidado e propõe ações de desenvolvimento.



Construindo uma nova cultura organizacional

As transformações propostas pelo reposicionamento da marca BP trouxeram relevantes desafios para o *mindset* que orienta o comportamento de nossos colaboradores. Queremos ser reconhecidos por nossos clientes por oferecermos a melhor experiência no atendimento de saúde. Para isso, uma mudança de cultura passou a ser necessária, dentro de uma ação planejada para o longo prazo. Assim, foi criada a Academia de Excelência no Atendimento BP, cujo objetivo é apoiar a construção de uma cultura na qual a experiência do cliente com a BP seja memorável.

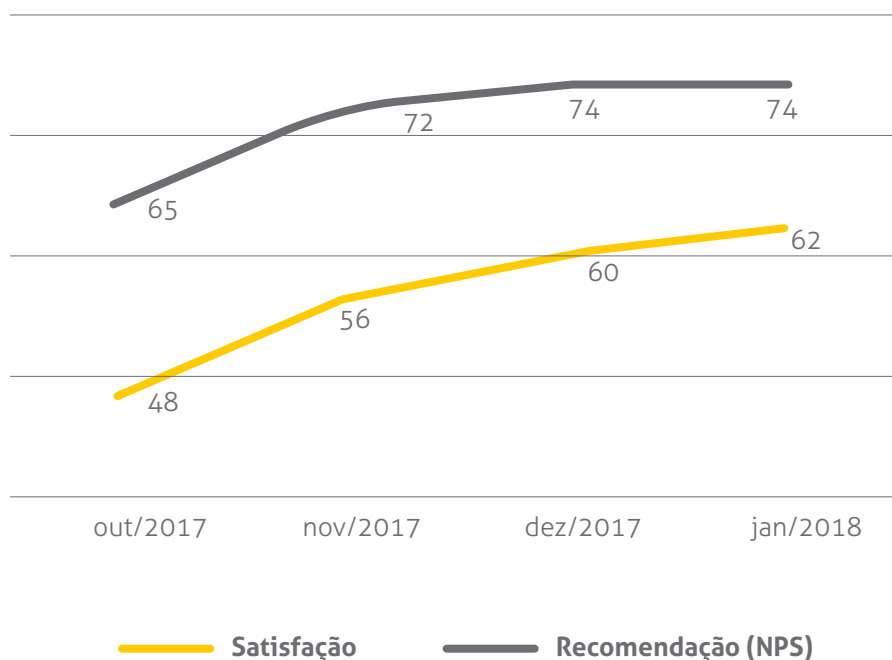
Inspirada no propósito, nos valores e nas diretrizes de linguagem da marca, a Academia de Excelência no Atendimento BP tem como público-alvo os profissionais com atuação direta junto aos clientes. São trabalhados os aspectos da cultura que influenciam a qualidade do atendimento e as práticas de excelência. Sua atuação está assentada em quatro pilares: Trilhas de Atendimento, Grupo de Referência, Monitoria e Liderança.

A Academia de Excelência no Atendimento BP foi lançada em setembro de 2017, tendo a primeira turma de colaboradores iniciado sua capacitação em outubro. A primeira onda encerra-se em junho de 2018, com a formação de três mil colaboradores que atuam diretamente no atendimento.

Os impactos se fizeram presentes mesmo antes do final da capacitação da primeira turma. Pesquisas de satisfação realizadas com os clientes indicam um aumento de 29,17% na satisfação entre outubro de 2017 (mês do início da capacitação) e janeiro de 2018, bem como um aumento de 13,85% na recomendação da BP por parte desses mesmos clientes. Os resultados ainda são parciais, mas já indicam uma tendência de melhoria na experiência do cliente.

Impactos da Academia de Excelência no Atendimento BP

Evolução dos índices de satisfação e recomendação após 4 meses



Programa Jovem Aprendiz

Oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional a jovens, preparando-os para o mercado de trabalho por meio de atividades teóricas na instituição de ensino parceira e também atividades práticas em áreas administrativas da BP. Assim funciona o Programa Jovem Aprendiz, voltado para jovens entre 16 e 21 anos que estejam cursando ou já tenham concluído o ensino médio em escola pública no período noturno ou com disponibilidade para mudança de horário, bem como para jovens com deficiência.

As atividades teóricas e práticas são executadas sob a orientação pedagógica de entidade qualificada em formação técnica profissional, com metodologia e com atividades práticas coordenadas pela BP.

Em 2017, 159 jovens participaram do programa, dos quais 37 tornaram-se elegíveis para participar de processos de recrutamento da BP. Desses, 19 foram efetivados na instituição.



Educação e pesquisa

GRI 103

A BP Educação e Pesquisa é a marca da BP que tem o objetivo de promover a multiplicação do conhecimento, incentivando e apoiando a realização de pesquisas que possam trazer benefícios para a população e contribuir com a melhoria contínua da assistência e do ensino na área da Saúde, a BP Educação e Pesquisa mantém diversos cursos e frentes de pesquisas, cujos destaques relativos a 2017 são relatados a seguir.

Escola de Enfermagem São Joaquim

Reconhecida e autorizada pelo Ministério da Educação (MEC), a Escola de Enfermagem São Joaquim forma anualmente turmas de auxiliares e técnicos de Enfermagem. A escola é uma das mais conceituadas e procuradas escolas técnicas do País, responsável por prover ensino de qualidade gratuitamente para a sociedade.

Em 2017, a escola formou 40 auxiliares e 60 técnicos de Enfermagem.

Comissão de Residência Médica

A Comissão de Residência Médica (Coreme), área responsável pela gestão da capacitação voltada para a especialização de médicos, disponibiliza 15 programas de residência médica (todos com o aval do MEC), dos quais participaram 96 residentes, e outros 35 cursos de especialização ou aprimoramento que, em 2017, disponibilizaram aos interessados 380 vagas.

Pesquisas clínicas

Em 2017, 23 novas pesquisas clínicas foram iniciadas na BP Educação e Pesquisa. São projetos patrocinados pela indústria farmacêutica e que contribuem para que novas opções de drogas estejam disponíveis. Ao todo, 62 projetos estão em andamento.

Na frente de pesquisa, em 2017, foram iniciados 23 novos estudos clínicos que, somados aos que já estavam em andamento, totalizam 62 protocolos em andamento.

Capacitação

A BP Educação e Pesquisa também promove cursos, palestras, simpósios e seminários voltados para a capacitação de médicos e outros profissionais da Saúde. Em 2017 foram realizados mais de 50 eventos científicos para estimular a discussão das mais inovadoras soluções na área da Saúde disponíveis no mundo.

Em abril de 2017, a BP firmou parceria com a American Heart Association (AHA) e se tornou um centro de treinamento internacional autorizado por aquela associação. A AHA é uma entidade americana sem fins lucrativos, dedicada a combater doenças cardíacas e derrames. Oferecem educação em saúde pública e é líder mundial em treinamentos de reanimação cardiopulmonar (RCP).

Com esta parceria, cursos básicos e avançados de suporte à vida começaram a ser aplicados em nossa instituição, reforçando o posicionamento da BP como polo de saúde referência em Cardiologia. Desde o início desse projeto, 77 pessoas já foram capacitadas com 100% de aprovação.



Educação Continuada

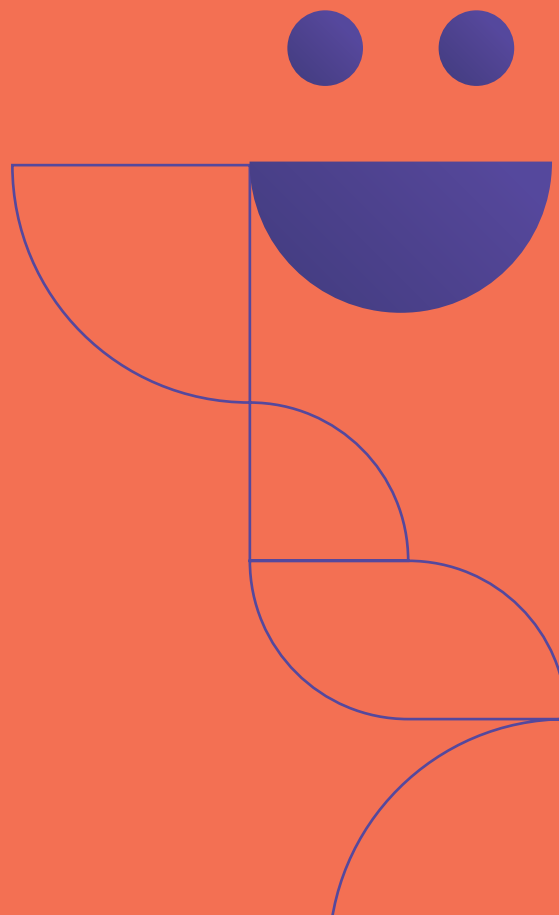
Além das frentes de educação e pesquisa já citadas, a BP possui uma área de Educação Continuada, que cuida do treinamento dos colaboradores das áreas assistenciais da BP e garante a excelência e o padrão nos cuidados com nossos clientes. Em 2017, três turmas de novos profissionais foram formadas e a média de horas de treinamento para os colaboradores da Enfermagem foi de 4,9, com efetividade de 94%.





Compromisso social

O reposicionamento da marca BP, anunciado no final de 2016, criou uma nova segmentação na oferta de serviços aos diferentes tipos de clientes de convênios e particulares, visando, com isso, maximizar resultados e sustentar a filantropia que está no DNA da instituição.



Filantropia

No reposicionamento de marca apresentado ao mercado no final de 2016, a BP passou a se estruturar como polo de saúde de excelência, com produtos e serviços segmentados para cada tipo de público. Adotada como estratégia para oferecer a melhor experiência para cada perfil de cliente, essa segmentação não descuidou daqueles encaminhados à instituição pelo Sistema Único de Saúde(SUS). Ao contrário: confirmou a continuidade e aprofundou a vocação para o trabalho filantrópico.

O significado de filantropia para a BP está associado ao reconhecimento do direito de todo brasileiro, independentemente de nível econômico e social, a uma saúde de qualidade, conforme determina a Constituição de 1988.

Como detentora do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área de Saúde (Cebas-Saúde), concedido pelo Ministério da Saúde a pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, a BP é isenta do recolhimento de determinadas contribuições sociais com a contrapartida de dedicar parte de sua capacidade de atendimento para clientes encaminhados pelo gestor público do Sistema Único de Saúde (SUS) por meio de contrato específico. Além disso, por não ter fins lucrativos, a BP investe toda a receita proveniente de clientes particulares, titulares de convênios e doações recebidas em melhorias nos serviços de saúde oferecidos, com qualidade e responsabilidade.

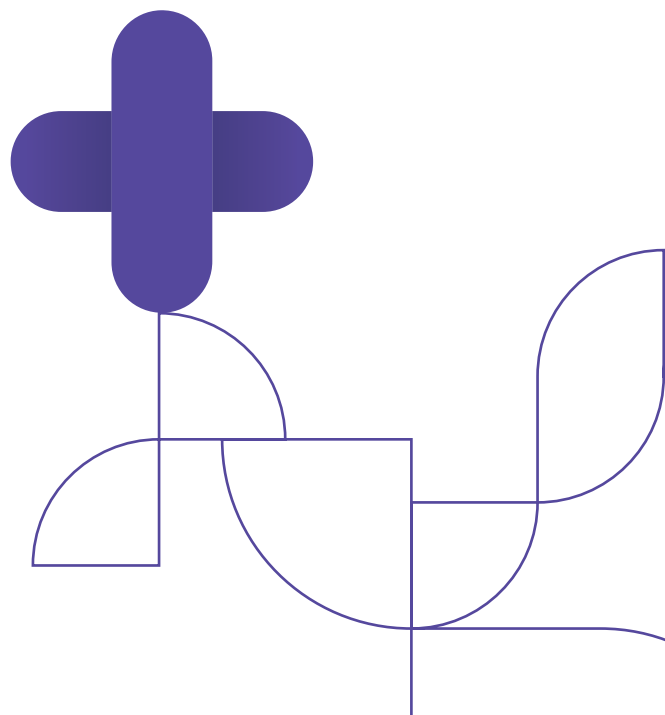
Inaugurado em 2012, o BP Hospital Filantrópico é o hospital que oferece a clientes encaminhados pelo SUS a mesma qualidade assistencial e o cuidado humanizado e eficaz que os clientes privados da BP têm à disposição.

Acolhedor e atualizado, o BP Hospital Filantrópico surpreende seus clientes por seu atendimento atencioso e sua infraestrutura bem-cuidada. Os atendimentos são realizados em dois endereços: um na região central da cidade, especializado em procedimentos de alta complexidade, e o outro na Penha, um hospital geral para procedimentos de baixa e média complexidade, que se destaca pela Maternidade. O imóvel em que funciona o hospital, que era arrendado, foi adquirido em 2017 e poderá alcançar uma infraestrutura de até 320 leitos no futuro.

Atendimentos ambulatoriais e internações

O total dos atendimentos aos clientes encaminhados pelo SUS, em princípio, compreendia 10% de todos os atendimentos ambulatoriais realizados na instituição e 50% de todas as internações realizadas.

No entanto, dado que a legislação estabelece alguns descontos nesses percentuais a partir da prestação de serviços para o SUS em determinadas linhas estratégicas estabelecidas pelo Ministério da Saúde (Artigo 33 da Portaria 1.970/2011) o percentual inicial de 50% de internações está atualmente definido em 44% graças aos seguintes serviços prestados: 1) integração da Maternidade ao Programa Rede Cegonha (2013); 2) integração dos leitos de UTI à Rede de Atenção às Urgências e Emergências (2015); 3) habilitação como Hospital de Ensino (2016); e 4) integração à Rede de Atenção Oncológica (2016).



Números da nossa filantropia

Procedimentos realizados em 2017

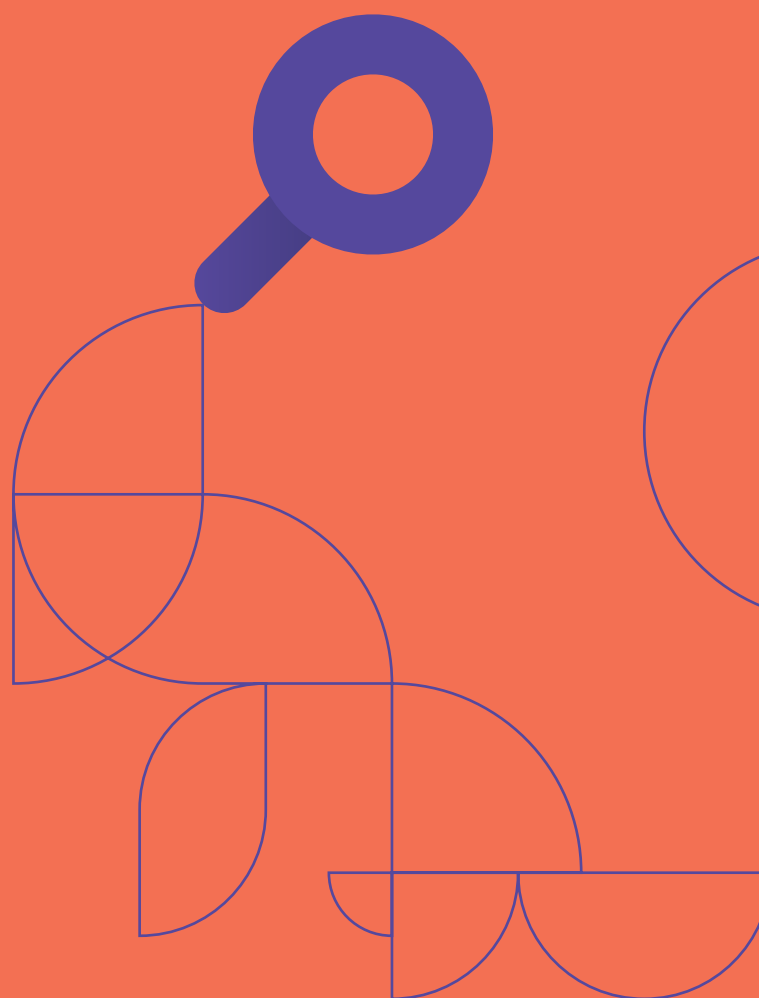
534.823 exames ambulatoriais

700 implantes de marca-passo

1.017 cirurgias vasculares

886 cirurgias ortopédicas

3.393 partos



E ainda:

2.679 cirurgias cardíacas

58 cirurgias cardíacas pediátricas

15 cateterismos pediátricos

4.578 cateterismos adultos

1.657 angioplastias

O que equivale a:

Estado de SP:

28%

9%

28%

13%

7%

Brasil:

7%

2%

3%

4%

2%

Fonte: Tabwin/Ministério da Saúde.

Programa de Voluntariado

GRI 103

Estruturado em 2015, o Programa de Voluntariado da BP atua com o objetivo de impactar positivamente a experiência do cliente, desenvolvendo atividades de acolhimento, bem-estar e entretenimento, bem como contribuir para a recuperação dos clientes.



Números de nosso Programa de Voluntariado

(2017)



A instituição tem como meta, até novembro de 2018, recrutar, selecionar e treinar mais 180 voluntários com a função de Assistente do Cliente, para atuar no Hospital BP e na BP Medicina Diagnóstica. Além disso, pretende desenvolver líderes que farão a gestão dos voluntários nos três pilares do programa: Acolhimento, Bem-Estar e Entretenimento. Para participar do processo seletivo, os interessados devem se cadastrar no *site* da BP (<http://bp.org.br/institucional/voluntariado/>).

O Programa de Voluntariado promove diversas campanhas de engajamento ao longo do ano. Confira algumas ações do ano de 2017:

Festa de Dia das Crianças

Para os clientes da Pediatria e da UTI Pediátrica, com apoio de grupos voluntários. As crianças com possibilidade de deslocamento participaram de um piquenique em um dos jardins do Hospital BP, em uma parceria com a Dona Deôla. Já as crianças acamadas receberam a visita do Superman e de palhaços, que entregaram presentes e encartes da BP. Ao todo, 81 crianças participaram das ações deste dia.

Oficinas de artesanato e nutrição

Com o grupo de artesãs Arte do Bem para as clientes da Oncologia e Radiologia em alusão ao Outubro Rosa, mês de conscientização sobre o câncer de mama.

Grupos de coral

Apresentação dos grupos de coral Cruz de Malta e Transmontano para os clientes que aguardavam nas recepções da BP.

Campanhas institucionais

A BP realiza ainda campanhas institucionais com finalidade social, desde a Campanha do Agasalho e de arrecadação de brinquedos, até campanhas de promoção da saúde. Veja as realizações de 2017:

Campanha do Agasalho

Com arrecadação de 312 kg de roupas destinadas ao Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo.

Cartinhas escritas pelo Papai Noel

Participação dos colaboradores da BP na adoção de cartinhas escritas pelo Papai Noel e disponibilizadas pelos Correios, ação na qual foram arrecadados 203 brinquedos.

Setembro Vermelho

Com a finalidade de despertar a atenção da população para as doenças do coração, a campanha da BP para o Setembro Vermelho fez alusão às semelhanças rítmicas entre as batidas de uma música e os batimentos de um coração. A campanha iluminou de vermelho as torres 3 e 4 do Hospital BP, nas faces voltadas para a avenida 23 de Maio. Já na torre 5, ao lado, houve projeção em *video mapping* de um coração de 70 m² que pulsava, acompanhado da *hashtag* #BPSetembroVermelho, como forma de incentivar a discussão sobre o tema às redes sociais.

Outubro Rosa

É Tempo de Se Cuidar! Esse foi o tema que a BP escolheu para a campanha alusiva ao Outubro Rosa, o mês da conscientização e prevenção ao câncer de mama. A campanha iluminou na cor rosa as torres 3 e 4 do Hospital BP, nas faces voltadas para a avenida 23 de Maio. Já na torre 5 foram projetadas imagens de como as mulheres aproveitam o tempo livre e do laço símbolo do Outubro Rosa, acompanhadas da *hashtag* #OutubroRosaBP com o objetivo de levar a discussão do tema também nas redes sociais.

Novembro Azul

Os oncologistas clínicos do Centro Oncológico da BP, liderados pelos médicos Antonio Carlos Buzaid, Fernando Maluf e William Nassib William Júnior prepararam uma lista de informações úteis sobre prevenção e tratamento do câncer de próstata, o tumor maligno mais frequente em homens. A ação foi preparada para marcar o Dia Mundial de Combate ao Câncer de Próstata, em 17 de novembro.

Captação de recursos

Para a BP, engajar pessoas, instituições e organizações como parceiros em prol do propósito de valorizar a vida é uma oportunidade de gerar discussões sobre novas formas de enriquecer o cuidado com que atendemos nossos clientes. Um dos objetivos mais importantes na captação de recursos é mostrar para a sociedade a importância da instituição para a saúde do País. Trabalhamos nas esferas pública e privada para angariar doações financeiras ou materiais que possam auxiliar na manutenção dos serviços filantrópicos que prestamos há mais de 150 anos, principalmente para os clientes atendidos no BP Hospital Filantrópico. A BP valoriza e agradece todas as doações recebidas, sejam elas verbas para fins específicos, materiais ou o tempo dedicado por nossos voluntários.

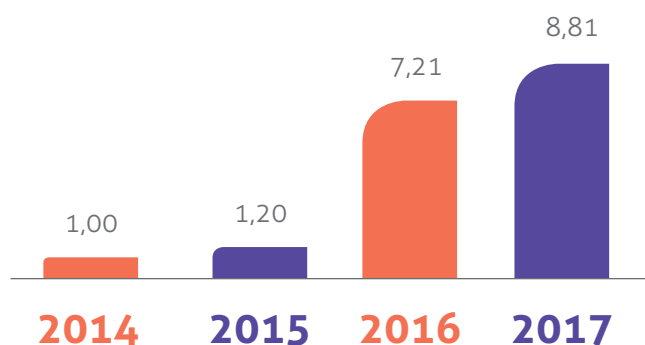
Emendas parlamentares

O processo de captação de recursos por meio de emendas parlamentares teve início no final de 2013 junto a deputados estaduais, federais e senadores. Esse esforço inicial assegurou um aporte de cerca de R\$ 1 milhão em 2014.

Desde então, a BP vem contando com recursos captados por meio de emendas parlamentares para reforçar sua atuação como instituição filantrópica.

Captação de recursos por meio de emendas parlamentares

Em R\$ milhões



Grandes doações e parcerias

GRI 103

GRI 201-4

Agradecemos e sentimos-nos honrados com as doações que nos foram feitas em 2017, que somaram R\$ 708.550,00, valor integralmente revertido para investimentos e manutenção de nossos serviços assistenciais. Além das organizações citadas abaixo e das doações de pessoas físicas, agradecemos ao Instituto João e Belinha Ometto, que fez a doação de instrumentos cirúrgicos no valor de R\$ 70 mil, e ao Instituto Votorantim, que realizou uma doação direta de R\$ 500 mil.

Também realizamos as seguintes ações de parceria:

- **Corrida Netshoes Fun Race** – A BP foi a responsável pelo suporte médico na corrida realizada em abril nos arredores do Parque Ibirapuera. Montamos um posto médico no local com socorristas, médicos, enfermeiros e equipes multidisciplinares, além de três ambulâncias, uma delas com UTI.
- **Kopenhagen e Dona Deôla** – Doação de produtos e serviços sorteados entre colaboradores participantes da Semana da Enfermagem da BP.
- **Outlet BBBem** – Parceria para a realização de bazar beneficente, cuja renda foi parcialmente revertida à BP. Foram realizados dois desses eventos em 2017.
- **Oficinas Abihpec** – Cursos ministrados por técnicos voluntários oferecem capacitação para a automaquiagem, com participação das clientes do Centro Oncológico BP, com o objetivo de proporcionar bem-estar e elevar sua autoestima. O patrocínio foi da Associação Brasileira das Indústrias de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (Abihpec).
- **Bicicletários** – Parceria com a empresa A. C. Corrêa propiciou a instalação de bicicletários para uso de colaboradores no Hospital BP, no BP Mirante e no BP Hospital Filantrópico.
- **Palestra Montana Química** – Dentro de sua programação do Outubro Rosa, a Montana Química patrocinou a realização de palestra com um especialista do BP Mirante para colaboradores sobre prevenção do câncer de mama.

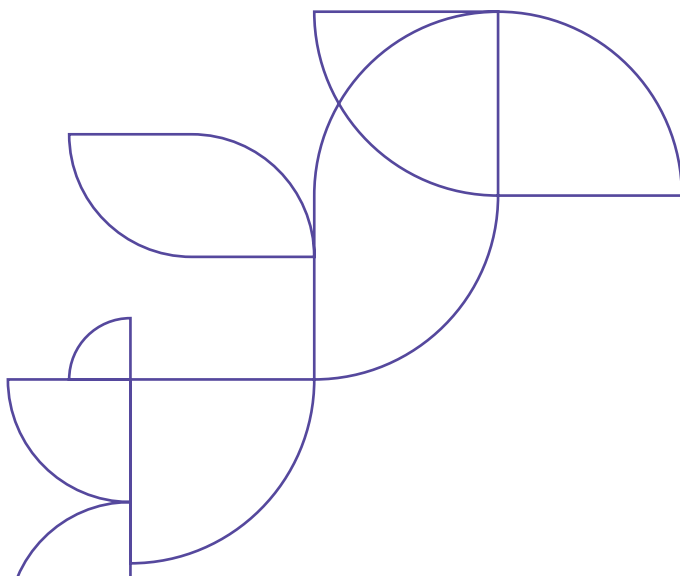
- **Doação de lenços** – Ainda dentro do Outubro Rosa, a IBM realizou campanha junto a seus funcionários e arrecadou 87 lenços de cabeça que foram doados para clientes oncológicas do BP Hospital Filantrópico.
- **Brinquedos Lego** – No Natal de 2017, a Lego doou 280 brinquedos para as crianças da Pediatria do Hospital BP.

Projetos incentivados

Em 2017, a captação de recursos incentivados foi viabilizada por meio do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) do Ministério da Saúde. Pelo segundo ano consecutivo foi possível captar recursos por meio de renúncia fiscal de até 1% do imposto de renda devido das seguintes empresas:

- ✓ **Credit Suisse**
- ✓ **EMS**
- ✓ **Instituto Votorantim**
- ✓ **Itaú Unibanco**
- ✓ **Mattos Filho Advogados**
- ✓ **Verde Asset Management**
- ✓ **Volkswagen Financial Services**

A captação foi realizada em 120% da totalidade, perfazendo um total de R\$ 2,33 milhões.



Materialidade

GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-43

GRI 402-44

GRI 102-46

GRI 102-54

A definição dos temas abordados neste relatório ocorreu a partir de um processo estruturado de elaboração do Plano de Sustentabilidade da instituição. Conhecido como estudo de materialidade, este processo buscou definir os temas relevantes para a sustentabilidade da BP, com apoio da consultoria Ideia Sustentável, e engajamento de alguns públicos de relacionamento determinados pela alta administração da organização, que originaram a matriz de relevância da BP.

A construção do Plano de Sustentabilidade observou as seguintes etapas:

- **Benchmarking com organizações nacionais e internacionais.** Realizado em novembro de 2016 com o objetivo de analisar iniciativas das organizações consultadas, além de cenários e tendências e as melhores práticas de sustentabilidade do setor de Saúde. Ao todo foram selecionadas 10 organizações, sendo 5 nacionais e 5 internacionais.
- **Entrevistas com as lideranças.** Para auxiliar no processo de definição foi criado um modelo de sustentabilidade, o qual foi validado pela CEO da BP e, em seguida, discutido com os 10 superintendentes-executivos da organização para levantamento dos temas mais relevantes e prioritários a BP.
- **Entrevistas com stakeholders.** Por fim, a consultoria Ideia Sustentável realizou, em fevereiro e março de 2017, um processo de escuta ativa, entrevistando 11 *stakeholders* estratégicos e especialistas no tema de Sustentabilidade. Foram ouvidos:

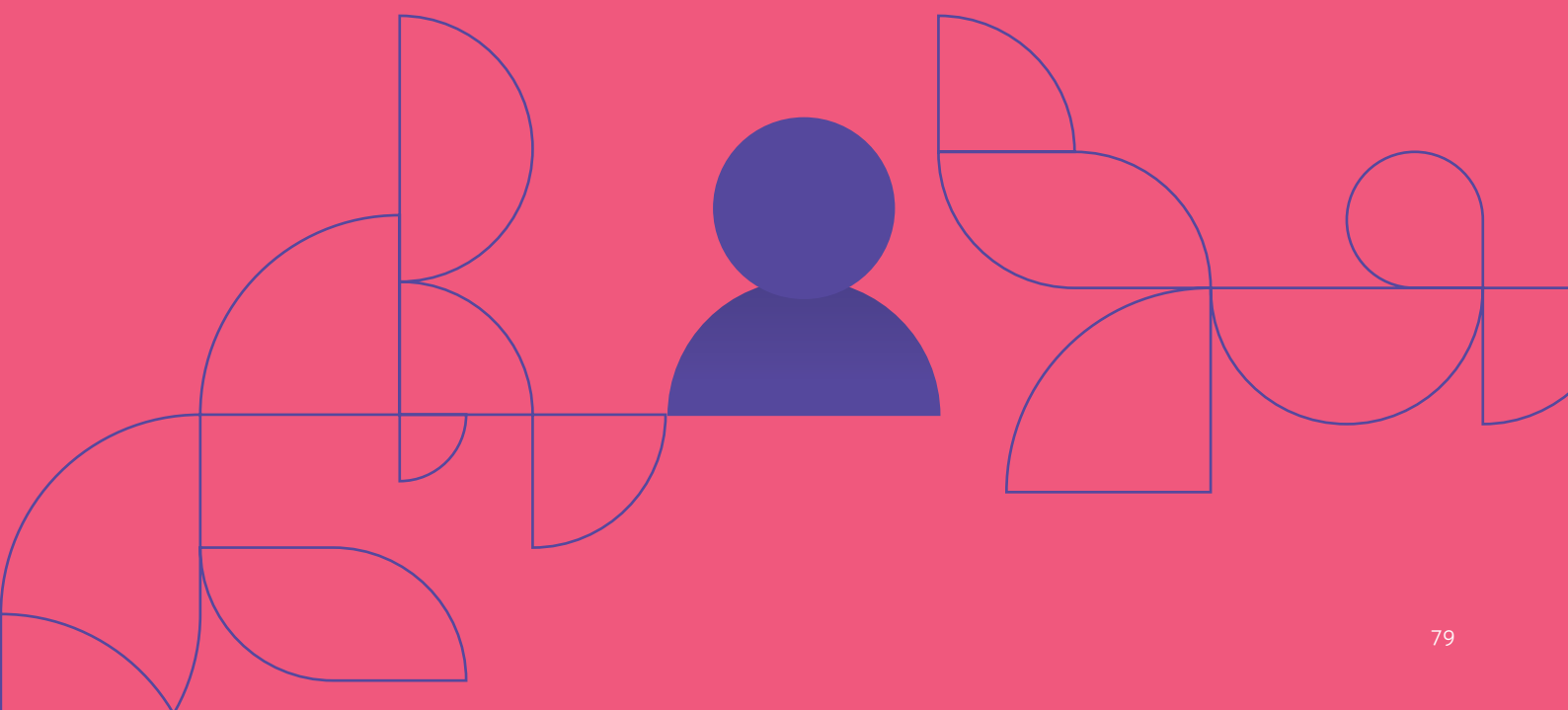
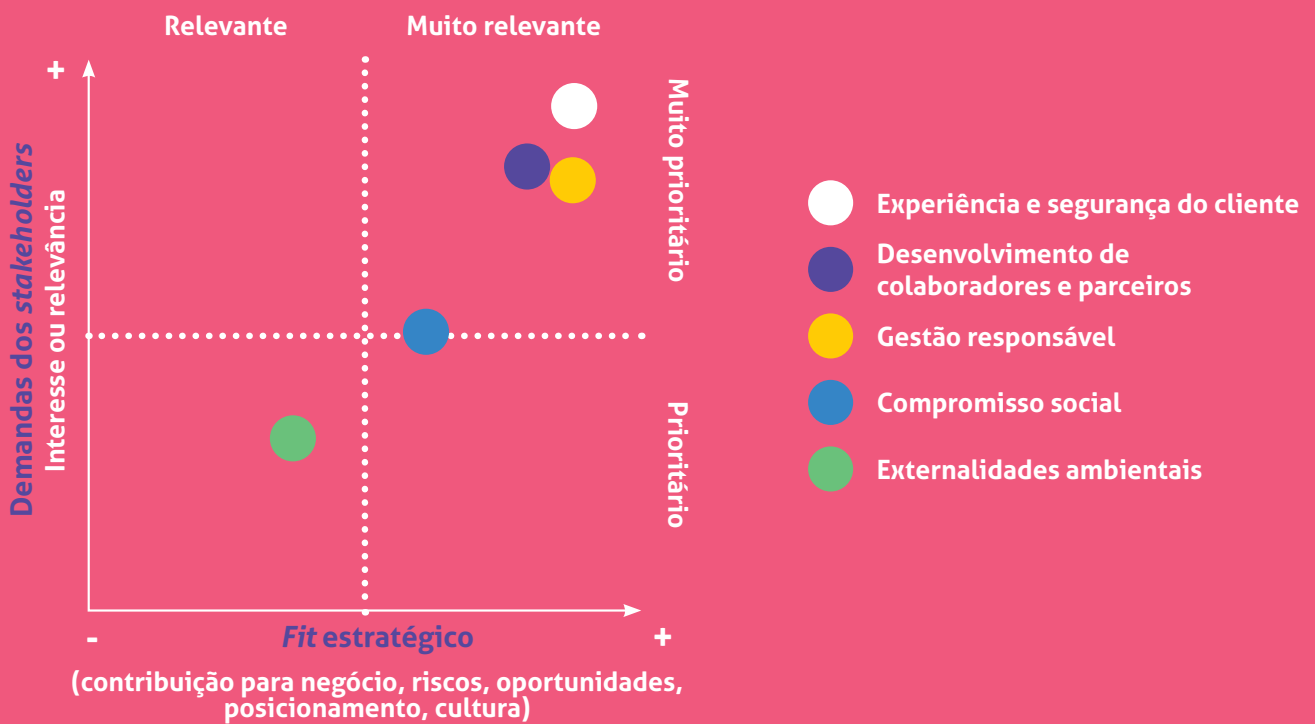
- Associação Nacional de hospitais Privados (Anahp)
- Bradesco Seguros
- Conselho Deliberativo da BP
- Diretoria Administrativa da BP
- FGV
- Grupo Fleury
- Medtronic
- Philips
- SulAmérica

As entrevistas foram cruciais para a priorização dos temas após o crivo das lideranças da BP.

- Consolidação dos resultados das etapas anteriores.
- Validação dos resultados junto aos principais executivos e aprovação final dos temas.
- Definição da matriz de relevância da BP (página ao lado).

Matriz de relevância

GRI-102-47

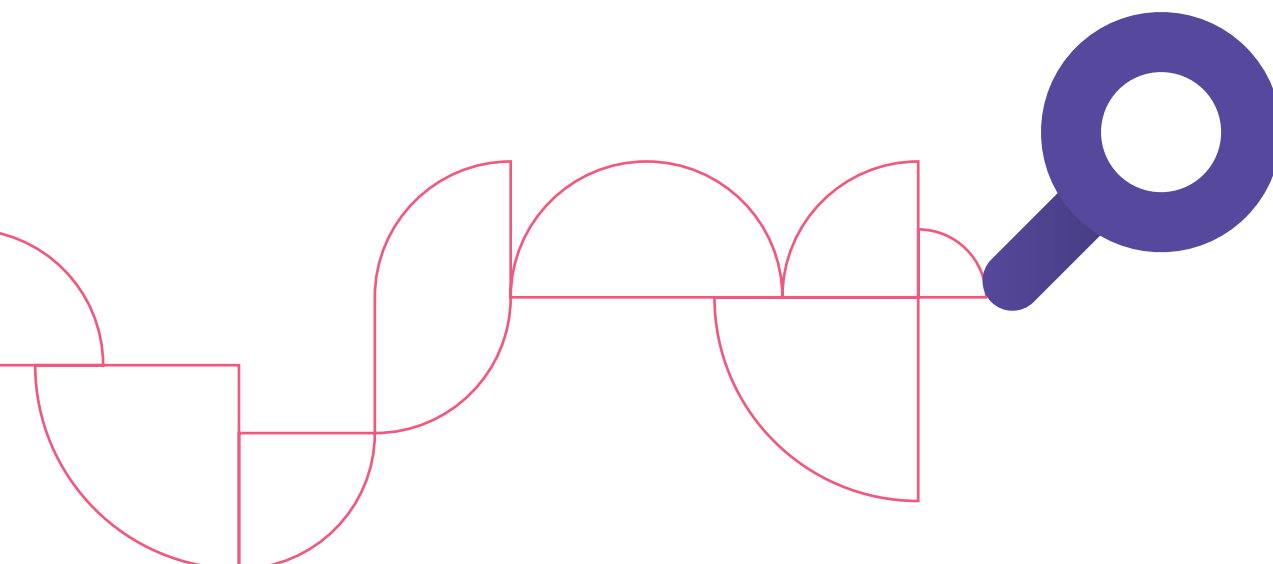


Lista de temas materiais x limites de abordagem

GRI-102-49

GRI-103

Tema Material	Indicador(es) GRI correspondentes	Limites
Experiência e Segurança do Cliente	Tópico específico da organização	Interno (colaboradores e médicos)
		Externo (fornecedores, clientes e governo)
Gestão Responsável	GRI 102: General Disclosures – Organization Profile, Ethics and integrity, Governancy	Interno (colaboradores, fornecedores, médicos, clientes e governo)
	GRI 201: Economic Performance (201-1, 201-4)	
	GRI 205: Anti-corruption (205-2, 205-3)	
	GRI 415: Public Policy (415-1)	
Externalidades Ambientais	GRI 302: Energy (302-1)	Externo (fornecedores e clientes)
	GRI 303: Water (303-1)	
	GRI 306: Effluents e Waste (306-2)	
Desenvolvimento de Colaboradores e Parceiros	GRI 401: Employment (401-1, 401-2)	Interno (colaboradores e médicos)
	GRI 404: Training and Education (404-1, 404-3)	Externo (clientes)
Compromisso Social	Tópico específico da organização	Interno (colaboradores e médicos)
		Externo (fornecedores, governo e clientes)





Sumário GRI

GRI Standard	Indicador	Referência ou Resposta
Indicadores Gerais		
GRI 102: Indicadores Gerais	102-1 Nome da organização	BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo
	102-2 Principais atividades, marcas, produtos ou serviços	Perfil organizacional (página 10).
	102-3 Localização da sede da organização	R. Maestro Cardim, 769 - Bela Vista - São Paulo/SP.
	102-4 Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório	Atuação majoritariamente em território nacional.
	102-5 Tipo e natureza jurídica da sociedade	Perfil organizacional (página 10).
	102-6 Mercados em que a organização atua	Perfil organizacional (página 10).
	102-7 Porte da organização	Perfil organizacional (página 10).
	102-8 Perfil de empregados e trabalhadores	Pessoas (página 58).
	102-9 Cadeia de fornecedores da organização	A BP possui uma cadeia de valor formada por cerca de 1.900 fornecedores, sendo grande parte deles fabricantes, distribuidores, importadores e prestadores de serviços em geral. Estima-se que o valor monetário utilizado para o pagamento de fornecedores em 2017 foi de R\$ 600 milhões. Além disso, a BP está trabalhando em um programa de gestão e desenvolvimento de fornecedores com base no Plano de Sustentabilidade, a ser implementado no próximo ano.
	102-10 Mudanças significativas na organização e na cadeia de fornecedores	A BP tem passado por constantes adaptações e transformações para direcionar suas atividades frente a novos cenários do mercado. Em 2017, criou o Plano de Sustentabilidade, cujas ações foram traçadas para que a BP alcance a excelência nos atendimentos e a perenidade do negócio.
	102-11 Adoção da abordagem ou princípio da precaução	Não houve casos, situações e/ou riscos que levassem a BP a utilizar esse princípio. Nosso Plano de Sustentabilidade, inserido em todas frentes da organização, é orientado pelo princípio da precaução, presente na prestação de serviços de saúde e educação e pesquisa.
	102-12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	A BP não subscreve e/ou endossa nenhuma carta e/ou princípio socioambiental desenvolvido externamente. Os já existentes estão sendo avaliados para seu alinhamento ao Plano de Sustentabilidade e à nossa realidade.

GRI Standard	Indicador	Referência ou Resposta
GRI 102: Indicadores Gerais	102-13 Participação em associações e organizações	A BP participa ativamente de diversos fóruns de discussão, nacionais e internacionais, sobre desafios e tendências: Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), Rede Hospitais Verdes e Saudáveis (PHS) e Instituto Ethos são alguns desses fóruns.
	102-14 Declaração do presidente ou alta liderança	Mensagem da liderança (página 6).
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas da organização	Perfil organizacional, Propósito e valores (página 23).
	102-18 Estrutura de governança	Perfil organizacional, Governança corporativa (página 24).
	102-40 Lista dos grupos de <i>stakeholders</i> engajados pelas organizações	Materialidade (página 78).
	102-41 Empregados cobertos por negociações ou acordos de negociação coletiva	Pessoas (página 58).
	102-42 Base de identificação e seleção dos <i>stakeholders</i>	Materialidade (página 78).
	102-43 Abordagem de engajamento dos <i>stakeholders</i>	Materialidade (página 78).
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de <i>stakeholders</i>	Materialidade (página 78).
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	As demonstrações financeiras abrangem todas as unidades da BP.
	102-46 Processo de definição do conteúdo do relatório e dos temas materiais	Materialidade (página 78).
	102-47 Lista de temas materiais	Materialidade (página 78).
	102-48 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Mudança do modelo de relatório utilizado em relação ao ano anterior, agora com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).
	102-49 Alterações significativas de escopo limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores	Materialidade (página 78).
	102-50 Período coberto pelo relatório	De 1 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017.
	102-51 Data do relatório anterior mais recente	2017.
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Anual.
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	comunicacao.marca@bp.org.br
	102-54 Quantidade de indicadores reportados no GRI pela BP (relatório essencial ou abrangente)	Materialidade (página 78).
	102-55 Sumário GRI Standart	Sumário GRI (página 82).
102-56 Verificação externa	Não foi realizada a verificação por empresas externas.	

GRI Standard	Indicador	Referência ou Resposta
Nosso Negócio		
Tema material: Experiência do Cliente		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103 -1 Explicação do tópico material e os seus limites	Compromisso social (página 71).
	103-2 Forma de gestão e componentes	Compromisso social (página 71).
	103-3 Evolução da forma gestão	Compromisso social (página 71).
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Número de queixas e reclamações relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Perfil organizacional, Ética e <i>compliance</i> (página 29).
Tema material: Gestão Responsável		
Finanças		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103 -1 Explicação do tópico material e os seus limites	Finanças (página 45).
	103-2 Forma de gestão e componentes	Finanças (página 45).
	103-3 Evolução da forma gestão	Finanças (página 45).
GRI 201: Performance Econômica 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Finanças (página 45).
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	O relacionamento da BP com o governo está pautado na parceria estabelecida por meio de contrato firmado com a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) do município de São Paulo, com valores, metas quantitativas e qualitativas definidas e de acordo com legislação específica. Internamente, o relacionamento se dá obedecendo ao Código de Conduta da instituição. Em 2017, foram recebidos R\$ 136.000,00 referentes a incentivos fiscais e R\$ 28.000 referentes a incentivos financeiros.
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribuições políticas	Não foram realizadas contribuições políticas no ano de 2017.
Ética e Anticorrupção		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103 -1 Explicação do tópico material e os seus limites	Perfil organizacional, Ética e <i>compliance</i> (página 29).
	103-2 Forma de gestão e componentes	Perfil organizacional, Ética e <i>compliance</i> (página 29).
	103-3 Evolução da forma gestão	Perfil organizacional, Ética e <i>compliance</i> (página 29).
GRI 205	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Perfil organizacional, Ética e <i>compliance</i> , (página 29). Observação: 100% dos membros da alta governança foram comunicados sobre o tema combate à corrupção.
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	Não houve casos relativos a corrupção contra a organização e/ou seus colaboradores no último ano.

GRI Standard	Indicador	Referência ou Resposta
Tema material: Externalidades Ambientais		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103 -1 Explicação do tópico material e os seus limites	Gestão ambiental (página 50).
	103-2 Forma de gestão e componentes	Gestão ambiental (página 50).
	103-3 Evolução da forma gestão	Gestão ambiental (página 50).
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Gestão ambiental (página 50).
GRI 303: Água 2016	303-1 Retirada de água por fonte	Gestão ambiental (página 50).
	306-2 Resíduos por tipo e método de disposição	Gestão ambiental (página 50).
Tema material: Desenvolvimento de Colaboradores e Terceiros		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103 -1 Explicação do tópico material e os seus limites	Pessoas (página 58).
	103-2 Forma de gestão e componentes	Pessoas (página 58).
	103-3 Evolução da forma gestão	Pessoas (página 58).
GRI 401: Empregados 2016	401-1 Novas contratações de funcionários e rotatividade de funcionários	Pessoas (página 58).
	401-2 Benefícios oferecidos a funcionários em tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	Pessoas (página 58).
GRI 404: Gestão de Relaciona- mentos 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por funcionário	Pessoas (página 58).
Tema material: Compromisso social		
Educação e Pesquisa		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103 -1 Explicação do tópico material e os seus limites	Pessoas, Educação e pesquisa (página 68).
	103-2 Forma de gestão e componentes	Pessoas, Educação e pesquisa (página 68).
	103-3 Evolução da forma gestão	Pessoas, Educação e pesquisa (página 68).
Iniciativas Sociais		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103 -1 Explicação do tópico material e os seus limites	Compromisso social (página 71).
	103-2 Forma de gestão e componentes	Compromisso social (página 71).
	103-3 Evolução da forma gestão	Compromisso social (página 71).

Balanco Social

Especialidades	BP	Município de São Paulo	% BP versus município de São Paulo	Estado de São Paulo	% BP versus estado de São Paulo	Brasil	% BP versus Brasil
Procedimentos realizados em clientes internados							
Cirurgias cardíacas em adultos	2.679	5.145	52%	9.678	28%	38.739	7%
Cirurgias cardíacas pediátricas (0 a 12 anos)	58	302	19%	643	9%	3.208	2%
Partos	3.393	102.347	3%	369.975	1%	1.940.794	0,2%
Angioplastias	1.657	8.972	18%	23.801	7%	96.594	2%
Implantes de marca-passo cardíaco	700	2.985	23%	8.094	9%	31.184	2%
Vasculares	1.017	15.972	6%	38.031	3%	104.647	1%
Pré e pós-transplantes	430	11.466	4%	21.330	2%	59.234	1%
Cirurgias oncológicas	271	10.742	3%	34.288	1%	143.315	0,2%
Procedimentos hemodinâmicos	36	1.691	2%	2.272	2%	9.020	0,4%
Ortopedia	886	41.037	2%	160.788	1%	744.684	0,1%
Transplantes	108	2.288	5%	3.547	3%	12.087	1%
Outros	7.942	495.899	2%	1.817.884	0,4%	8.313.146	0,1%
Procedimentos ambulatoriais realizados							
Cateterismo cardíaco em adultos	4.578	14.082	33%	34.768	13%	113.167	4%
Cateterismo cardíaco pediátrico	15	50	30%	54	28%	557	3%
Consultas em atenção especializada	60.250	9.603.950	1%	27.368.883	0,2%	87.219.973	0,1%
Exames	534.823	82.382.839	1%	248.269.165	0,2%	816.642.126	0,1%
Radioterapia	118.784	817.520	15%	2.360.345	5%	10.366.456	1%
Quimioterapia	5.181	293.785	2%	745.146	1%	2.915.398	0,2%
Outros	55.049	242.762.958	0%	791.321.960	0%	2.682.666.561	0%

Fonte: Tabwin nacional, estadual e municipal.

GRI 201-4: ajuda financeira recebida do governo

Forma da ajuda financeira recebida em valor financeiro (R\$)	2017
Incentivos fiscais/créditos	136.000
Ajuda financeira de Agências de Crédito de Exportação (ECA)	-
Incentivos financeiros	28.000
Outros benefícios financeiros recebidos ou recebíveis de qualquer governo para qualquer operação	-
Total	164.000

GRI 404-1: média de horas de treinamento por empregado

Total de horas de treinamento por empregado, por unidade	2016	2017
Hospital BP	115.836	120.593
BP Mirante	45.738	35.233
BP Hospital Filantrópico	6.044	27.570
Média de horas de treinamento por empregado ano	23	25

GRI 302-1: consumo interno de energia

Consumo total de energia elétrica (Kw/hora)

	2015 ¹	2016	2017
Hospital BP	22.552.384	22.695.633	23.988.465
BP Mirante	4.814.840	5.732.125	6.341.149
BP Hospital Filantrópico	1.335.730	1.590.999	1.662.229
Total	28.702.954	30.018.757	31.991.843

¹O BP Hospital Filantrópico não realizava o monitoramento do consumo de energia até junho de 2015. Assim, o valor apresentado acima considera uma média estimada daquele hospital.

Consumo total de energia por hospital (em Kw/hora)

	Hospital BP	BP Mirante	BP Hospital Filantrópico
Energias renováveis	20.390.195	5.389.977	1.412.895
Energias não renováveis	3.598.270	951.172	249.334
Total	23.988.465	6.341.149	1.662.229

GRI 303-1: consumo interno de água

Volume total de água retirada por fonte (em m ³)	2017
Águas subterrâneas (poço artesiano)	157.704
Abastecimento por empresa concessionária (Sabesp)	164.862

Consumo total de água 2015 (m ³) - Comparativo por fonte e por unidade			
	Concessionária	Poço artesiano	Total
Hospital BP	96.857	177.368	274.225
BP Mirante	20.992	17.502	38.494
BP Hospital Filantrópico	24.285	–	24.285
Total	142.134	194.870	337.004

Consumo total de água 2016 (m ³) - Comparativo por fonte e por unidade			
	Concessionária	Poço artesiano	Total
Hospital BP	99.061	179.974	279.035
BP Mirante	27.254	14.436	41.690
BP Hospital Filantrópico	27.728	–	27.728
Total	154.043	194.410	348.453

Consumo total de água 2017 (m ³) - Comparativo por fonte e por unidade			
	Concessionária	Poço artesiano	Total
Hospital BP	101.264	147.256	248.520
BP Mirante	33.452	10.448	43.900
BP Hospital Filantrópico	30.146	–	30.146
Total	164.862	157.704	322.566

GRI 102-8: Perfil dos funcionários

Número de colaboradores por tipo de contrato	2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Efetivo (sem prazo determinado)	2.047	5.178	2.051	5.195
Temporário (com prazo determinado)	50	68	30	89
Total	2.097	5.246	2.081	5.284

Número de colaboradores por tipo de emprego	2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Jornada integral	1.560	3.995	1.175	2.267
Meio período	537	1.251	906	3.017
Total	2.097	5.246	2.081	5.284

100% dos colaboradores da BP, efetivos (sem prazo determinado) e temporários (com prazo determinado), estão localizados na região sudeste do Brasil.

2016: colaboradores ativos em dez/2016. 2017: colaboradores ativos em dez/2017.

GRI 401-2: Benefícios oferecidos para o colaborador

Benefícios concedidos regularmente a todos os empregados, de todas as unidades, independentemente da jornada de trabalho contratual

Vale-alimentação

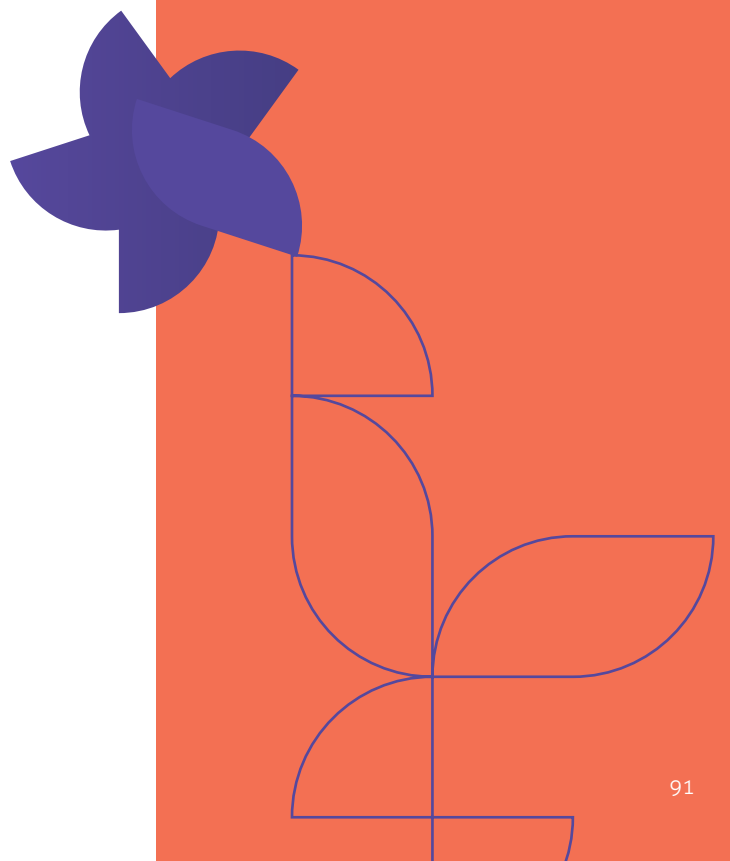
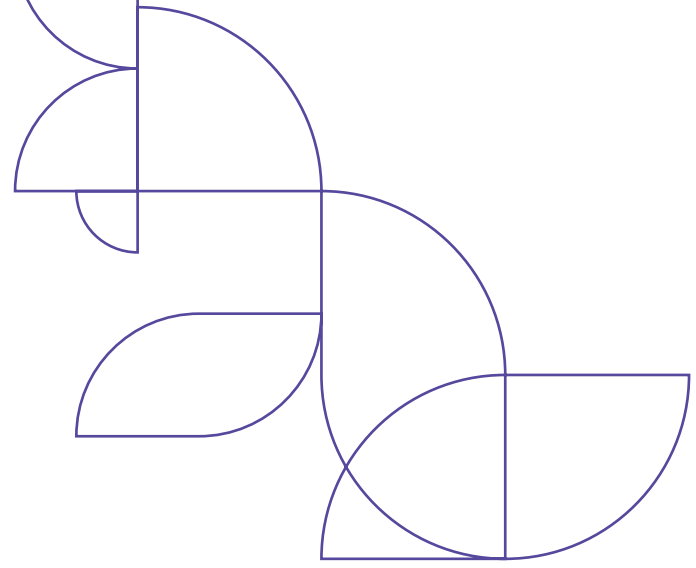
Vale-transporte

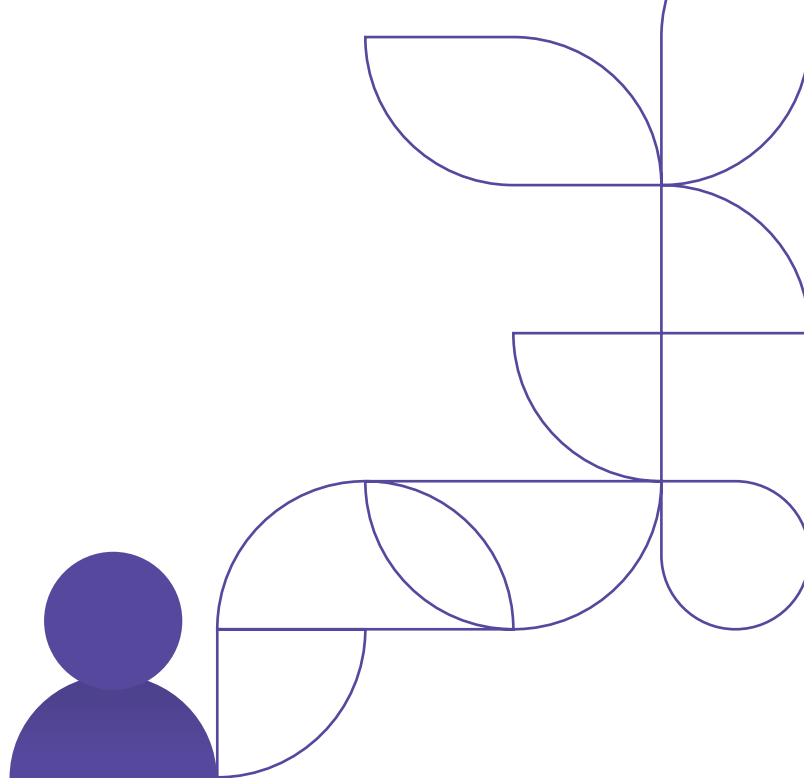
Plano de saúde

Licença maternidade/paternidade

GRI 401-1: Novas contratações / Rotatividade

Número de desligamentos por gênero	2016	2017
Masculino	487	683
Feminino	1.062	1.391
Número de desligamentos por faixa etária	2016	2017
Abaixo de 30 anos	732	784
Entre 31 e 50 anos	737	1.078
Acima de 50 anos	80	212
Número de desligamentos por região	2016	2017
Região Sudeste	1.549	2.074
Outras regiões	0	0
Número de contratações por gênero	2016	2017
Masculino	563	629
Feminino	1.181	1.304
Número de contratações por faixa etária	2016	2017
Abaixo de 30 anos	921	955
Entre 31 e 50 anos	780	923
Acima de 50 anos	43	55
Número de contratações por região	2016	2017
Região Sudeste	1.744	1.933
Outras regiões	0	0
Taxa de rotatividade por gênero (%)	2016	2017
Masculino	2,08%	2,52%
Feminino	1,77%	2,12%
Taxa de rotatividade por faixa etária (%)	2016	2017
Abaixo de 30 anos	2,92%	3,19%
Entre 31 e 50 anos	1,43%	1,85%
Acima de 50 anos	0,83%	1,39%
Taxa de rotatividade por região (%)	2016	2017
Região Sudeste	1,90%	2,23%
Outras regiões	0%	0%





Informações corporativas

BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo

Rua Maestro Cardim, nº 769
Bela Vista – São Paulo – SP – Brasil
01323-001
Telefone: +55 (11) 3505-1000
E-mail: comunicacao.marca@bp.org.br
www.bp.org.br

Créditos

Coordenação do projeto:

Gerência-Executiva de Comunicação Corporativa: Roberta Dovtartas Landucci, Ricardo Menino e Beatriz Esteves Pelogia.

Gerência-Executiva de Desenvolvimento de Recursos Humanos e Sustentabilidade:

Beatriz de Pieri, Ana Paula Stucker Leite e Stephannie Reis.

Produção:

Scriba Comunicação Corporativa: Amanda Dassié, Claudio Paiva e Helena Buarque.

Impressão e acabamento:

Impresso em julho de 2018 na gráfica Promopress com tinta à base de óleos vegetais sobre papel *couché matte* FSC® de 250 g/m² para capa, papel *couché matte* FSC® de 170 g/m² para o miolo e papel Supremo DuoDesign FSC® de 300 g/m² para a luva. Visando minimizar o impacto ambiental, a laminação usada na capa e na luva é biodegradável.

A tiragem desta edição é de 1.000 exemplares e a versão em formato pdf está disponível no *site* da BP no seguinte endereço eletrônico: www.bp.org.br/institucional/historico



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

