A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

Relatório Anual

2021

Sumário

1. Introdução 3
- Sobre o relatório 3
- Mensagens da liderança 9
- Contexto de mercado 12
- Estratégia de atuação 14
- Destaques 15

2. A BP 17
- Propósito e valores 19
- Estrutura organizacional 20

3. Capital Social e de Relacionamento 39
- Nossas partes interessadas 39

4. Nossa Governança 45
- Estrutura de governança 45
- Ética e *compliance* 50
- Segurança da informação 52
- Tecnologia da informação 55

5. Capital Social e Intelectual 56
- Inovação 56
- Qualidade 59
- Educação e pesquisa 64

6. Capital Financeiro 70
- Demonstração de valor adicionado 71
- EBITDA 71
- Investimentos 72
- Captação 72

7. Capital Manufaturado 73

8. Capital Humano 74
- Colaboradores 74

9. Capital Natural 89
- Água 89
- Energia 91
- Resíduos 92
- Mudanças climáticas 94
- Construções sustentáveis 95

10. Perspectivas Futuras 96

11. Anexos 97
- Sumário de conteúdo GRI 98
- *Sustainability Accounting Standard Board* (SASB) 102

Créditos 103

1. Introdução

Sobre o relatório

GRI 102-50 / 102-52 / 102-54

O relatório anual da BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo é elaborado e desenvolvido de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) *Standard*, opção essencial. Pela primeira vez, estamos exercitando a aplicação das diretrizes da estrutura internacional para relato integrado (<IR> Framework), publicada pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

O período coberto por este relatório vai de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, considerando o escopo da operação da sua estrutura física localizada na cidade de São Paulo.

Processo de revisão da materialidade

GRI 102-46 / 103-1

Para a revisão da materialidade, estabelecemos um método para a identificação dos temas relevantes da BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo, conforme as etapas abaixo:

Etapa 1

Análise interna

Para esta etapa foram analisadas as seguintes informações:

- Estrutura de governança.
- Direcionadores (contexto de atuação, missão, visão, valores).
- Canal de Ouvidoria.
- Canal de *compliance*.
- Reclame aqui.
- Análise de *gaps* – Inventário GEE.
- Análise de *gaps* B-Corp.
- Pesquisa de Clima Pulse.
- Código de Conduta.
- Mapa estratégico.
- Mapa de riscos.
- Processo de materialidade 2018.

Etapa 2

Análise externa

Análise documental das principais diretrizes, princípios e publicações de sustentabilidade do mercado em geral, desdobrando-se também em temas e referências específicas do setor de saúde, no qual se incluem:

- *Global Reporting Initiative* (GRI) *Standard*.
- *Sustainability Accounting Standard Board* (SASB) - *Health Care Delivery*.
- *Sustainability Yearbook* 2020 – Sam S&P – *Health Care Services*.
- *National Health Service* (NHS) – *Sustainability*.
- *Global Green Healthy Hospitals – Health Care Without Harm* (HCWH).
- Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).
- Pacto Global da ONU.
- *The Global Risks Report 2021 – World Economic Forum* (WEF).
- *World Economic Forum* (WEF) – *Strategic Intelligence – Future of Health and Healthcare*.

Etapa 3

Análise dos impactos frente à sustentabilidade da BP

A partir da consolidação dos temas das etapas 1 e 2 com a aplicação de um Instrumento de Análise de Impacto, avaliando:

- Estratégia – O tema está no planejamento estratégico da BP.
- Riscos – O tema pode representar risco para a BP no curto, médio ou longo prazo.
- Regulamentação – O tema já é ou tende a se tornar regulamentação no setor de atuação da BP.
- Setor de atuação – O tema está sendo discutido no setor de atuação da BP.

Etapa 4

Mapeamento e engajamento de partes interessadas

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43

O processo de mapeamento e engajamento das partes interessadas é revisto periodicamente, assim como a matriz de materialidade.

Nesta etapa identificaram-se, com o apoio do Comitê de Sustentabilidade, os grupos de partes interessadas da BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo, a saber:

- Governo
- Clientes
- Médicos
- Colaboradores
- Associados
- Fornecedores
- Agentes reguladores
- Entidades de classe
- Associações
- Agentes financeiros
- Imprensa
- Operadoras de saúde
- *Startups*
- Universidades
- Terceiro setor (ONGs)
- Investidores de impacto
- Ministério Público
- Concorrentes
- Comunidades
- Conselho de Administração
- Sindicatos e terceiros

O engajamento recorrente com tais partes interessadas se dá por meio dos canais de relacionamento já utilizados rotineiramente com cada grupo de partes interessadas da instituição e é por meio destes canais de engajamento que é possível identificar expectativas e preocupações.

Etapa 5

Materialidade

No processo de revisão da materialidade da instituição foi considerado o resultado do instrumento de análise de impacto (etapa 3) e a Influência dos temas a partir da perspectiva das partes interessadas da BP (etapa 4).

Os temas materiais identificados e correlacionados com indicadores do *Sustainability Accounting Standard Board* (SASB) e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), seguem relacionados abaixo e estão detalhados ao longo do relatório.

Tema material	Impacto	Partes interessadas impactadas	Capitais impactados	SASB	ODS
Sustentabilidade econômico-financeira	Interno e externo	Governo, clientes, médicos, colaboradores, Associados, fornecedores, agentes reguladores, entidades de classe, associações, agentes financeiros, imprensa, operadoras de saúde, *startups*, universidades, terceiro setor (ONGs), investidores de impacto, Ministério Público, concorrentes, comunidade, Conselho de Administração, sindicatos e terceiros.	Capital Financeiro e Manufaturado	HC-DY-250a.4	8, 9
Recursos naturais e impactos	Interno e externo	Governo, clientes, médicos, colaboradores, Associados, fornecedores, agentes reguladores, entidades de classe, associações, agentes financeiros, imprensa, operadoras de saúde, *startups*, universidades, terceiro setor (ONGs), investidores de impacto, Ministério Público, concorrentes, comunidade, Conselho de Administração, sindicatos e terceiros.	Capital Natural	HC-DY-130a.1 HC-DY-150a.1 HC-DY-150a.2 HC-DY-450a.1	3, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15
Força de trabalho, desenvolvimento e engajamento	Interno e externo	Clientes, médicos, colaboradores, fornecedores, Associados, Conselho de Administração, comunidade e terceiros.	Capital Humano	HC-DY-320a.1 HC-DY-330a.1 HC-DY-330a.2 3,4,5,8,10,16	3, 4, 5, 8, 10, 16
Ensino e Pesquisa/ Acesso a saúde/ Inovação	Interno e externo	Governo, clientes, médicos, colaboradores, Associados, fornecedores, agentes reguladores, entidades de classe, associações, agentes financeiros, imprensa, operadoras de saúde, *startups*, universidades, terceiro setor (ONGs), investidores de impacto, Ministério Público, concorrentes, comunidade, Conselho de Administração, sindicatos e terceiros.	Capital Social, Intelectual e de Relacionamento	HC-DY-240a.1	4, 5, 8, 9, 10
Diversidade, Ética e *Compliance*	Interno e externo	Governo, clientes, médicos, colaboradores, Associados, fornecedores, agentes reguladores, entidades de classe, associações, agentes financeiros, imprensa, operadoras de saúde, *startups*, universidades, terceiro setor (ONGs), investidores de impacto, Ministério Público, concorrentes, comunidade, Conselho de Administração, sindicatos e terceiros.	Capital Social e de Relacionamento	HC-DY-250a.2	3
Saúde, segurança do paciente e qualidade/ Humanização	Interno e externo	Governo, clientes, médicos, colaboradores, Associados, fornecedores, agentes reguladores, entidades de classe, associações, agentes financeiros, imprensa, operadoras de saúde, *startups*, universidades, terceiro setor (ONGs), investidores de impacto, Ministério Público, concorrentes, comunidade, Conselho de Administração, sindicatos e terceiros.	Capital Social e de Relacionamento	HC-DY-230a.2	5, 8, 16

A publicação deste relatório referente ao exercício de 2021, além da prestação de contas à sociedade, representa para a BP o avanço na sua gestão em relação às três variáveis que envolvem o conceito da sustentabilidade: equilíbrio econômico-financeiro, social e ambiental como parte do seu desempenho organizacional.

Evoluímos no desenvolvimento da agenda de sustentabilidade desde 2016, para uma jornada mais estruturante, conduzida por uma lógica de gestão pautada na visão de valor compartilhado e com a perspectiva da integração de resultados econômico-financeiros ao desempenho socioambiental e à governança.

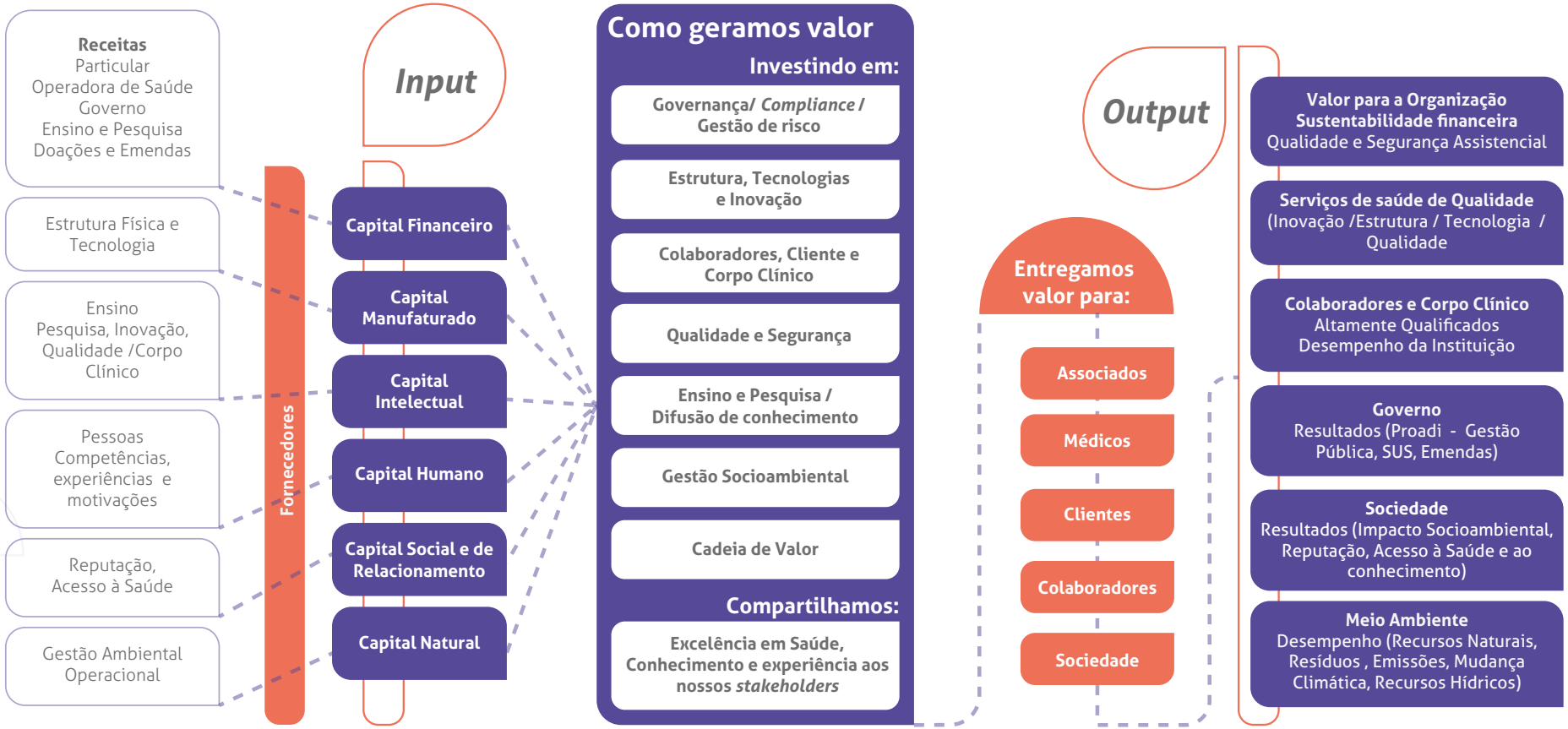
Em 2021 restabelecemos o Comitê de Sustentabilidade, com um total de 13 membros das diversas diretorias, tendo o papel de apoiar a aprovação e implementação das ações estruturantes decorrentes da agenda ESG da instituição. Esses profissionais são influenciadores para a viabilização e o fortalecimento dessa agenda.

No processo de desenvolvimento deste relatório, no início de 2022 definimos partir do modelo de geração de valor compartilhado para a BP, que traz a visão de cadeia de valor e sua conexão com partes interessadas relacionadas, em que corpo clínico, Associados, clientes, colaboradores e sociedade em geral são o ponto central para a realização do nosso propósito.

Essa modelagem permite um olhar sistêmico sobre a nossa operação: a partir dos nossos capitais, mantemos uma estrutura física, tecnológica e de conhecimento e atuamos com nossos colaboradores, terceiros, Associados, corpo clínico e fornecedores para disponibilizar segurança, qualidade e inovação na assistência à saúde aos nossos clientes e para a sociedade.

O processo de geração de valor tem como objetivo demonstrar para nossas partes interessadas o valor que ela gera e compartilha por meio dos seus capitais.

Modelo de criação de valor da BP



O modelo de criação, assim, traz a descrição de **insumos de entrada na operação (*inputs*) traduzidos em capitais** utilizados na realização do nosso objetivo social que está pautado em: investimentos em toda a estrutura física e de governança, tecnologia e inovação; força de trabalho e corpo clínico; qualidade e segurança; ensino e pesquisa; gestão socioambiental nas operações **para compartilhar valor** conectado à excelência em saúde, conhecimento e a melhor experiência aos Associados, corpo clínico, clientes, colaboradores e sociedade. E, como **resultado (*outputs*) da operação**, viabilizamos a sustentabilidade financeira por meio da Qualidade e Segurança Assistencial, Inovação, Tecnologia, Desempenho organizacional com a força de trabalho, incluindo corpo clínico, ampliação do acesso à saúde para a sociedade por meio de ações e projetos com governos, levando em consideração o potencial de impacto ambiental das operações ao longo da cadeia de valor.

Com o modelo de criação de valor em mente, podemos avançar em todas as frentes operacionais e corporativas, além de parcerias que potencializem o impacto social positivo gerado na realização do objetivo social da nossa instituição, viabilizando nosso propósito pautado na busca da melhoria contínua para dar maior acesso à saúde e a sustentabilidade da BP no curto, médio e longo prazo.

Mensagens da liderança

GRI 102-14

Josué Dimas de Melo Pimenta

Presidente do Conselho de Administração

O ano de 2021 foi um período desafiador, mas repleto de aprendizados, conquistas e reconhecimentos para a BP. Muito nos encheu de orgulho o fato de a instituição ter sido eleita pela revista *Newsweek*, mais uma vez, como um dos melhores centros especializados do mundo, tanto institucionalmente quanto nas áreas de Oncologia, Cirurgia Cardíaca, Cardiologia e Neurocirurgia. Essa e outras premiações significativas recebidas ao longo desse tempo reforçam que estamos no caminho certo para nos estabelecermos como um *hub* de saúde, oferecendo, de forma integrada, excelência médica em todas as especialidades, serviços diversificados e profissionais comprometidos com o propósito de valorizar a vida, além de uma estrutura capaz de se adaptar rapidamente a novos desafios.

Também foi um ano de conquistas para nós. Inauguramos o nosso próprio Laboratório de Pesquisa Celular e Molecular; lançamos a Clínica Medicina da Mulher e Reprodução Humana e duplicamos o número de leitos dedicados aos transplantes de medula óssea, procedimento no qual já somos referência no Brasil.

Parcerias estratégicas e iniciativas de inovação também estiveram em nosso radar, colaborando para o nosso crescimento e para a sociedade, pois tornamos a saúde mais acessível a todos. Como exemplo temos hoje o Pronto Atendimento Digital e, via telemedicina, ampliamos a oferta de serviço da BP para qualquer parte do País. Entendemos que a tecnologia veio para ficar e vai ganhar cada vez mais espaço no mercado de saúde, por isso estamos em franco crescimento e transformação digital para a criação de soluções simples e sofisticadas, que realmente facilitem e melhorem a vida das pessoas.

Também no ano passado, registramos nosso primeiro período de atuação no Proadi-SUS, do Ministério da Saúde, que visa ampliar a contribuição da BP para fora dos muros da instituição, com benefícios ao desempenho do Sistema Único de Saúde (SUS).

Estimulamos a cultura da inovação e tê-la presente com intensidade na BP nos permite oferecer um portfólio importante de saúde digital, inclusive já temos processos que incorporaram

a inteligência artificial para melhor registro de comorbidades em prontuários de clientes.

Estabelecemos também diversas parcerias, discutimos novas ideias com *health techs* e empresas de outros setores e melhoramos experiências. Queremos cada vez mais mergulhar nesse universo inovador, trazendo isso para o nosso dia a dia e para o aprimoramento dos processos de gestão, sempre tendo a segurança e a saúde como premissas para continuarmos evoluindo.

Nossa agenda de gestão de sustentabilidade vem evoluindo de forma consistente para que o desempenho econômico-financeiro esteja conectado a decisões e ações que consideram variáveis econômicas relacionadas às de governança e socioambientais. E, ao olhar para um futuro próximo, reforçamos nossas oportunidades de: aprimorar, cada vez mais, a utilização de dados; intensificar o nosso impacto positivo na sociedade, por meio, também, de novos modelos de filantropia; fortalecer a variável ambiental da sustentabilidade em nossos processos de gestão e de tomada de decisão; ampliar o uso da automação, da inteligência artificial e de ferramentas tecnológicas que promovam a vigilância de condições clínicas e a oferta de cuidados digitais. Nesse sentido, fico feliz em afirmar que a BP já está na vanguarda com a oferta de medicina de precisão e terapias modernas.

E continuaremos investindo fortemente em qualidade, segurança, inovação, serviços diversos, expansão e, principalmente, em pessoas.

Denise Soares dos Santos
CEO

Atravessar o ano de 2021 foi para nós e talvez para o nosso setor um longo e árduo desafio. Os aprendizados intensos e velozes da crise pandêmica de 2020, alicerçados no nosso olhar recorrente de longo prazo, permitiram que a BP trilhasse um novo ano de retomada de atividades, apesar dos altos índices da Covid-19 pelo País. Amadurecemos como equipe e como instituição.

A vacinação de todos os profissionais de saúde logo no início do ano nos deu fôlego e fez crescer o nosso grau de confiança para encarar os obstáculos trazidos pela pandemia no primeiro semestre do ano. Os protocolos de saúde continuaram rigorosos para dar segurança aos pacientes e à população não vacinada, e nossa modelagem híbrida de trabalho possibilitou a continuidade de programas e projetos corporativos de maneira mais natural.

Revisitamos nossa estratégia de inovação para que os novos movimentos deem base e acompanhem a cultura digital que fazem parte da nossa instituição e dos nossos processos. Da mesma forma, mantivemos a BP como um núcleo de ensino e pesquisa na área da saúde, até mesmo para as investigações científicas relacionadas ao coronavírus, contribuindo não só para a medicina como também para o engajamento do nosso corpo clínico de excelência, que já é um fator de sucesso para a história da BP. Também, a despeito do contexto pandêmico, revalidamos certificações essenciais para a nossa organização, como é o caso da JCI e ONA para segurança e excelência em gestão na saúde e ISO 55001 para gestão de ativos.

Internamente, os aprendizados foram contínuos: na gestão e no apoio aos colaboradores; na reavaliação do nosso papel em gestão de sustentabilidade; e na busca por desburocratizar nossos processos e gerar mais autonomia de decisão.

Para melhor atender às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Paulo, houve uma importante revisão contratual em relação ao tipo de procedimentos assistenciais dedicados ao Sistema Único de Saúde. Os serviços prestados em maternidade deram lugar a procedimentos mais complexos em Cardiologia e passaram a ser realizados no Hospital BP da Unidade Paulista. No âmbito federal, desempenhamos o primeiro ano de atuação da BP no Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS) do Ministério da Saúde.

Na perspectiva financeira, enfrentamos um ano crítico no setor, mas a solidez do nosso patrimônio nos permitiu trabalhar fortemente para recuperar os níveis alcançados em 2019. Tivemos, inclusive, ganhos de eficiência importantes que contribuíram para retornos positivos em função da experiência com novos modelos de remuneração com parceiros.

O fato é que, nos últimos dez anos, podemos dizer que progredimos muito: mantivemos os investimentos para pesquisa e evolução em Medicina, nós nos reposicionamos no mercado como um *hub* de saúde e estabelecemos uma estratégia de crescimento, com uma expansão comercial por meio de parcerias e atuação geográfica de maior proporção. Olhamos para a frente com esse horizonte. E, assim, seguimos contribuindo para a evolução no cuidado da saúde.

Contexto de mercado

O ano de 2021 continuou marcado pela pandemia e seus efeitos no setor de saúde, tendo sido a vacinação o principal motor para o arrefecimento dos casos de Covid-19 e dos óbitos ao longo dos meses, no Brasil e no mundo.

Os picos de atendimento em urgência e emergência aconteceram em março de 2021, ao lado dos altos índices de letalidade pela doença em abril de 2021.

Por outro lado, retomaram-se com mais frequência, no segundo semestre de 2021, os procedimentos eletivos, suspensos durante o ano inicial da pandemia, aumentando, inclusive, as taxas de ocupação de leito nos hospitais privados. Análises divulgadas na 8ª Nota Técnica da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) mostram também que o cenário pandêmico elevou o saldo de admissões e desligamentos de empregos formais na saúde e para atividades de atendimento hospitalar no primeiro semestre de 2021, comparativamente ao mesmo período de 2020. Movimento semelhante ocorreu com a taxa de ocupação geral, que em setembro de 2021 estava em 75%, comparada a 69% do ano anterior.

Hospitais privados Participação nas despesas totais	2021
Despesas com mão de obra (carteira assinada) e serviços técnicos	49,6%
Despesas com materiais	6,4%
Despesas com Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME)	6,2%
Despesas financeiras	2,8%
Despesas com medicamentos	12,9%
Outras despesas	22%

Fonte: Observatório 2022 - Anahp

No segmento de saúde suplementar especificamente, dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) totalizam 48.995.883 usuários em planos de assistência médica em dezembro de 2021. Quando se comparam os números por estado, São Paulo, Minas Gerais e Paraná demonstraram o maior ganho de beneficiários em números absolutos.

Já por uma perspectiva setorial conceitual, um estudo do estado do setor de saúde realizado pela consultoria Deloitte, em nível global em 2021, evidenciou seis questões urgentes:

- **Equidade na saúde:** estudos científicos indicam que a Covid-19 impacta em proporção maior os grupos marginalizados e de baixa renda, que dispõem de uma assistência de saúde precária e com falhas estruturais e sistêmicas.

- **Cuidados com a saúde mental:** o cenário da pandemia, associado às influências do ambiente político e socioeconômico, fragilizou a saúde mental da população.

- **Evolução das descobertas científicas:** os avanços nas ciências médicas e relacionados a medicamentos, nanomedicina, genômica, entre outras áreas, mudarão de forma significativa os diagnósticos e tratamentos de doenças.

- **Recriação da saúde pública:** a força de trabalho da saúde pública, que em muitos locais já vinha em escassez antes da pandemia, enfrentou fortes pressões por longo tempo, levando a situações de esgotamento generalizado e estresse pós-traumático.

- **Fatores ambientais, sociais e de governança:** organizações mundiais reconhecem que os impactos ambientais já se tornaram uma emergência de saúde.

- **Transformação digital e convergência do modelo de prestação de cuidados:** os desafios atuais e futuros do setor exigem investimentos tecnológicos de ponta, interoperabilidade e novos modelos digitais na prestação de cuidados.

Estratégia de atuação

Nosso planejamento estratégico corporativo, amparado na metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), continua a olhar o horizonte até 2030 com base em sete pilares de atuação.

Os desafios concretos trazidos pela pandemia em 2020 e 2021 tornaram nossos ciclos anuais de revisão da estratégia mais enxutos nesses dois anos e deram ênfase às novas tendências do setor de saúde.

Dessa forma, a BP manteve seu mapa estratégico e de indicadores para 2021 e direcionou seu foco para buscar capacidade de realização, efetividade e velocidade na implementação das iniciativas já planejadas para o médio prazo, como, por exemplo, a necessidade de acelerar a automação e os controles dos processos de gestão e operacionais.

Com objetivos orientados para o crescimento da BP e a consolidação do nosso posicionamento de marca, mantivemos nossa modelagem de negócio como *hub* de saúde e a atenção para as urgências que movimentam a BP e nosso setor:

- Inovação e transformação digital
- Novos entrantes no mercado
- Assistência e cuidado centralizados no cliente
- Visão do presente X cenários de futuro

Para 2022, está previsto o ciclo completo de revisão estratégica, que deverá revisitar os desdobramentos das iniciativas de dois a cinco anos e, inclusive, colocando mais luz sobre o tema da sustentabilidade e impacto social na estratégia da instituição.

Destaques

Principais indicadores corporativos

	2019	2020	2021
Pacientes por ano	195.107	168.587	199.499
Pacientes cirúrgicos	23.101	18.907	29.146
Exames de imagem	353.572	317.938	440.310
Análises clínicas	4.090.267	3.730.976	4.756.604
Pacientes atendidos em pronto-socorro	129.184	88.634	110.204
Net Promoter Score (NPS)	72%	78%	72%
Covid-19	n/a	2.035 pacientes com diagnóstico confirmado	9.225 pacientes com diagnóstico confirmado

Atendimento à Covid-19

A experiência adquirida em 2020 com a imprevisibilidade de novos picos da pandemia, associada ao planejamento de longo prazo mantido pela BP, fez com que o atendimento à Covid-19 ao longo de 2021 nos causasse menos surpresas, a despeito da gravidade do cenário nacional. Mudamos comportamentos e escolhas. Aprendemos que precisávamos de dados e informações em tempo real para tomar decisões e prover recursos.

Instituímos inúmeras ações para cuidar da saúde dos colaboradores, sendo uma delas a ampliação física do nosso Núcleo de Saúde do Colaborador. Estabelecemos fluxos separados de atendimento de queixas respiratórias e demais queixas em conformidade com as exigências do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) e Ministério da Saúde. Implantamos protocolos para realizar coleta de teste RT-PCR de todos os colaboradores no início dos sintomas respiratórios, monitorando ativamente todos os resultados e acompanhando os casos positivos à distância, conforme protocolo técnico definido em conjunto com o SCIH. Fornecemos oxímetros por empréstimo, com treinamento para auxílio no acompanhamento remoto, quando definido pelo médico.

- Coleta de 4.850 exames em colaboradores para diagnóstico de casos de Covid-19
- Tivemos 649 casos positivos em colaboradores durante o ano de 2021

Seguindo o plano nacional de vacinação contra a Covid-19, imunizamos todos os nossos profissionais de saúde em fevereiro de 2021, numa operação logística de grandes proporções. A vacinação completa das nossas equipes deu-lhes mais confiança, apesar da carga intensa de trabalho. Intensificamos nosso olhar para a saúde mental das pessoas, reforçando os espaços e canais de atendimento dos psicólogos da BP também para os familiares. A mesma medida ocorreu com os pacientes e suas famílias.

Na esfera médico-assistencial, a BP adotou e defendeu uma postura científica nas escolhas de tratamentos ministrados aos nossos pacientes, cujo aval é formalizado pelos pesquisadores do nosso centro de educação e pesquisa a partir de análise da literatura científica atualizada e da participação em estudos multicêntricos, como, por exemplo, o Coalizão Brasil, focado na Covid-19. Também fizemos a divulgação dos resultados de estudos e dos tratamentos em si com total transparência.

Ainda no âmbito hospitalar, a BP foi exitosa na contratação de médicos em períodos de pico da pandemia, inclusive com a inserção de residentes em plantão para suprir escalas e outros plantonistas. Intensificamos o compromisso com as medidas de vigilância sanitária e utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e mantivemos uma comunicação constante com o corpo clínico e as lideranças das áreas assistenciais.

Os adventos político-econômicos nacionais também impactaram de forma negativa a dinâmica do setor de saúde em geral, com a alta de preços de insumos e medicamentos atrelados à moeda estrangeira e a escassez desses itens durante a nova onda da Covid-19 no primeiro semestre de 2021, sobreposta à retomada gradual dos tratamentos eletivos. Gerenciamos com rigor essa questão logística internamente e em acordos de troca com hospitais parceiros de maneira a não haver nenhuma falta de materiais.

De outro lado, a prática da telemedicina, inclusive para atendimentos de pronto-socorro, e de exames laboratoriais por *drive-thru* no hospital não apenas se consolidou durante o ano de 2021, como também se incorporou ao nosso portfólio de serviços, com ganhos de velocidade e segurança física para todos os envolvidos. Nossa visão de cuidado digital ficou mais expandida e integrada.

Ainda em 2021, a BP recebeu uma doação do Instituto Votorantim para apoiar profissionais da saúde das Unidades de Terapia Intensiva Adulta dos hospitais participantes do projeto da Votorantim durante o período de pandemia por meio de telemedicina, na modalidade de teleinterconsulta no atendimento aos casos de insuficiência respiratória aguda grave confirmados de Covid-19, com desfechos clínicos bem-sucedidos para os pacientes.

- 12 hospitais credenciados
- 192 leitos aderentes
- Suporte direto a 119 profissionais por meio da teleinterconsulta
- 580 pacientes atendidos – com redução da mortalidade de 1,36 para 0,85

2. A BP

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6

Um *hub* de saúde para todos e para cada um – assim nos definimos e nos reconhecemos.

A BP - Beneficência Portuguesa de São Paulo nasceu há 163 anos como Real e Benemérita Associação Portuguesa de Beneficência, concentrada na cidade de São Paulo, promove a saúde de forma integrada e se consagra como uma das maiores instituições da América Latina em nosso setor.

Focamos no atendimento de alta complexidade, especialmente nas áreas de Cardiologia, Nefrologia, Neurologia, Oncologia e Pediatria, cuja atuação já nos posiciona como referência em qualidade e segurança do paciente.

Nossa infraestrutura agrega serviços complementares de medicina diagnóstica e terapêutica, consultas, exames, educação e pesquisa. Unimos nossas competências técnicas a médicos, parceiros, clientes, fornecedores, universidades e órgãos públicos para, em conjunto, alcançarmos nosso maior propósito: a valorização da vida.

Nosso *hub* de saúde

Para todos:

- Associados da BP
- Clientes particulares
- Clientes de convênios
- Clientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS)

Olhar integrado para a saúde:

- Promoção
- Prevenção
- Diagnóstico
- Recuperação
- Tratamento
- Cuidados paliativos

Nossas especialidades de referência:

- Cardiologia
- Nefrologia
- Neurologia
- Oncologia
- Pediatria

Da melhor forma:

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

BP em números

GRI 102-7

- **8 edifícios,** entre hospitais e espaços administrativos, com mais de **140 mil m² construídos**
- **711 leitos**, sendo **192** de UTI e 10 unidades de UTI semi-intensiva
- **4.611 médicos** conectados à BP
- Total de 6.244 colaboradores ativos
- **32 salas de cirurgia**, uma delas equipada com a mais moderna versão de robô cirúrgico
- **199.499** clientes por ano
- Média de **9 mil consultas** no pronto-socorro por mês
- Mais de **5 milhões de exames** realizados a cada ano
- **15.999 consultas médicas** realizadas a cada mês

Propósito e valores

GRI 102-16

Propósito

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

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

Valores

Saúde está em primeiro lugar

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

Faz bem fazer o bem

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

A colaboração nos leva mais longe

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

Credibilidade se cultiva

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

Estamos sempre em movimento

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

Vida contagia

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

Estrutura organizacional

GRI 102-2 / 102-6

As marcas da BP

Hospital BP

Centro de referência para tratamentos de alta complexidade, dispõe de equipe médica qualificada em mais de 50 especialidades, com destaque para Cardiologia, Nefrologia, Neurologia, Oncologia e Pediatria.

Conta com pronto-socorro adulto e infantil em regime 24 horas, além de profissionais multidisciplinares para serviços diferenciados que combinam investigação, análise e terapias em saúde.

Hospital

- Atendimento a pacientes de convênio intermediários e particulares
- 588 leitos, sendo 162 de UTI
- 25 salas cirúrgicas

BP Mirante

Com exclusividade e ampla competência na solução de casos de alta complexidade, dispõe de uma hotelaria hospitalar singularizada para receber pacientes que buscam um serviço mais individualizado na prevenção, no diagnóstico ou na reabilitação em saúde.

Pacientes são atendidos e interagem com médicos renomados de forma personalizada em busca de mais assertividade e agilidade no diagnóstico e tratamento, inclusive no pronto atendimento privado.

BP Essencial

Nossa qualidade assistencial para tratamentos de alta complexidade chega aos clientes dos planos de saúde básicos por meio de um hospital com a infraestrutura e o corpo clínico da BP com leitos no modelo de enfermaria, combinando um atendimento positivo, humanizado e atencioso com um ambiente alegre e acolhedor.

Oferecemos especialidades como Cardiologia, Centro de Oncologia e Hematologia, Neurologia, Pediatria, entre outras.

Mirante

- Atendimento para pacientes de convênios *premium* e particulares
- 123 leitos, sendo 30 de UTI privativa e 10 de cuidado semi-intensivo
- 7 salas cirúrgicas, das quais uma é equipada para cirurgia robótica, com mesa cirúrgica móvel que funciona interligada ao da Vinci Xi® Surgical System™

Essencial

- Atendimento para pacientes de convênios básicos
- 73 leitos de internação compartilhados

BP Vital

Nossa rede de clínicas oferece consultas em diversas especialidades médicas, como Medicina da Mulher, Cardiologia, Neurologia, Nefrologia, Ortopedia, Geriatria, entre outras, em mais de 150 consultórios, com foco na prevenção e na promoção da saúde.

A proposta é a atuação de forma integrada com os demais serviços que a BP oferece, para que o paciente possa fazer o tratamento proposto pelo médico em um só lugar. Nossa excelência na assistência a casos complexos e a ampla cobertura de convênios médicos são diferenciais.

Além disso, por meio de uma plataforma para atendimento virtual, a BP Vital promove conversas relevantes e colaborativas com esse mesmo princípio, abertas para toda a sociedade, de forma a conectar experiências e disciplinas médicas ao cotidiano das pessoas.

BP Medicina Diagnóstica

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

De exames simples até os mais complexos, além de procedimentos terapêuticos como angioplastia, litotripsia, hemodiálise, tratamentos de medicina nuclear com radiofármacos e fisioterapia/reabilitação, conta com a vantagem de estar integrada aos serviços hospitalares da BP.

Possui ainda um Centro de Referência em Hemodinâmica que atende aos mais variados tipos de emergências cardiovasculares e funciona 24 horas por dia.

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

Telemedicina BP

Ampliamos nossos serviços com a regulamentação nacional da telemedicina em 2020, pensando no novo formato de atendimento que facilite e dê segurança aos nossos clientes.

Veja mais

Teleconsultas

O novo serviço de consultas por vídeo acompanha as demandas da atualidade e promove agilidade e segurança no atendimento de saúde por especialistas, nos casos de menor complexidade, e em consultas de rotina.

- Convênios e particular
- Central de marcação *online* ou pelo telefone (11) 3505-1000

Pronto Atendimento Digital

Esta é a nova facilidade da BP para casos de assistência imediata sem a necessidade de atendimento presencial. Pelo PA Digital é possível acessar a prescrição de medicação sintomática (medicação para minimizar sintomas) e a identificação de sinais e sintomas que indiquem a importância da ida ao pronto-socorro.

- Disponível pelo *site* ou aplicativo, todos os dias da semana, das 8h às 20h, para pessoas a partir de 14 anos
- Serviço realizado de forma particular, com pagamento feito diretamente pela nossa plataforma digital

BP Educação e Pesquisa

Oferecemos cursos, capacitações e campo de pesquisa para médicos e outros profissionais de saúde, dentre os quais enfermeiros, farmacêuticos e biomédicos dedicados à pesquisa clínica, oncológica e epidemiológica. Isso nos possibilita tratar a saúde com assertividade em busca de novidades que façam a diferença na vida das pessoas.

Queremos, assim, aperfeiçoar a qualidade de procedimentos, renovar nosso modelo de assistência e trazer mais conforto e segurança para nossos pacientes.

Educação e Pesquisa

Em 2021:

- 146 artigos científicos publicados filiados à BP
- 52 estudos patrocinados em andamento
- 93 projetos de pesquisa aceitos no Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)
- 174 vagas ofertadas nos programas de ensino médico
- 140 médicos formados

Saiba mais no capítulo "Capital Social e Intelectual - Educação e pesquisa" e no *link* https://www.bp.org.br/educacao-e-pesquisa.

BP Hospital Filantrópico

Há muitas décadas, nossa instituição é uma importante parceira da Prefeitura de São Paulo, gestora local do Sistema Único de Saúde (SUS), para a assistência a pacientes em várias especialidades médicas, incluindo procedimentos de alta complexidade, como os cardiológicos. O conceito de entidade filantrópica é definido por legislação própria e se aplica àqueles hospitais que atendem aos requisitos previstos na lei e na Constituição Federal.

Essas instituições são certificadas como entidades de assistência social e, por isso, são beneficiadas pela imunidade tributária. Devem, por seu turno, em contrapartida à renúncia fiscal decorrente da imunidade tributária e na forma do modelo de filantropia adotado, destinar tais recursos ao atendimento de pacientes do SUS e/ou em projetos governamentais de promoção à saúde.

Para atendimento aos pacientes encaminhados pelo SUS, oferecemos o serviço de atendimento com cuidado humanizado, eficaz e acolhedor na Unidade Penha até junho de 2021, quando, de comum acordo com a Secretaria Municipal de Saúde, descontinuamos os atendimentos de média complexidade prestados naquela unidade e repactuamos novos procedimentos de alta complexidade de Cardiologia na Unidade Paulista.

Quadro-resumo de atendimentos realizados a pacientes do SUS em 2021

Especialidades	BP	Município	% BP x Município	Estado SP	% BP x Estado SP	Brasil	% BP x Brasil
Angioplastia	976	8.597	11%	25.018	4%	102.107	1%
Cirurgia Cardíaca adulto	4.748	2.167	219%	5.514	86%	29.444	16%
Cirurgia Cardíaca pediátrica (0 a 12 anos)	45	245	18%	650	7%	2.801	1,6%
Vascular	37	7.106	0,5%	22.046	0,2%	64.853	0,1%
Partos	1.950	93.583	2%	345.527	0,6%	1.854.448	0,1%
Pré e pós transplantes	14	11.861	0,1%	20.142	0,1%	52.219	0,03%
Transplantes	23	2.306	1%	3.784	0,6%	10.770	0,2%
Outros	257	496.404	0,1%	1.831.781	0,01%	8.361.863	0,003%
Total	8.050	622.269		2.254.462		10.478.505	

Dados extraídos do TABWIN nacional, estadual e municipal referentes aos meses de janeiro a dezembro de 2021.

Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS)

A BP aderiu ao Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS) do Ministério da Saúde em dezembro de 2020. O Proadi-SUS tem como princípio fortalecer e qualificar o Sistema Único de Saúde (SUS) na medida em que prevê a execução de projetos específicos de educação, pesquisa, avaliação de tecnologias, gestão e assistência especializada voltados para a saúde pública. Os projetos executados financiam-se a partir da isenção fiscal da BP, aplicada em projetos por triênios aprovados pelo Comitê Gestor do Proadi-SUS do qual fazem parte o Ministério da Saúde, CONASS e CONASEMS.

Ao longo de 2021, primeiro ano do triênio atual, a BP estruturou e submeteu 23 projetos ao MS demonstrando seu potencial em colaborar para o desenvolvimento institucional do SUS. Isso foi possível pelo empenho sinérgico de diversas áreas corporativas junto ao escritório de projetos Proadi-SUS da BP. Ao final do ano, cinco projetos estavam aprovados.

Projetos

Melhorando a Segurança do Paciente em Larga Escala no Brasil - Saúde em Nossas Mãos

Tem como foco principal contribuir em médio prazo para a diminuição da incidência de infecção em 204 hospitais.

Formação de Rede Colaborativa para Fortalecimento da Gestão Municipal do SUS - Rede Colaborativa

O principal objetivo deste projeto é consolidar a Rede Colaborativa da saúde por meio do fortalecimento dos Conselhos de Secretários Municipais da Saúde (COSEMS) nas 26 unidades federativas.

Fortalecimento dos processos de Governança, Integração e Organização da Rede de Atenção à Saúde: Regionalização

Foco principal no fortalecimento da gestão estratégica municipal e estadual do SUS para a coordenação do processo de planejamento regional integrado (PRI) e no aprimoramento da governança macrorregional do SUS.

***Lean* nas Emergências - Eficiência operacional no SUS**

Metodologia *Lean* aplicada em prontos-socorros de hospitais para redução da superlotação e retomada de sua função como unidade de passagem e não permanência de pacientes.

Mapa Genoma Brasil

Saúde de precisão, análise do perfil genômico, epidemiológico, clínico e familiar em câncer e doenças cardiovasculares.

Saiba mais sobre os projetos Proadi-SUS em https://proadi-sus.org.br/.

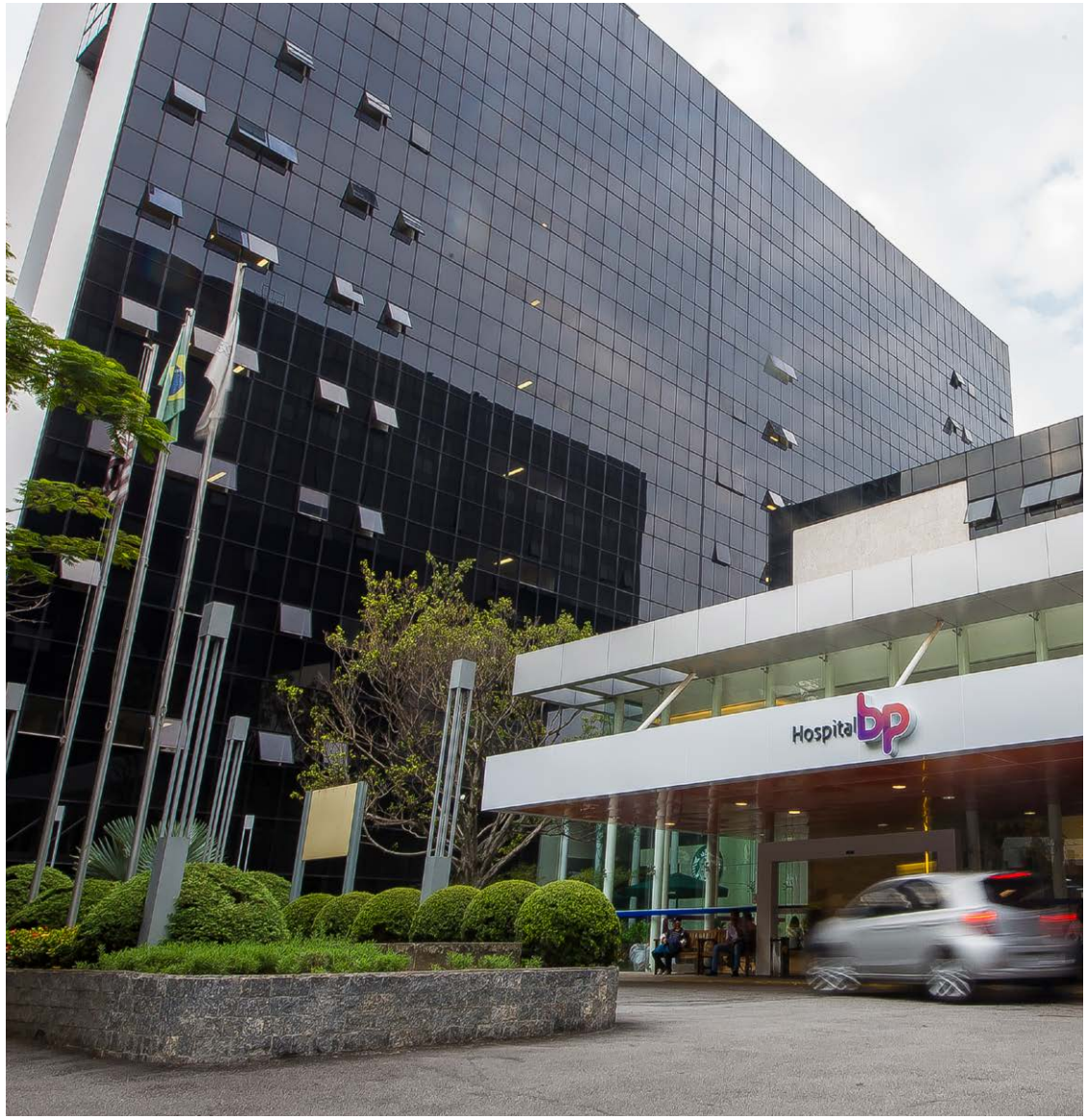
Nossa estrutura física e tecnológica

Unidades

Nossas unidades localizam-se estrategicamente na região central da capital paulista, em complexos muito próximos, com fácil acesso por transporte privado, coletivo ou aéreo por helicóptero, em casos emergenciais.

Unidade Paulista
Rua Maestro Cardim, 769 –
Bela Vista, São Paulo – SP

- Hospital BP
- BP Essencial
- BP Hospital Filantrópico
- BP Vital
- BP Medicina Diagnóstica
- BP Educação e Pesquisa
- Sede administrativa (com áreas compartilhadas no Administrativo Frei Caneca)



Unidade BP Mirante
Rua Martiniano de Carvalho, 965 –
Bela Vista, São Paulo – SP

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

Unidade Penha
(até junho de 2021)
Rua General Sócrates, 145 –
Penha, São Paulo – SP

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

Clínica Medicina da Mulher e Reprodução Humana

GRI 102-10

(inaugurada em 2021)
Rua Colômbia, 332 - Jardim Paulista, São Paulo – SP

Centro especializado na saúde feminina com a colaboração do Professor Dr. Maurício Simões Abrão, coordenador da Ginecologia da BP, oferece atendimento no cuidado da mulher com uma equipe de qualificação e reconhecimento nacional e internacional e dispõe de infraestrutura moderna e acolhedora.

A clínica conta com 12 consultórios e visa a atenção integral às mulheres em todas as fases da vida para especialidades e subespecialidades como a fisioterapia, ultrassonografia, dermatologia, reprodução humana, endometriose, entre outras.

Os atendimentos são exclusivamente particulares.

- Ginecologia geral e endócrina
- Medicina fetal
- Uroginecologia
- Tratamento da dor
- Cirurgia plástica
- Nutrição
- Endocrinologia

Especialidades médicas

A BP foi classificada como um dos melhores centros especializados do mundo nas áreas de Oncologia, Cardiologia, Cirurgia Cardíaca e Neurocirurgia pela revista norte-americana *Newsweek*. O *ranking* é um dos mais renomados internacionalmente no setor hospitalar e elegeu os hospitais de última geração que têm equipes médicas de excelência e oferecem o mais alto nível de atendimento nas especialidades.

Centro de Oncologia e Hematologia

Com o conceito renovado para o modelo de *cancer center*, a BP realiza o atendimento integrado e de alta complexidade, em um mesmo local e para todas as fases, desde o rastreio até a reabilitação pós-tratamento de pacientes oncológicos.

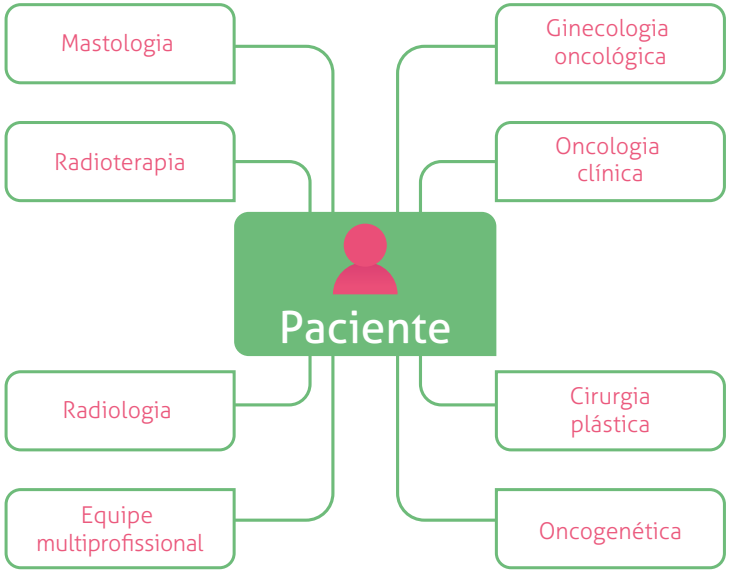
A BP avança na sua eficiência técnica e assistência especializada para o tratamento do câncer com a ampliação do ambulatório em dezembro de 2021. A abertura de novos consultórios em espaço físico integrado oferece um total de 18 salas de atendimento para todas as áreas da Oncologia, inclusive: câncer de mama, pulmão, tumores gastrointestinais, genitourinários, ginecológicos, tumores cerebrais, melanoma e outros cânceres de pele e sarcomas. Além disso, um novo grupo cirúrgico foi constituído com foco em cabeça e pescoço, contando com uma equipe de especialistas renomados nas áreas de Oncologia cirúrgica, Oncologia clínica, Radioterapia, Hematologia e Oncorradiologia.

O volume de atendimentos em 2021 nesta especialidade foi de **72.265**

Núcleo de Excelência em Câncer de Mama e Ginecológico

Primeira causa de mortalidade por câncer em mulheres, o câncer de mama requer acompanhamento e atenção de especialistas. Com a mulher no centro do cuidado, o núcleo da BP, criado em 2020, acolhe as pacientes com casos suspeitos ou já confirmados.

Nossa assistência vem de um time multiprofissional e integrado em todas as etapas do tratamento.



A BP possui infraestrutura especializada e individualizada para o diagnóstico e tratamento oncológico nas unidades Paulista e BP Mirante, com reconhecida excelência e experiência.

Destaques – 2021

- Aumento de 80% na oferta de salas de atendimento no ambulatório do Centro de Oncologia e Hematologia
- Participação de especialistas da BP na ASCO *Annual Meeting* 2021, encontro da Sociedade Americana de Oncologia Clínica (*American Society of Clinical Oncology*). O evento, ocorrido em junho de 2021, debateu o acesso a novos tratamentos e pesquisas e é considerado o maior encontro mundial de Oncologia
- Apresentação de trabalhos sobre imunoterapia em paciente com Glioblastoma recém-diagnosticado e de Gliomas Difusos de linha média no SNO 2021 – Congresso Americano de Neuro-Oncologia
- Presença de especialistas da BP no SABCS 2021 (*San Antonio Breast Cancer Symposium*), realizado pelo MOC – Manual de Oncologia Clínica do Brasil
- Reconhecimento do diretor médico geral do Centro de Oncologia e Hematologia da BP, Antonio Carlos Buzaid, com o prêmio Ronaldo Ribeiro de Carreira em Oncologia Clínica – Edição 2021, concedido pela Sociedade Brasileira de Oncologia Clínica (SBOC)
- Participação de hematologistas da BP com conteúdos exclusivos no Congresso Americano de Hematologia - ASH 2021

Cardiologia

A BP pontua sua trajetória nessa especialidade com pioneirismo em âmbito nacional, protagonismo mundial e constante desenvolvimento científico e tecnológico de última geração nesse campo da medicina.

Com investimentos permanentes, mantemos infraestrutura hospitalar completa e linhas de serviços cardiológicos especializados em Cardiologia clínica, cirurgia cardíaca, Cardiologia intervencionista e métodos gráficos, conduzidas por uma equipe médica e multidisciplinar de excelência e experiência em casos de elevada complexidade.

Para os casos de emergência, a Unidade Paulista disponibiliza em seu pronto-socorro atendimento especializado em Cardiologia 24 horas por dia, para cuidar das emergências, como infarto e crises de hipertensão.

O volume de atendimentos em 2021 nesta especialidade foi de **41.661**

Destaques – 2021

- Participação de cardiologistas da BP no *American Heart Association* 2021 (AHA), em novembro de 2021, quando foram apresentadas importantes atualizações científicas básicas, clínicas e populacionais
- Presença marcada de especialistas cardiovasculares da BP no congresso da *European Society of Cardiology* - ESC 2021, em setembro de 2021, para acompanhar estudos relevantes e atualizações científicas na área

Neurologia

Contamos com uma moderna e completa estrutura para atendimento dos pacientes neurológicos, posicionando-nos entre os melhores centros da América Latina. Nossa equipe de neurologistas e neurocirurgiões rigorosamente qualificados ainda tem forte atuação na pesquisa nos campos diagnóstico e terapêutico.

Nossos centros cirúrgicos permitem a realização de todos os tipos de intervenções – das cirurgias convencionais às modernas microcirurgias cerebrais feitas com o paciente acordado. Em termos de tecnologia, vale destacar o mais potente microscópio cirúrgico disponível no mundo e o aparelho de angiografia biplana de última geração, um dos únicos do Brasil, os quais permitem a realização de procedimentos com extrema precisão.

Também somos um dos poucos hospitais do País com UTI neurológica. São 33 leitos de UTI supervisionados por neurointensivistas em ambiente humanizado e com suporte tecnológico sofisticado.

O serviço foi um dos pioneiros na monitorização não invasiva da pressão intracraniana por meio da detecção de microvariações na distensibilidade da calota craniana.

A técnica consiste na medição à beira do leito por meio da colocação de um sensor na região cefálica do paciente sem a necessidade de preparo ou medidas invasivas. Os dados obtidos são enviados para um dispositivo eletrônico que fornece interpretação em tempo real das alterações da complacência cerebral, permitindo diagnóstico e tratamento precoces, possibilitando melhor atendimento e redução de complicações secundárias à hipertensão intracraniana.

Nosso pronto-socorro dispõe de neurologistas clínicos e neurocirurgiões para atuar nos casos de urgência e emergência neurológica 24 horas por dia, todos os dias.

O atendimento da BP volta-se para: Neurologia geral e clínica, Neurocirurgia, Neuro-Oncologia, Neurointensivismo, Neurointervenção e Neurorradiologia diagnóstica.

Destaques – 2021

• Apresentação de três estudos de caso realizados na BP pela área de Neurologia durante o 73º Congresso Americano de Neurologia *(American Academy of Neurology* - AAN 2021) em abril

O volume de atendimentos em 2021 nesta especialidade foi de **10.783**

Divisões do Núcleo de Neurologia

• Núcleo de Tumores do Sistema Nervoso

• Núcleo de Esclerose Múltipla/ Doenças Desmielinizantes

• Núcleo de Memória

• Núcleo de Acidente Vascular Cerebral (AVC)

• Núcleo da Doença de Parkinson e Distúrbios do Movimento

• Núcleo de Distúrbios do Sono

• Núcleo de Neuropediatria Clínica e Cirúrgica

• Núcleo de Doenças Neuromusculares

• Núcleo de Espasticidade

• Núcleo de Coluna

• Núcleo de Cefaleia

• Ambulatório da Epilepsia

Pediatria

O cuidado integral e humanizado da saúde de crianças e adolescentes com idade entre 0 e 13 anos reflete a atuação da Pediatria da BP nas distintas subespecialidades. Utilizamos os mais avançados recursos tecnológicos médicos e diagnósticos, desde a prevenção até os tratamentos complexos, com estritos padrões de qualidade e segurança para os pacientes infantis.

Para amenizar os impactos da internação para as crianças e seus acompanhantes, a BP mantém uma série de atividades pedagógicas, de entretenimento e de apoio psicológico dentro do ambiente hospitalar.

O volume de atendimentos em 2021 nesta especialidade foi de **18.446**

Destaques – 2021

- Realização do primeiro transplante pediátrico de medula óssea, em dezembro de 2021

Infraestrutura da Unidade de Internação Clínica e Cirúrgica

- 58 leitos em apartamentos duplos e individuais
- 10 leitos na UTI pediátrica geral
- 23 leitos na UTI pediátrica cardiológica
- Exames laboratoriais e de imagem
- Habilitação para a realização do cateterismo cardíaco infantil
- 12 consultórios para especialidades pediátricas
- Pronto-socorro infantil
- Atendimento a pacientes pediátricos de todo o Brasil
- Segundo diagnóstico para bebês com cardiopatias congênitas, em parceria com o Centro Médico da Universidade de Pittsburgh, referência mundial em Cardiologia avançada.
- Brinquedoteca

Nefrologia

Nosso centro nefrológico, que inclui a especialidade pediátrica, mantém uma equipe médica atualizada e recursos tecnológicos de ponta para a prevenção, o diagnóstico e o tratamento de doenças simples, crônicas e complexas do sistema urinário.

Adotamos a linha de cuidado integrado, em que um mesmo grupo de médicos acompanha o paciente em todos os ciclos da enfermidade, gerando confiança, segurança e acolhimento na jornada assistencial.

O volume de atendimentos em 2021 nesta especialidade foi de **10.783**

Destaques – 2021

- Sessões de hemodiálise convencional, noturna e diária, sendo um dos poucos serviços no Brasil a oferecer equipamentos de hemodiafiltração
- Um dos maiores centros brasileiros de transplante renal

Núcleo de suporte e cuidados paliativos

Os pacientes com enfermidades e tratamentos que ofereçam risco à continuidade da vida e seus familiares recebem uma abordagem acolhedora de nossos médicos e equipes assistenciais, a fim de respeitar e atender às necessidades individuais, seja no aspecto físico, psicológico e espiritual.

Elaboramos um plano de cuidados em conjunto com o paciente e a família, respeitando a vontade de todos os envolvidos. No caso de alta hospitalar, esse atendimento continua a partir de consultas ambulatoriais e/ou contato telefônico.

Certificações e acreditações

As certificações, acreditações e selos recebidos pela BP chancelam as boas práticas de qualidade e segurança médico-hospitalares, sempre renovadas e atualizadas de acordo com os padrões mundiais mais elevados e reconhecidos, o que nos atesta como uma instituição de saúde de excelência e credibilidade.

Excelência	
Acreditação internacional da *Advancing Transfusion and Cellular Therapies Worldwide* (AABB), a mais relevante nas áreas de banco de sangue, serviços de células de cordão umbilical, células progenitoras, somáticas e imuno-hematologia, desde 2020.	Banco de sangue da BP
Acreditação da *Joint Commission International* (JCI), exclusiva para instituições de saúde e uma das mais rigorosas do setor para processos de qualidade e segurança do paciente, do colaborador e do ambiente, desde janeiro de 2020, com renovação a cada três anos.	BP Mirante
Acreditação com excelência (nível 3) da Organização Nacional de Acreditação (ONA), a mais importante chancela de qualidade em processos e gestão eficiente para serviços de saúde, desde dezembro de 2019.	Hospital BP - Unidade Paulista
Excelência nos resultados clínicos das Unidades de Terapia Intensiva (UTI) reconhecida pelos selos UTI *Top Performer* e UTI Eficiente, concedidos pela empresa Epimed Solutions em julho de 2019.	Hospital BP - Unidade Paulista BP Mirante
Reconhecimento entre as seis instituições de saúde de excelência brasileiras pelo Ministério da Saúde desde 2016.	BP

Qualidade

Certificação ISO 55001 para a gestão de ativos, traduzindo a segurança na infraestrutura por meio de um sistema de gestão, desde novembro de 2019.	Hospital BP - Unidade Paulista BP Mirante
Selo da Qualidade certificado pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), desde outubro de 2019.	Hospital BP - Unidade Paulista MDT Paulista Escola de Enfermagem São Joaquim
Selo de Qualidade do Registro de Câncer de Base Populacional de São Paulo (RCBP-SP) na categoria prata, outorgado pela Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo em reconhecimento pela qualidade do registro de casos novos de câncer na cidade de São Paulo, em agosto de 2019.	Hospital BP - Unidade Paulista
Selo Sinasc na categoria ouro, concedido em 2021, pela Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo pela qualidade dos dados inseridos no Sistema de Informação Sobre Nascidos Vivos (Sinasc) e na Declaração de Nascido Vivo (DNV) em 2020.	Hospital BP – Unidade Paulista

Tecnologia e inovação

Obtenção do nível 7 (máximo) pelo uso do *Electronic Medical Record Adoption Model* (Emram), modelo de adoção de prontuário eletrônico *da Healthcare Information and Management System Society* (Himss), desde abril de 2019.	Hospital BP - Unidade Paulista BP Mirante

Ética e combate à corrupção

Primeira instituição de saúde brasileira a obter a Certificação por Distinção do Programa de Gestão para Integridade de Serviços de Saúde, concedida pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), desde setembro de 2019.	Hospital BP - Unidade Paulista

Associações

GRI 102-12 / 102-13

Mantemos uma participação ativa em diversas organizações e associações setoriais com a finalidade de nos engajar nas questões e principais pautas que afetam os serviços de saúde em âmbito regional e nacional.

- Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp)
- Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed)
- Federação das Santas Casas e Hospitais Beneficentes do Estado de São Paulo (Fehosp)
- Sindicato das Santas Casas de Misericórdia e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo (Sindhosfil/SP)
- Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE)
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
- Associação Brasileira de Marketing de Dados (Abemd)
- *Interactive Advertising Bureau* (IAB) Brasil
- *The Beryl Institute*
- Grupo de Líderes Empresariais (Lide)
- Experience Club, plataforma de conhecimento e *networking* de grandes empresas
- Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas (Fonif)
- Projeto Hospitais Saudáveis
- Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife)
- Câmara Portuguesa de Comércio no Brasil – São Paulo
- *Learning Village* (*hub* de inovação e educação da *Singularity University Brazil* e *HSM*)

Premiações

• Eleita pela revista *Newsweek* como um dos melhores hospitais e centros especializados do mundo, tanto institucionalmente quanto cientificamente nas áreas de Oncologia, Cirurgia Cardíaca, Cardiologia e Neurocirurgia

• Prêmio da Associação Brasileira de Marketing de Dados (ABEMD), nível ouro, para a campanha de comunicação de lançamento do serviço de *drive-thru* de exames laboratoriais da BP Medicina Diagnóstica

• Escolhida como uma das marcas preferidas pela população de São Paulo, segundo o *ranking* Estadão Marcas Mais, do jornal *O Estado de S. Paulo*

• Eleita como uma das instituições de saúde com o melhor atendimento e que mais respeitam os pacientes na 11ª edição do prêmio Reclame Aqui, do *site* Reclame Aqui

• Reconhecimento como um dos sócios-fundadores do 1º *Hub* de Inovação e Tecnologia com foco em educação e desenvolvimento de pessoas da América Latina, numa iniciativa da HSM e *Singularity University Brazil*

• Destaque na sétima edição do *ranking* Estadão Empresas Mais, na área da saúde, nas categorias Inovação (1º lugar), Sustentabilidade (2º lugar) e Governança (2º lugar), numa iniciativa do jornal *O Estado de S. Paulo* em parceria com a *Austin Rating* e a Fundação Instituto de Administração

• Parceria técnico-científica com a *American Heart Association* (AHA) que habilita o Centro de Treinamento Multiprofissional da BP a treinar profissionais de saúde para reconhecer situações de emergência cardíaca

• Prêmio 100+ Inovadoras no Uso de TI na categoria Saúde, outorgado pela IT Mídia, o Prêmio Whow! de Inovação na categoria Saúde, concedido pelo Grupo Padrão; o Prêmio Excelência da Saúde, do Grupo Mídia

• *Empreendedora do Ano* pela EY
Reconhecimento dedicado à CEO da BP, Denise Soares dos Santos

3. Capital Social e de Relacionamento

Nossas partes interessadas

O relacionamento com públicos importantes para a nossa atuação faz parte da dinâmica institucional e operacional da BP, sendo conduzido internamente pelas diversas áreas das respectivas diretorias.

Mapeamos as seguintes partes interessadas e destacamos as que mantêm uma rotina de relações mais ativas com a BP a partir da página a seguir:

- Agentes financeiros
- Agentes reguladores
- Associações
- Associados
- Clientes
- Colaboradores
- Comunidade
- Concorrentes
- Conselho de Administração
- Entidades de classe
- Fornecedores
- Governo
- Imprensa
- Investidores de impacto
- Médicos
- Ministério Público
- Operadoras de saúde
- Organizações não-governamentais (ONGs)
- Sindicatos
- *Startups*
- Universidades
- Terceiros

Fornecedores

GRI 102-9

Nossa cadeia de fornecedores compõe-se de: fornecedores de serviços; fornecedores de equipamentos médicos; fornecedores de materiais da saúde; e fornecedores de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), cujo contato constante se dá pelas áreas demandantes e pela área de suprimentos.

Gerimos nossas relações comerciais por meio de contratos de fornecimento e de acordos de nível de serviço (SLA), essenciais para preservar a transparência das operações. Também mantemos o Código de Conduta da BP como base para esses relacionamentos. Canais públicos e abertos de atendimento, reclamações e ouvidoria também são utilizados como forma de garantir as melhores práticas de conduta.

	2019	2020	2021
Número de fornecedores	1.650	1.627	1.765
Total gasto	R$ 690 milhões	R$ 691 milhões	R$ 812 milhões

Considerando a localização geográfica dos dez principais fornecedores de nossa cadeia, que representam 34% do montante gasto em 2021, temos a seguinte distribuição:

Brasil	Espanha	Estados Unidos	França	Suíça
6	1	1	1	1

Operadoras de saúde

O contexto nacional mostra que o setor de saúde suplementar teve um crescimento de, aproximadamente, 3% no número de usuários de planos de assistência médica, beirando a marca de 49 milhões, conforme dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para 2021, e que São Paulo está entre os estados com maior elevação de beneficiários ao longo do mesmo período.

Dessa forma, nosso relacionamento com cerca de 80 operadoras e cooperativas de planos de saúde busca, em conjunto, equilibrar práticas comerciais que sustentem o modelo de negócio e remuneração de ambos os lados. Em 2021, a reestruturação da Diretoria de Desenvolvimento de Negócios e Expansão levou à definição de equipes direcionadas ao atendimento, administração e planejamento mais próximo desse público.

Por outro lado, os desafios no mercado de saúde suplementar impostos pela pandemia, também em 2021, exigiram que a gestão comercial da BP lidasse com as demandas de redução de custos, renegociação e de pacotes de serviços com custos mais previsíveis por parte das operadoras, somadas a um fluxo de pagamento mais lento. No entanto, registramos, em 2021, um aumento significativo de novos credenciamentos e acessos/vidas provenientes, principalmente, de operadoras de saúde de grande porte.

Outro ponto de atenção de ambas as partes é manter as boas práticas na gestão de trocas de informações com as fontes pagadoras com relação a anonimato, sigilo e guarda de dados pessoais e sensíveis que porventura transitarem por meios eletrônicos para a efetivação e negociação de prestação de serviços entre a BP e as operadoras de saúde, visando o estrito cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Como perspectivas para 2022 e anos subsequentes, a BP analisa a ascensão de *startups* e entrantes com alternativas mais acessíveis aos clientes. Outro aspecto desafiador é a necessidade de reformulação da oferta de produtos e serviços por parte das operadoras de saúde levando em conta:

- A acessibilidade e o cuidado com a saúde individual de forma mais integrada e duradoura
- Maior gerenciamento da sinistralidade
- Revisão de oferta de planos, incluindo os mais básicos

Saúde Baseada em Valor
GRI 103-2 / 103-3

O Projeto foi realizado na Unidade Paulista e teve como métricas:

- Quantidade média de *stents* utilizados por angioplastia - 14,3%
- Taxa de reinternações e reintervenções na mesma patologia 23,8% >> 25,0% | +1,2%
- Custo médio por paciente ao ano - 2,4%

Estes indicadores monitoram a eficácia do tratamento e a melhora dos resultados clínicos quando há qualidade na execução da primeira intervenção sem novos procedimentos de repetição para a mesma patologia.

Dado o sucesso do Projeto, a pedido da Sulamérica, estamos ajustando o formato para um novo ciclo que contemple não somente a hemodinâmica, mas também a revascularização do miocárdio. Que seja inserido o BP Mirante, além da Unidade Paulista, e também contenha indicadores de desfechos clínicos que já foram validados por ambas.

Selecionamos o conceito *Value-Based Healthcare* (VBHC)* como foco para a valorização da prestação de cuidados em saúde e melhora da sustentabilidade do sistema, privilegiando a remuneração anual por resultados qualitativos da *performance* do prestador, em que o paciente está no centro do cuidado. Este modelo estimula a melhora dos cuidados em saúde e redução dos gastos excessivos e desnecessários sem que haja perda da qualidade no atendimento do paciente a ser acompanhado após a realização da angioplastia.

*"*Value-Based Healthcare* é uma iniciativa de reestruturação dos sistemas de saúde em todo o mundo, cujo objetivo global é ampliar o valor para os pacientes, conter a escalada de custos e oferecer mais conveniência e serviços aos clientes".

Médicos

Seja como profissionais exclusivos da BP ou como parte de nossa comunidade médica, os mais de 4.500 médicos de diversas especialidades que atendem aos nossos clientes representam um público de elevada importância.

Prezamos pela qualificação de excelência desses profissionais, oferecendo-lhes também um vasto universo para a pesquisa científica a partir do nosso centro de Ensino & Pesquisa.

Em função da relação intrínseca entre os médicos e a experiência de atendimento do paciente, a BP preocupa-se em preservar:

- Qualidade e conduta da equipe médica;
- Prática ética do corpo clínico, inclusive com a disseminação de regras e normativas internas;
- Reputação dos médicos no mercado;
- Escolha de tratamentos embasados na pesquisa científica;
- Comunicação direta e constante com os médicos por meio da Diretoria Médica;
- Disseminação da cultura BP para os médicos;
- Preservação da reputação da instituição.

Programa de Relacionamento Médico (PRM)

O Programa de Relacionamento Médico teve início em 2016, visando fomentar a Meritocracia, Reciprocidade e Parceria na relação médico/hospital, com objetivo de melhorar o engajamento e fidelidade do corpo clínico. **Buscamos reconhecer o médico em uma visão institucional**, que pontue nos quatro pilares da segmentação: Eficiência, Eficácia, Qualidade e Relacionamento. E também ser modelo de atração, integração à estrutura multiprofissional, desenvolvimento e fidelização do corpo clínico, **para a excelência do atendimento a seus pacientes**.

Atualmente contamos com 440 médicos no programa por sua alta *performance* assistencial e grande destaque no setor de saúde, sendo referência nacional e internacional em suas especialidades de atuação, sendo um reconhecimento especial para um seleto grupo de profissionais

engajados e dedicados, que fazem jus ao seu esforço para tornar a BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo em uma das instituições de maior referência no País.

Os esforços de reposicionamento de marca e reestruturação institucional geraram grandes conquistas. O processo interno de melhoria contínua tem resultado na obtenção de diversas certificações que, em última instância, traduzem nossa qualidade e segurança assistencial, além de nos tornar cada vez mais relevantes e fortes frente aos principais concorrentes do setor.

É por isso que a BP desenvolveu o PRM, para poder contar com um corpo clínico engajado, ultrapassando a área da Medicina e alcançando os campos do ensino e pesquisa, da inovação e da liderança.

Governo

Pela natureza de suas atividades, a BP envolve-se com as três esferas governamentais do poder executivo: federal, estadual e municipal.

No final de 2020, integramos o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), que visa a implantação de iniciativas voltadas para o fortalecimento e a qualificação do SUS em todo o Brasil.

No âmbito municipal, mantemos o convênio com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo para prestar assistência direta de média e alta complexidade a pacientes encaminhados pelo órgão.

Desafios futuros para a saúde pública brasileira

- Desenvolvimento de novos projetos para alcançar resultados melhores no SUS
- Aumento da longevidade da população e o impacto no setor de saúde
- Aumento por demanda hospitalar em função dos efeitos das mudanças climáticas na saúde populacional, como é o caso das doenças cardiorrespiratórias
- Novas doenças infecciosas, tais como a Covid-19
- Ressurgimento de doenças até então erradicadas (por exemplo, sarampo e febre amarela) em função de movimentos negacionistas antivacinas e da entrada de refugiados de outros países nas fronteiras brasileiras com países da América do Sul e América Latina

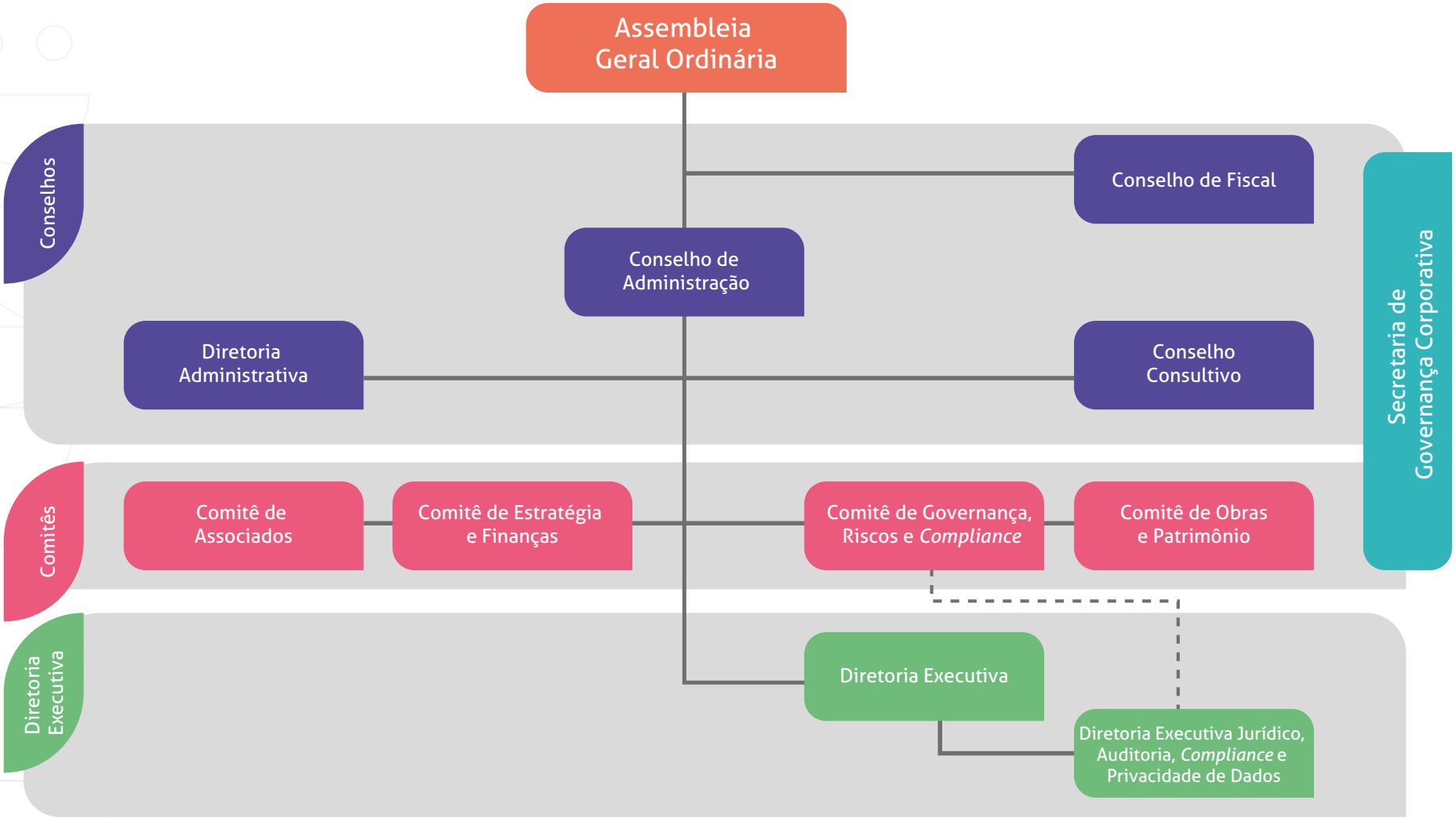
4. Nossa Governança

GRI 102-18

Estrutura de governança

Constituída como A Real e Benemérita Associação Portuguesa de Beneficência, uma associação civil de direito privado de caráter beneficente, social e científico, sem finalidade lucrativa, a BP preserva a autonomia patrimonial, administrativa e financeira e conta com o suporte dos Associados, nossos fundadores.

Estruturamos nossa governança em instâncias e órgãos com responsabilidades distintas a fim de garantir o melhor desempenho financeiro e operacional para a BP.


Assembleia Geral Ordinária
Conselhos
Conselho de Fiscal
Conselho de Administração
Diretoria Administrativa
Conselho Consultivo
Secretaria de Governança Corporativa
Comitês
Comitê de Associados
Comitê de Estratégia e Finanças
Comitê de Governança, Riscos e Compliance
Comitê de Obras e Patrimônio
Diretoria Executiva
Diretoria Executiva
Diretoria Executiva Jurídico, Auditoria, Compliance e Privacidade de Dados

Associados

• Divididos em categorias (Efetivos, Benfeitores, Beneméritos, Grande beneméritos, Cruz de Honra e Filantropos), os Associados têm o direito de usufruir dos serviços de saúde da BP

2.983 Associados

Assembleia geral dos Associados

• Principal instância deliberativa da Associação

• Examina, discute e vota, anualmente, as contas apresentadas pela Diretoria Administrativa, mediante parecer do Conselho Fiscal

• Elege, anualmente, os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, observadas as disposições previstas no Estatuto Social da BP

Conselho de Administração

• Administra e aprova o orçamento anual

• Garante o cumprimento do Estatuto Social e propõe, fiscaliza e acompanha obras relevantes

• Elege a Diretoria Administrativa

Composição:

- Presidente (sem função executiva)
- Vice-Presidente e Secretário
- 18 membros

Mandato: 3 anos, sendo permitida a reeleição

Diretoria Administrativa

• Responsável pela representação jurídica da Associação

Composição:

- 3 membros titulares
- 2 suplentes
- 1 interlocutor entre o Conselho de Administração e os Associados

Mandato: 3 anos, sendo permitida a reeleição

Comitês especializados

• Fornece subsídios para as decisões do Conselho de Administração a partir de recomendações e análises de temas específicos

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

Secretaria de Governança Corporativa

• Atua na articulação, integração e coordenação dos agentes do sistema de Governança em conformidade com as normas, políticas e diretrizes da BP, reportando-se diretamente ao Conselho de Administração

Composição do Conselho de Administração e da Diretoria Administrativa até 28 de abril de 2021

Rubens Ermírio de Moraes
Presidente

Josué Dimas de Melo Pimenta
Vice-Presidente

Luiz Martins
Secretário

Artur Rodrigues Quaresma Filho

Assis Augusto Pires
Diretor Presidente da Diretoria Administrativa

Eduardo Genin de Oliveira

Fernando Ramalho Leite da Silva

João Carlos de Paiva Veríssimo
Diretor Vice-Presidente da Diretoria Administrativa

José Francisco Monteiro Miranda

José Maria Monteiro Ribeiro

Leonardo Comino Neto

Luiz Aparecido Marquezin

Manuel da Silva Sé Junior
Diretor 1° Suplente da Diretoria Administrativa

Márcio Antonio Bueno

Maurício Bardauil
Diretor Secretário da Diretoria Administrativa

Ricardo Gustav Neuding

Rogério Pinto Coelho Amato
Diretor 2° Suplente da Diretoria Administrativa

Composição do Conselho de Administração e da Diretoria Administrativa a partir de 29 de abril de 2021

Josué Dimas de Melo Pimenta
Presidente

Rogério Pinto Coelho Amato
Vice-Presidente

Luiz Martins
Secretário

Artur Rodrigues Quaresma Filho

Assis Augusto Pires
Diretor Presidente da Diretoria Administrativa

Eduardo Genin de Oliveira

Fernando Ramalho Leite da Silva

João Carlos de Paiva Veríssimo
Diretor Vice-Presidente da Diretoria Administrativa

José Francisco Monteiro Miranda

José Maria Monteiro Ribeiro

Leonardo Comino Neto

Luiz Aparecido Marquezin

Luiz Eduardo Loureiro Bettarello

Manuel da Silva Sé Junior
Diretor 1º Suplente da Diretoria Administrativa

Márcio Antonio Bueno

Maurício Bardauil
Diretor Secretário da Diretoria Administrativa

Ricardo Gustav Neuding
Diretor 2º Suplente da Diretoria Administrativa

Conselho Fiscal

• Examina os documentos contábeis da instituição seguindo as formalidades e exigências do Estatuto Social

• Analisa receitas, despesas, verbas escrituradas e elabora o parecer sobre as contas da instituição a serem votadas nas Assembleias Gerais

Composição:

• Seis membros

Mandato: 3 anos, sendo permitida a reeleição

Composição do Conselho Fiscal

Carlos Henrique Aguiar Rodrigues Catraio
Presidente

André Ricardo Passos de Souza*

Carlos Byron Rodrigues

Emidio Dias Carvalho Junior

Laís Macedo Contell

Maurício Augusto Souza Lopes

*Conselheiro Independente

Conselho Consultivo

• Órgão de honra e sem funções administrativas

• Apresenta sugestões ao Conselho de Administração, a partir de reuniões trimestrais

Composição:

• Até vinte membros indicados pelo Conselho de Administração

Mandato: 3 anos, sendo permitida a reeleição

Composição do Conselho Consultivo

José Pastore
Presidente

Nelson Vieira Barreira
Vice-Presidente

Delmo Níccolli

Eduardo Assis Pires

Fabio Araújo Nogueira*

Francisco Roberto Balestrin de Andrade*

José Antonio de Lima*

Mario Amato Netto

Regina Maria da Silva Dias

*Conselheiro Independente

Diretoria Executiva

• Conduz a gestão executiva da instituição a partir do planejamento estratégico para a operacionalização do negócio

Composição da Diretoria Executiva

Denise Soares dos Santos
Chief Executive Officer (CEO)

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

Patrícia Holland
Diretora Executiva de Desenvolvimento de Negócios & Expansão

Lilian Quintal Hoffmann
Diretora Executiva de Tecnologia e Inovação

Renato José Vieira
Diretor Executivo Médico, Técnico & Educação e Pesquisa

Marcos Simões
Diretor Executivo de Finanças

Maria Alice Rocha
Diretora Executiva de Pessoas, Experiência do Cliente, Comunicação e Marketing, Sustentabilidade e Impacto Social

Ricardo Hutter
Diretor Executivo dos Hospitais BP e BP Mirante, Medicina Diagnóstica e BP Vital

Ética e *compliance*

GRI 103-2 / 103-3 / 205-3

Compliance

Desde 2018, estruturamos a temática de *compliance* sobre um programa institucional de cultura de integridade baseado nos valores corporativos da BP, acompanhado diretamente pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração a partir de relatórios periódicos e estruturados.

Como uma decisão estratégica para 2021, a BP tem priorizado a disseminação do conhecimento interno sobre nossos valores, integridade , conformidade, adequação à legislação, entre outros, para que, a partir de 2022, possa fomentar e fortalecer a cultura de integridade permeando toda a organização e alcançando nossa cadeia de valor.

Em sua essência, o programa contempla a elaboração, atualização e divulgação do Código de Conduta, do Guia do Médico e das políticas relacionadas ao tema, além de treinamentos e comunicações periódicas, sempre alinhados ao propósito e aos valores da BP.

Em 2021, aconteceram durante a Semana da Ética os seguintes *workshops* destinados aos nossos colaboradores:

- Como os pilares de *compliance* fortalecem a qualidade assistencial
- Integridade no contexto de cultura organizacional
- *Compliance* e ESG

E, para públicos específicos, a BP promoveu iniciativas temáticas:

- Riscos e conflito de interesse na relação com fornecedores
- Riscos e cuidados nas relações com agentes públicos

Ao longo dos anos, o programa de integridade já se firmou como um mecanismo fundamental para garantir a governança e perenidade da BP a partir da prevenção, detecção e resposta a eventuais desvios, fraudes ou irregularidades ocorridas. Em 2021, a BP inovou com a implantação de um canal no portal *Service Desk* destinado aos colaboradores, por meio do qual é possível fazer consultas e receber orientações quanto a: doações, parcerias, patrocínio, oferta e recebimento de brindes e presentes, conflito de interesse, diligência de terceiros e dúvidas gerais sobre o programa de integridade.

Em 2021:

- **239 consultas** foram realizadas
- não tivemos casos relacionados à corrupção

Canal Confidencial

Por meio de seu canal confidencial, exclusivo e independente, atendido por uma empresa externa, a BP pode receber denúncias internas e externas de quaisquer violações ao Código de Conduta, tais como conflito de interesses, assédio, fraude, favorecimento, propina e demais temas relacionados. Todas as situações reportadas são tratadas sob sigilo e os relatos podem acontecer de forma anônima. Tanto o andamento como os desfechos das denúncias podem ser acompanhados pelo próprio Canal Confidencial.

0800 882 0628
bp@canalconfidencial.com.br
www.canalconfidencial.com.br/bp/

Gestão de riscos e controles

GRI 102-11

Riscos são inerentes a qualquer atividade humana e organizacional, por isso, dinâmicos. Com esse olhar, em 2021 a BP reorganizou seu mecanismo de avaliação e revisão dos riscos corporativos. Desde 2015, a gestão dos riscos corporativos era realizada em ciclos bienais, e a partir de 2021 esta temática foi revisada com o início da construção de uma matriz de riscos, a redefinição do apetite de risco da instituição e a definição de controles mitigatórios para os riscos corporativos considerados críticos.

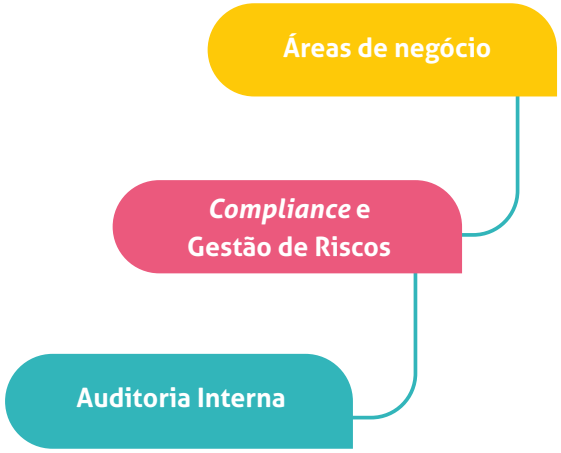
Avançamos no levantamento e na atualização de riscos – recorrentes e novos – e na implementação de metodologia de gestão, que prevê a sustentação, classificação e priorização desses riscos de modo a contribuir com reflexões sobre a estratégia da BP e com a prestação de contas para o Conselho de Administração.

O formato renovado proporciona uma visão integrada e mantém a instituição de prontidão em tempo integral, permitindo que as soluções sejam implantadas no tempo adequado. Ele acompanha continuamente a velocidade das movimentações do mercado e do cenário e, com isso, constrói as análises, reflexões e respostas com mais habilidade e agilidade.

Por ser tratar de um setor fortemente regulado, o controle dos riscos nas áreas da BP acontece internamente, com calibragens periódicas.

Para 2022, há previsão de criação de métricas dentro do mapa geral de riscos para embasar a governança cada vez mais estratégica.

As três linhas de defesa



Auditoria

A mudança do modelo de gestão dos riscos corporativos também afetou a auditoria, que, desde 2020, dedica-se exclusivamente à sua finalidade básica, de forma independente das demais áreas. A BP também optou por um modelo híbrido de entregas, contratando uma auditoria externa para determinados temas do seu interesse.

Segurança da informação

Nossa governança corporativa também mantém foco na infraestrutura e na segurança da informação na BP. Essa gestão contempla a proteção de sistemas e dados em poder da instituição e a privacidade dos nossos clientes como pressuposto do cuidado.

Para isso, mantemos nossa Política de Segurança da Informação, voltada para a proteção das informações corporativas, de pacientes, parceiros e clientes contra ameaças que possam violar a autenticidade, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

Em 2021, trabalhamos em várias frentes para reduzir significativamente fragilidades e ameaças tecnológicas à BP:

- Proteção contra *malware*
- Correção de vulnerabilidades técnicas
- Aperfeiçoamento e implantação de regras e restrições de acesso, senhas, bloqueios a *sites* prejudiciais
- Treinamentos e campanhas de conscientização temáticas, inclusive sobre *mail phishing*, junto aos usuários internos

Tivemos uma evolução importante na cultura da organização nos aspectos de segurança e privacidade, os quais já passaram a ser considerados no desenho de soluções e processos.

Privacidade e proteção de dados

Desde a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei nº 13.709/18), desenhamos um programa de atendimento à legislação para garantir a segurança e a transparência sobre coleta, processamento e armazenamento de dados pessoais sob o nosso domínio. Avançamos com iniciativas também em 2021:

- Nomeação de um encarregado de dados (*Data Protection Officer* – DPO)
- Criação de um canal de atendimento pelo *site* dedicado aos titulares desses dados (clientes, prestadores de serviço, colaboradores ou ex-colaboradores, médicos, Associados e voluntários)
- Avaliação de riscos de segurança da informação e privacidade de dados em terceiros
- Verificação da privacidade desde a criação de processos, produtos e serviços, com o processo *Privacy by Design*
- Melhoria da segurança dos sistemas de informação, revisão de contratos e conscientização dos colaboradores, médicos, fornecedores, parceiros, alunos e pesquisadores

Em 2021, a BP não registrou nenhuma queixa categorizada pela agência reguladora e também não identificou violações à privacidade e proteção de dados pessoais.

Treinamentos

A capacitação de todos os nossos colaboradores e médicos sobre os aspectos teóricos e práticos da LGPD também entrou na agenda da BP em 2021.

Elaboramos uma jornada detalhada de treinamentos por meio de ferramentas digitais para os diversos níveis hierárquicos e funções do quadro interno, incluindo gestores, equipes assistenciais, operacionais e administrativas, além de terceiros.

Área	Participantes
Gestores	206
Administrativa	794
Operacional	1.443
Assistencial	3.649
Terceiros	1.262
Total	7.354

Já o corpo clínico foi envolvido a partir de um formato diferenciado de vídeos com entrevistas entre um advogado e um médico.

1.385 Médicos treinados

Esses treinamentos são recorrentes e fazem parte do programa de desenvolvimento contínuo de colaboradores em nossa plataforma de educação continuada.

Paralelamente, a BP elaborou e implementou um plano de comunicação sobre os princípios da LGPD e seus efeitos no cotidiano da instituição e criou materiais específicos para uma comunicação frequente e consistente dirigida aos principais públicos de relacionamento ao longo de 2021:

- **Colaboradores**
- **Operadoras**
- **Médicos**
- **Associados**
- **Conselheiros**
- **Clientes**

Tecnologia da informação

A estratégia de transformação digital vem sendo a base da BP para um novo futuro e, por isso, tem direcionado investimentos tecnológicos e em segurança cibernética. A necessidade de decisão em tempo real, imposta drasticamente pela pandemia em 2020, também contribuiu para reconfigurar os paradigmas até então existentes.

Em 2021, revisitamos essa estratégia e optamos por adotar o modelo bimodal de tecnologia da informação (TI), ou seja, de um lado, olhar os processos tecnológicos e procurar melhorias para sustentar o que já existe e, de outro, acompanhar os avanços de inovação e da internet das coisas, criando e explorando novas soluções em produtos e serviços.

473 demandas atendidas	
Práticas médicas	14%
Logística e farmácia	13%
Práticas assistenciais	13%
Financeiro	14%
Demais	45%

Destaques – 2021

- Consolidação da telemedicina, regulamentada em 2020, e do Pronto Atendimento Digital
- Implantação de tecnologia 100% digital na nova Clínica Medicina da Mulher e Reprodução Humana, em todas as fases do atendimento: agendamento, ***check-in***, prontuários e resultados
- Automação da cadeia de logística, desde a aquisição de insumos até a administração no beira-leito
- Ampliação dos sistemas de segurança cibernética
- Aprimoramento dos processos de recuperação de desastres
- Alavancagem do sistema de *data base marketing*, voltado para ***Customer Relationship Management*** (CRM)
- Implantação do canal de inovação e pesquisa, por meio de plataforma que captura ideias/soluções de colaboradores e médicos dentro do novo modelo de inovação
- Incremento das plataformas digitais de ensino a distância para treinamentos internos e educação e pesquisa
- Consolidação do RH digital, com facilidades para os colaboradores

5. Capital Social e Intelectual

3 SAÚDE E BEM-ESTAR

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Inovação

GRI 103-2 / 103-3

Pensamos na inovação para viabilizar nossas estratégias digitais e acelerar o caminho para a transformação digital que a BP se propõe a fazer.

Se, há algum tempo, criamos nosso programa de inovação focado em atuar principalmente em tecnologia da informação, desde 2021 mudamos nossas escolhas para permitir que a inovação amplie os serviços e as formas de cuidado oferecidos pela BP, com mais alcance e capilaridade junto aos clientes. Além disso, propomos também que todo serviço físico da BP tenha uma porta de entrada digital, permitindo que o paciente disponha de mais opções de atendimento.

Além de ser uma via de experimentação, a inovação testa possibilidades, viabiliza tecnologias exponenciais e é capaz de ousar em soluções pioneiras para um futuro melhor. Foi o caso, por exemplo, da telemedicina, que se aplicou na realidade brasileira como consequência da pandemia em 2020.

O tema já ganhou espaço no planejamento estratégico da BP, inclusive na definição de novas métricas que serão adicionadas no ciclo de 2022, e a inovação está a serviço de todas as nossas unidades.

Nossas escolhas de inovação

Sob demanda

Áreas demandam e inovação acompanha

Pesquisa

- Utilização da estrutura de Pesquisa para desenvolvimento de estudos aplicados que envolvam tecnologia e saúde
  - Parceiros tecnológicos, escolas de tecnologia e desenvolvimento de pesquisadores no tema

Relacionamento e conexões

- Internos
- Externos (*startups* e *big techs*)
- Banco de parceiros
- *Learning Village*

Projetos e programas institucionais

Seja um parceiro BP
Para acessar o QR Code, basta ligar a câmera do seu celular e apontá-la para a imagem.

Tomamos as decisões de inovação em diferentes níveis, com visão multidisciplinar, para garantir descentralização, flexibilidade e promover um processo contínuo.

Governança

1. **Comitê executivo:** avalia e aprova
2. **Equipe central:** propõe e apoia viabilização
3. **Equipes estendidas:** geram novas propostas de inovação

Canal de inovação, dados e pesquisa

Plataforma acessível por qualquer colaborador e médico da BP para capturar ideias e soluções (Mínimo Produto Viável – MVP) dentro do nosso modelo de inovação em quatro segmentos:

- Iniciativas de inovação
- Observatório de boas práticas em saúde
- Pesquisa científica
- Levantamento de dados estatísticos

A inovação da BP em 2021	
MVPs executados	10 iniciativas apresentadas (9 em andamento e 1 pendente)
Iniciativas implementadas a partir dos MVPs	2
Quantidade de parceiros mapeados e número de iniciativas realizadas	27 parceiros e 7 projetos iniciados
Quantidade de pessoas envolvidas	160
Iniciativas de cuidado digital e aceleração digital	9 projetos de cuidado digital 1 projeto de aceleração digital

Qualidade

GRI 103-2 /103-3

Experiência do cliente

Na BP nós buscamos proporcionar os melhores sentimentos e emoções a partir das experiências vividas pelos nossos clientes em todas as relações conosco.

Para isso, construímos a visão da experiência a partir de diferentes fontes, ouvimos verdadeiramente os nossos clientes e desenvolvemos soluções eficientes de forma colaborativa, em que todos participam – clientes, colaboradores, médicos e parceiros.

Ao longo dos últimos cinco anos, evoluímos nessa temática com o desenho das principais jornadas, pesquisas quantitativas e qualitativas, fóruns de experiência, associação ao *The Beryl Institute* para a busca de referências e boas práticas considerando a nossa realidade e principais desafios, entre outras iniciativas.

Também investimos em infraestrutura para a melhoria do relacionamento com os clientes (CRM) e avançamos no projeto de implantação do *Command Center*, que acompanhará as jornadas dos clientes para atuação preditiva e preventiva, evitando momentos de ruptura.

Desde setembro de 2021, está em curso o projeto de construção do Lab de Experiência, que contará com recursos dedicados para atuar na priorização de iniciativas de grande impacto na experiência dos clientes. Outras entregas previstas para o Lab são: novos conselhos de clientes, rondas periódicas, *workshops* de facilitação e fórum BP de experiência dos clientes, que já prevê quatro grandes temas no ano relacionados abaixo.

Composição do Índice de Experiências Satisfatórias

- **Atendimentos sem problemas**
  % de clientes que responderam à pesquisa de satisfação e não reportaram ocorrências insatisfatórias
- **Satisfação de clientes**
  Satisfação de clientes que passaram pela BP
- **NPS clientes**
  Índice de recomendação dos clientes
- **Índice de reclamações durante a experiência**
  Volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria
- **Índice de sentimento nas redes sociais**
  Sentimento das interações dos seguidores da BP nas redes sociais
- **Reclame Aqui**
  Respondentes que voltariam a "fazer negócio"

Acompanhamos a satisfação dos clientes em sua experiência na BP por um índice de experiências satisfatórias, que se compõe por indicadores específicos que levam em conta diversos canais de comunicação internos e externos. Esse índice nos dá condições de atuar sobre insatisfações e a oportunidade de intensificar o relacionamento com nossos clientes.

Resultados

Em relação aos resultados de 2021, os principais detratores foram cobrança questionada, entrega de resultados e demora no atendimento do pronto-socorro, apontando a necessidade de progredirmos na sistematização e revisão de fluxos e processos operacionais que afetam diretamente o cuidado com os clientes.

Quanto ao índice de recomendação *Net Promoter Score* (NPS), no acumulado de 2021, este foi superior ao limite mínimo determinado pela instituição, mas não atingiu a meta definida para 2021.

Um ponto de destaque é que pelo segundo ano consecutivo, fomos premiados em terceiro lugar com o prêmio do Reclame Aqui na categoria Hospitais, pela forma como atuamos no atendimento e resolução das reclamações apontadas nesse canal. Para mais informações consulte *link*.

Ouvidoria

A ouvidoria atende pelo *e-mail* ouvidoria@bp.org.br e recebe as manifestações de clientes sobre quaisquer serviços ou atendimentos prestados pela BP. As questões relatadas são direcionadas para a área responsável.

Segurança do paciente

A BP segue todos os protocolos de saúde e assistência hospitalar estabelecidos e requeridos por leis, regulamentos e práticas baseadas em evidência científica reconhecidas pelos serviços de saúde do Brasil e do mundo para prezar pela segurança do paciente nos mais diversos procedimentos realizados na instituição, inclusive no momento da alta e nos cuidados pós-alta.

Em 2021, também mantivemos as práticas e facilidades de atendimento criadas no ano anterior para a pandemia da Covid-19, visando a segurança nos atendimentos da BP:

- Pré-triagem e fluxos seguros nos ambientes do hospital para a Covid-19
- Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para todos os profissionais de atendimento hospitalar e laboratorial da BP
- Telemedicina BP, com teleconsultas e Pronto Atendimento Digital
- *Drive-thru* de coletas de exames laboratoriais
- *Check-in* de exames pelo *site* da BP

Voluntariado como prática humanizada

GRI 103-2 / 103-3

O contato entre voluntários e os clientes faz parte do cotidiano da BP e a estratégia de atuação é pautada em:

- Ações com foco no coletivo: pacientes oncológicos, pediátricos, de hemodiálise, idosos e familiares de pacientes (entretenimento, bem-estar, apoio espiritual etc.)
- Ações com foco no indivíduo: paciente de longa permanência, paciente em cuidados de suporte (experiências memoráveis)

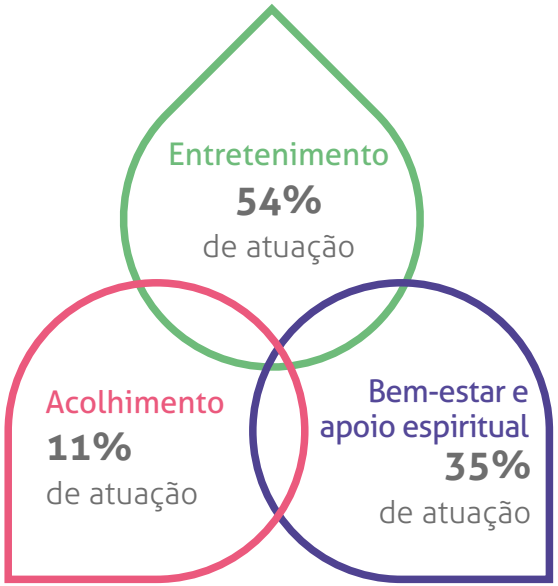
Os voluntários atuam em todas as jornadas, porém com maior presença no pronto-socorro e internação (leitos e UTIs). Durante a pandemia, foram priorizadas interações *online* a fim de minimizar a disseminação do vírus e preservar a saúde desses parceiros e dos clientes.

As atividades principais estão divididas em 3 categorias:

Acolhimento
Acolhida aos pacientes e seus familiares/ acompanhantes, considerando os diferentes contextos e necessidades. Neste pilar, utilizamos ferramentas poderosas como a escuta e o abraço.

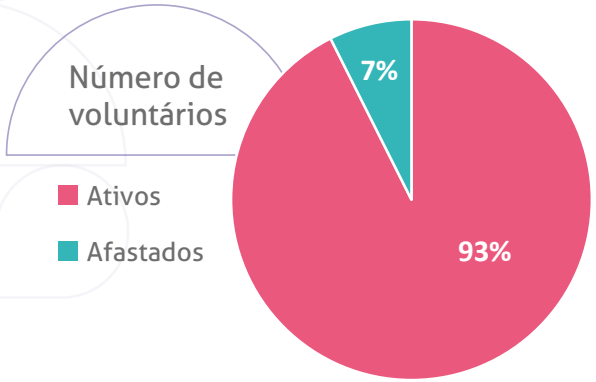
Bem-estar e apoio espiritual
Experiências que utilizam recursos para promover a saúde emocional por meio do bem-estar físico e mental, além da conexão com a religião e outras manifestações de fé, sejam elas quais forem.

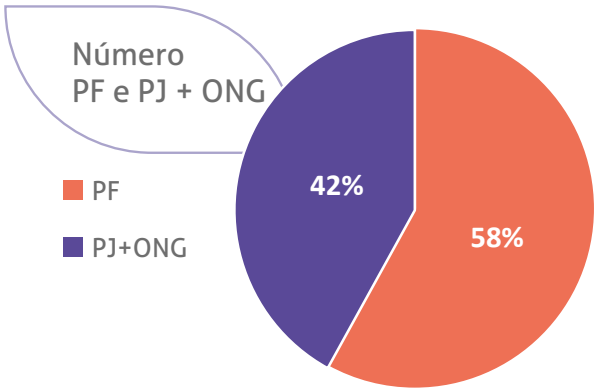
Entretenimento
Interações que aliviam as tensões e divertem os pacientes e seus familiares/acompanhantes.



As ações do voluntariado em 2021 concentraram-se em interações a distância conforme abaixo:

- Acolhimento espiritual
- Reiki
- Festival para crianças internadas
- Música nos corredores dos hospitais
- Contação de histórias
- Distribuição de enxovais de bebê para mães em situação de vulnerabilidade social (Unidade Penha)
- Mais de 50 experiências memoráveis para pacientes de longa permanência e em cuidados de suporte paliativos





2021	
Número de voluntários	154
Horas doadas	915
Pessoas impactadas	5.977
Itens doados ao voluntariado	R$ 50.956,00

Parcerias

Projeto Xô, Corona – Ceasa

Juntamente com o Instituto Votorantim e o ateliescola Acaia, demos continuidade, em 2021, à operação do ambulatório médico Xô, Corona – Ceasa, criado no ano anterior dentro do centro comunitário da Associação de Moradores do Ceasa com a finalidade de atender às vítimas da Covid-19 residentes nas três comunidades localizadas na região do Ceagesp/Jaguaré, na capital paulista, onde vivem cerca de seis mil pessoas.

Os casos suspeitos e sintomáticos foram atendidos no ambulatório, cujos profissionais atuaram de forma coordenada com a Unidade Básica de Saúde (UBS) Parque da Lapa, informando diariamente os atendimentos. A iniciativa deu vazão à testagem de pacientes e ao monitoramento de casos em cooperação com a respectiva UBS e teve o aval da Vigilância Sanitária e da Secretaria de Saúde do Estado.

A BP estruturou e operacionalizou o ambulatório, além de treinar médicos e enfermagem para atendimentos e orientações junto à comunidade, disponibilizando recursos tecnológicos, equipamentos e medicamentos.

977 consultas médicas
498 acessos ativos ao ambulatório

Educação e pesquisa

GRI 103-2 /103-3

O núcleo BP Educação e Pesquisa destaca-se na oferta de especializações e residência médica destinadas a médicos e outros profissionais de saúde que buscam atingir a excelência na formação educacional e aprimorar a qualidade assistencial também no ambiente hospitalar. O programa de residência médica da BP é credenciado pelo Ministério da Educação (MEC) desde 1999.

Já o pilar de pesquisa, conduzido por uma equipe multidisciplinar dedicada, desenvolve atividades concentradas em pesquisa clínica e de iniciativa do investigador com contribuições relevantes para:

- Assessorar as especialidades da BP
- Avaliar os serviços internos de saúde ao gerar conhecimento para atualização de protocolos e processos, o que, na prática, oferece mais segurança para o paciente
- Responder a questões clinicamente relevantes, com utilidade direta na prática assistencial hospitalar

Educação

Promovemos anualmente cursos e programas de residência médica, aperfeiçoamento, especialização, *fellowships* e pós-graduação em diferentes especialidades médicas.

Cursos oferecidos em 2021	
Especialização	7
Fellowship	11
Aperfeiçoamento	15
Residência médica	11
Total	44

2021	
Médicos em formação	326
Médicos formados	140

Vagas totais ofertadas **174**

Os programas de residência médica da BP passaram pela vistoria do MEC, em 2021, obtendo aprovações e novos credenciamentos.

Residência médica	
Clínica Médica	Aprovado, credenciamento de 5 anos
Medicina Intensiva	Aprovado, recredenciamento
Anestesiologia	
Radiologia e Diagnóstico por Imagem	
Cardiologia	
Oncologia Clínica	Credenciamento
Mastologia	
Radioterapia	
Neurologia	Recredenciamento
Otorrinolaringologia	Recredenciamento (em análise)*
Urologia	Reconhecimento**

*Aguardando relatório final do MEC.
**Etapa anterior ao credenciamento.

No primeiro semestre, tivemos um impacto com a despactuação da Unidade Penha pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, ocasionando o descredenciamento do Programa de Residência Médica – Obstetrícia e Ginecologia e gerando 11 transferências e uma desistência.

Lançamos o curso de habilitação em cirurgia robótica com a chancela do Colégio Brasileiro de Cirurgiões e da Associação Brasileira de Medicina, proporcionando aos médicos cirurgiões em formação robótica a aquisição de habilidades psicomotoras por meio de simulações com métricas assertivas e *feedbacks* construtivos durante o uso do simulador robótico *DV-Trainer Mimics*.

Ainda em 2021, como parte da implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), adequamos os processos para 100% dos médicos em programa de formação, com a capacitação sobre LGPD por ensino a distância e a regularização dos contratos de ensino mediante a inclusão das cláusulas sobre o tema.

Escola de Enfermagem São Joaquim

Mantemos a Escola de Enfermagem São Joaquim (EESJ) desde sua fundação, em 1959, com a finalidade de oferecer cursos gratuitos na área de enfermagem reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC), destinados a candidatos externos e colaboradores da BP.

A capacitação ocorre em dois módulos, com processos seletivos anuais.

Módulo I
15 meses
Qualificação profissional técnica em Auxiliar de Enfermagem

Módulo II
10 meses
Habilitação profissional de Técnico em Enfermagem

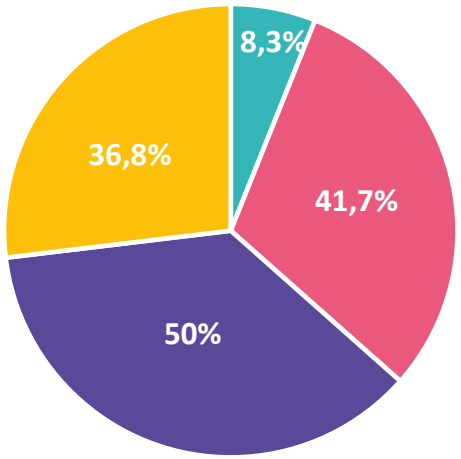
Em 2021, fizemos o processo seletivo em quatro etapas para o curso de habilitação profissional de Técnico em Enfermagem – Módulo II, para qualificar e promover oportunidade de qualificação profissional aos nossos colaboradores e à sociedade.

- Inscrição dos candidatos (*online*)
- Aplicação da prova de seleção (presencial, na própria escola)
- Entrevista dos candidatos (*online*)
- Matrícula dos aprovados ao curso (presencial)

Para essa turma, em função da pandemia, reduzimos a capacidade para 60% de pessoas e formalizamos algumas adequações junto à Diretoria de Ensino Centro Sul da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo, com a homologação de determinadas alterações do calendário e atividades híbridas utilizando a plataforma Teams.

Para as atividades presenciais, seguimos todas as normas e protocolos solicitados pela Diretoria de Ensino. Realizamos *workshop*, palestras com especialistas, visitas pedagógicas e simulação realística, que enriqueceram o aprendizado dos alunos, assim como a formatura no final do ano.

Todos os alunos moram na região metropolitana de São Paulo



- Zona Central
- Zona Sul
- Zona Leste
- Outras cidades
  Diadema, Ferraz de Vasconcelos, Guarulhos e Itaquaquecetuba

2021 | Indicadores da 33ª turma

Concluintes	**Candidatos inscritos:** 30 colaboradores e 35 externos	**Matriculados:** 19	**Reprovado:** 1	**Concluintes:** 18	
Empregabilidade	**Concluintes:** 18	**Efetivação:** 1 **Colaborador:**13	**Não foram contratados na BP:** 4		**Promovidos pós-curso:** 3
Rendimento escolar	**Realizaram a prova:** 18	**Assertividade:** 15	**Reprovados:** 3		**Taxa de rendimento:** 83%

Formamos 18 profissionais, dos quais 15 foram aprovados para os processos seletivos de vagas na BP, o que dá uma taxa de rendimento de 83%. A taxa de empregabilidade ficou em 83,3%, com uma retenção de 66,7% dos alunos em unidades assistenciais da BP.

Outra atividade da EESJ durante o ano foi o envolvimento das docentes no suporte e na aplicação dos testes da vacina Janssen contra a Covid-19, com a triagem e administração do imunizante nos candidatos pré-selecionados, bem como acompanhando trimestralmente sua evolução pós-vacina. Realizamos também o apoio ao Núcleo de Saúde do Colaborador durante a aplicação da vacina contra a Covid-19 (Coronavac) e da vacina da gripe nos colaboradores da BP.

Para se manter atualizado, o corpo docente participou de eventos científicos e cursos em 2021 e, paralelamente, ministrou o curso de B*asic Life Support* (BLS), validado pela *American Heart Association*, para públicos externos e para os colaboradores da BP.

Em novembro e dezembro de 2021, para atender às demandas e necessidades da BP de desenvolver os colaboradores que possuem somente o grau de Auxiliar de Enfermagem, a EESJ dedicou-se a realizar o processo seletivo de uma turma exclusiva para o curso de Técnico em Enfermagem (módulo II), com início em 2022, a partir da indicação dos gestores de enfermagem da BP.

Processo seletivo 34ª turma (2022), destinada exclusivamente a colaboradores da BP

90 Inscritos

42 Colaboradores

48 Não elegíveis

31 Classificados

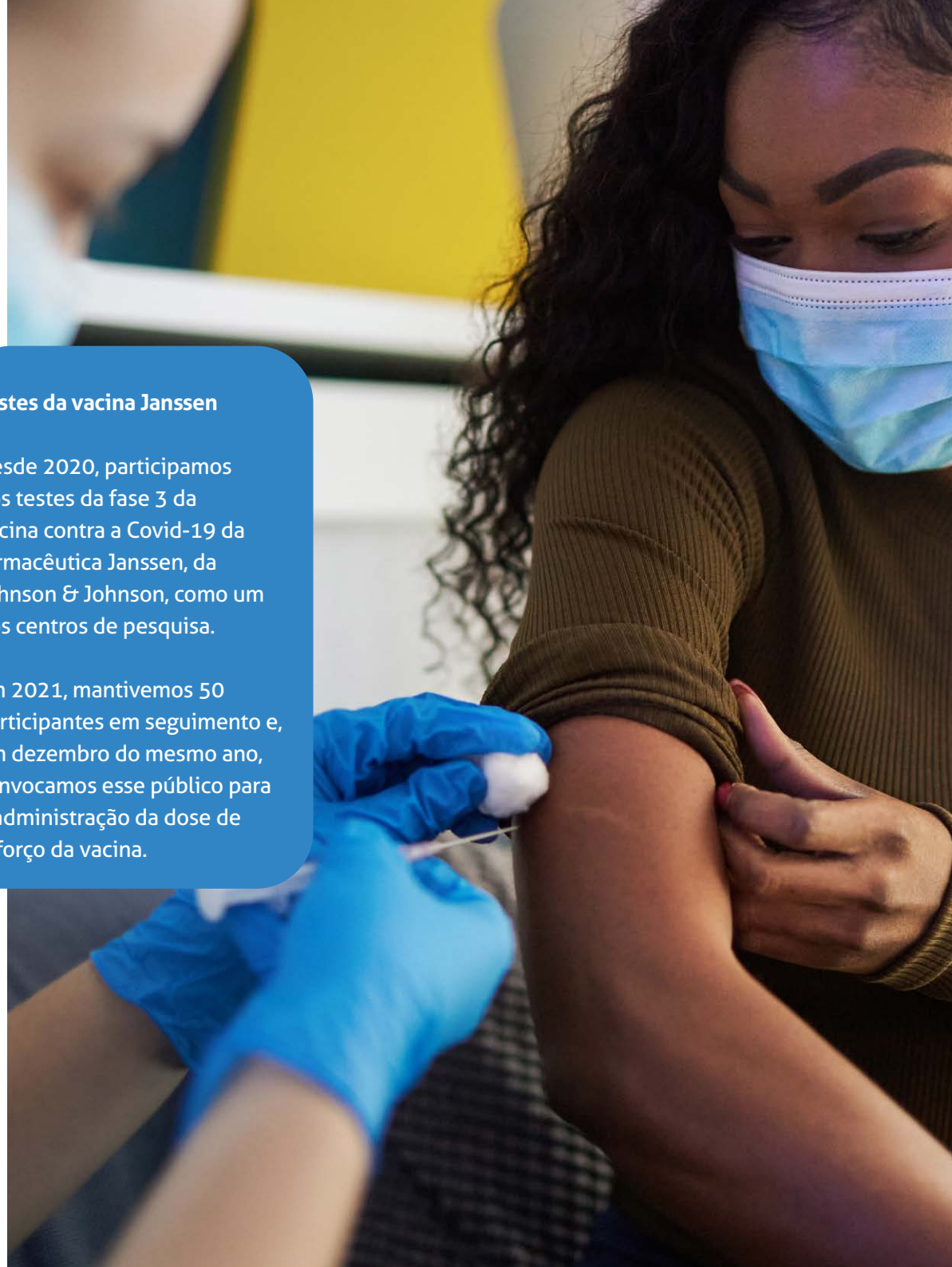
Pesquisa científica

GRI 103-2 /103-3

Desde 2008, incentivamos o desenvolvimento da pesquisa na BP a partir de duas frentes – por iniciativa do pesquisador ou patrocinada – que geram conhecimento para nossas especialidades e para a sociedade, uma vez que contribuem para a criação e o desenvolvimento de novos tratamentos, medicações e imunizantes que beneficiam o avanço da saúde em geral, proporcionando inovação e qualidade de vida para os nossos clientes.

Nossos pesquisadores possuem experiência reconhecida no meio científico e se envolvem em estudos nacionais e internacionais nos mais diversos campos. A pesquisa clínica patrocinada iniciou o ano de 2021 com 33 estudos em andamento na área de Onco-hematologia, chegando a 52 estudos em andamento no final do ano, inclusive nas áreas de Cardiologia, Nefrologia, Terapia Intensiva, Endocrinologia e Neurologia.

Durante a pandemia da Covid-19 em 2020 e 2021, participamos de 15 estudos de diversas linhas de tratamento, como os da Coalizão Covid-19 Brasil. Alcançamos um número expressivo de projetos, o que colocou a BP entre as maiores instituições de pesquisa médica no País.



Testes da vacina Janssen

Desde 2020, participamos dos testes da fase 3 da vacina contra a Covid-19 da farmacêutica Janssen, da Johnson & Johnson, como um dos centros de pesquisa.

Em 2021, mantivemos 50 participantes em seguimento e, em dezembro do mesmo ano, convocamos esse público para a administração da dose de reforço da vacina.

Pesquisa de iniciativa do pesquisador/pesquisa básica

Em 2021, cerca de 30 estudos de iniciativa de pesquisadores, distribuídos entre dez especialidades, receberam apoio ou acompanhamento pelo Núcleo de Iniciativa do Investigador (NII) da BP. Eles acontecem com a colaboração de instituições parceiras como Hospital Alemão Oswaldo Cruz, Hospital Sírio-Libanês, Santa Casa de São Paulo, Hcor, Incor, Faculdade de Ciências Farmacêuticas e Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, Universidade Federal de São Paulo, Universidade Estadual de Campinas, Universidade Federal de São Carlos e Laboratório Fleury.

Além disso, em dezembro de 2021, mais um pesquisador da BP na área de Oncogenética foi contemplado com uma bolsa produtividade do CNPq, cuja finalidade é distinguir e valorizar cientistas com elevada produção acadêmica e facilitar o subsídio de diversas linhas de financiamento de pesquisa.

Em 2021, o Núcleo de Apoio e Incentivo ao Pesquisador (NAIPe), do qual o NII e o Núcleo de Epidemiologia, Bioestatística e Biblioteca (NEBB) fazem parte, ampliou a oferta de serviços para nossos pesquisadores, que incluem entre outros:

- Auxílio no registro no *Clinical Trials*
- Elaboração do *Privacy by design*, armazenamento e expurgo de dados em atendimento à LGPD
- Discussão e escolha de metodologias de pesquisas moleculares
- Elaboração de orçamentos
- Auxílio na submissão de projeto ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)
- Solicitação e gerenciamento de financiamentos (agências de fomento e indústrias)
- Levantamento de dados (TI e TrinetX)
- Acompanhamento de contratos
- Estabelecimento de estratégias de captação de pacientes
- Elaboração de Manual Operacional Padrão (MOP)
- Apoio no cadastro em diferentes plataformas (SAGE, Lattes, Orcid e outras)
- Apoio operacional e logístico

Em junho de 2021, finalizamos as obras do Laboratório de Pesquisa Celular e Molecular, cujos equipamentos ainda estão em aquisição. Os equipamentos de proteção coletiva (EPC), como autoclave, capela de exaustão e cabines de segurança biológica, serão adquiridos com recursos da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) aprovados em dezembro de 2021. Já os demais equipamentos virão por meio de projetos de pesquisa (fomentos de pesquisa nacionais e internacionais) e de outras parcerias.

Em outubro, aconteceu a II Capacitação em Manipulação e Descarte de Organismos Geneticamente Modificados (OGMs), promovida pela Comissão Interna de Biossegurança da BP.

Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)

O CEP atua como a esfera reguladora das pesquisas científicas da BP desde sua criação, em 1997, conforme determina a Resolução nº 196/96, do Ministério da Saúde. Por se tratar de um colegiado interdisciplinar e independente, composto por 18 membros, o CEP tem o papel de assegurar a ética nas pesquisas que envolvem seres humanos a partir da devida ponderação entre riscos e benefícios, tanto atuais como potenciais, por parte do pesquisador, e da garantia de que se evitem danos previsíveis.

6. Capital Financeiro

GRI 103-2 / 103-3

Nosso desempenho econômico-financeiro em 2021 continuou sendo afetado pela pandemia, embora, aos poucos, a demanda pelos serviços assistenciais e hospitalares que havia sido reprimida em 2020 tenha retomado seu fluxo. No entanto, mesmo com um volume maior de procedimentos, o ano foi turbulento e difícil, e as distorções nos resultados decorrentes desse cenário podem ser vistas, sobretudo no caixa. É o caso, por exemplo, de um recorde de recebimentos registrado no segundo semestre de 2021. Apesar de a geração de caixa operacional ter ficado bem abaixo do planejado, a receita aproximou-se dos patamares previstos, o que significou uma vitória, além de ter crescido em relação a 2020.

A BP aprendeu a inovar mais rápido e em várias frentes ao mesmo tempo, fortaleceu competências e consolidou parcerias, como protagonista ou em segundo plano, como por exemplo nas questões de ruptura no fornecimento de insumos no setor de saúde. Por outro lado, não superou a capacidade de converter recebimentos em caixa, o que revela uma necessidade de mudança de processos e de sistemas de gestão. Com essa finalidade, em 2021, a BP destacou uma equipe do escritório de projetos de forma a colocar foco nesse processo de melhoria.

O orçamento para 2022, ainda que se mostre desafiador, é realista. Sabemos que os movimentos da BP até 2019, tais como investimentos em tecnologia e infraestrutura e no reposicionamento da marca, deram retornos positivos. A orientação é relembrar essas fortalezas e capacidades, abaladas durante o período de pandemia, e reforçar a relevância e a contribuição da BP interna e externamente ao seu ambiente. Outro ponto importante é seguir a estratégia, com a meta de garantir a sustentabilidade financeira para investir no que é necessário, sem desequilibrar a estrutura de capital e ampliando a margem de segurança econômico-financeira da instituição. Ainda, olharemos a expansão dos negócios dentro e fora dos nossos muros.

Demonstração de valor adicionado

GRI 201-1

Demonstração de Valor Adicionado (%)	2020	2021
Acionistas (remuneração de capital próprio)	0,00%	0,00%
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	111,80%	89,63%
Governo (impostos, taxas e contribuições)	0,53%	0,64%
Lucro retido/Prejuízo do exercício	-22,14%	-6,34%
Juros e aluguéis (remuneração de capital de terceiros)	9,81%	7,37%
Investimentos na comunidade	0,00%	0,00%
Valor total adicionado a distribuir	**R$ 520,8 milhões**	**R$ 693,2 milhões**

EBITDA

	2020	2021
Receita bruta	R$ 1.515,3 milhões	R$ 1.809,9 milhões
EBITDA	R$ 15,6 milhões	R$ 62,9 milhões

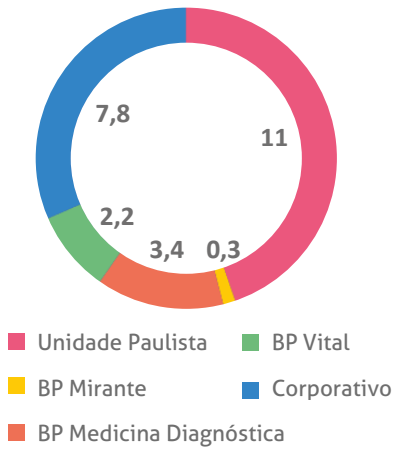
O EBITDA (em português, lucros antes de juros, impostos, depreciações e amortizações) da BP superou o apurado em 2020 apesar da continuidade dos efeitos da pandemia ao longo de 2021 como, por exemplo, rupturas na cadeia de suprimentos, inflação e câmbio. A receita bruta apresentou um crescimento significativo e refletiu a retomada do volume de atendimentos no segundo semestre, colaborando para a absorção do impacto de custos fixos e variáveis.

Investimentos

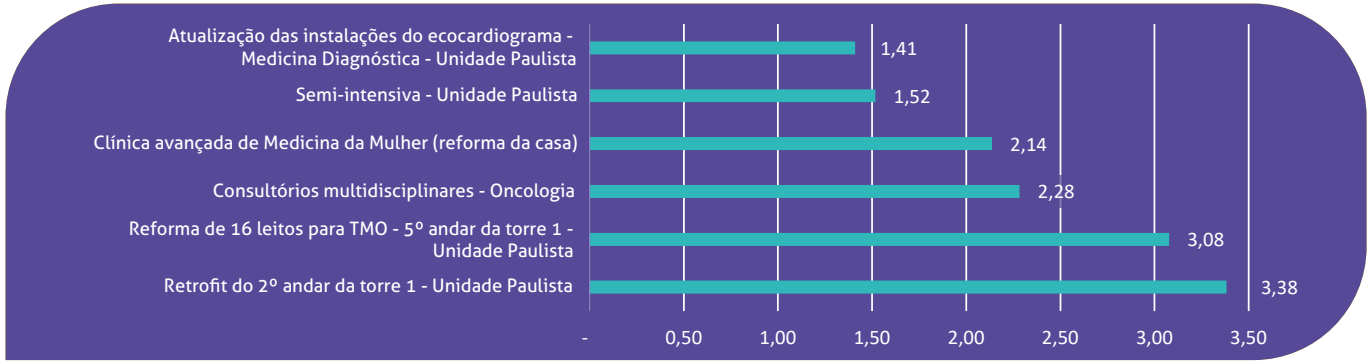
O grande volume de investimentos da BP em 2021 ficou concentrado em melhorias de infraestrutura, especialmente para o Hospital BP da Unidade Paulista, tais como a modernização do segundo andar da Torre; reforma de 16 leitos destinados a transplante de medula óssea; instalação dos consultórios multidisciplinares de Oncologia; reforma da clínica avançada de Medicina da Mulher da BP Vital; adequação de leitos para implantação da unidade semi-intensiva; atualização das instalações de ecocardiograma da BP Medicina Diagnóstica, entre outras.

Evolução histórica dos investimentos (R$ milhões)

Distribuição dos investimentos (R$ millhões)



Distribuição dos principais investimentos do ano (R$ milhões)



Captação

Os recursos captados externamente, todo ano, são direcionados para melhorias na estrutura de atendimento da BP.

Em 2021, recebemos um volume de quase dois milhões de reais em doações:

Biscayne Produtos Têxteis	R$ 1.200.000,00 direcionado para operações da BP
Instituto Votorantim	R$ 721.000,00 investimento no projeto Tele UTI Covid-19
Total	R$ 1.921.000,00

7. Capital Manufaturado

Composto por todo os equipamentos e instalações utilizados para o atendimento dos nossos clientes e cumprimento do nosso propósito, desde imóveis com suas respectivas benfeitorias, equipamentos médicos e cirúrgicos, até equipamentos de processamento de dados, sistemas e tecnologia.

8 edifícios
mais de 140 mil m² construídos

711 leitos

32 salas de cirurgia

Saiba mais no capítulo "A BP – Estrutura organizacional – Nossa estrutura física e tecnológica"

8. Capital Humano

Colaboradores

Queremos uma BP próxima, colaborativa e exponencial, agora e no futuro, e, para que isso aconteça, precisamos praticar nossos valores e contar com a competência, a empatia e o comprometimento dos nossos colaboradores a todo momento. Eles fazem o nosso propósito acontecer.

Perfil

GRI 102-8

Somamos 6.244 colaboradores efetivos em 2021, ano em que a BP encerrou as suas atividades na Unidade Penha e realocou alguns colaboradores em outras unidades, todas na capital paulista. Mesmo com essa medida, houve redução no quadro geral.

Em 2021, mantivemos o formato híbrido de trabalho para 415 colaboradores das áreas administrativas, assim como ocorreu no ano anterior. Dessa forma, eles atuam em regime de trabalho remoto (*home office*) e presencial.

Colaboradores por tipo de contrato

	2019		2020		2021	
	Permanente	Temporário	Permanente	Temporário	Permanente	Temporário
Homens	1.911	7	1.849	12	1.777	-
Mulheres	4.990	17	4.709	25	4.466	1
Total	**6.901**	**24**	**6.558**	**37**	**6.243**	**1**

Colaboradores por tipo de emprego

	2019		2020		2021	
	Tempo integral	Período parcial	Tempo integral	Período parcial	Tempo integral	Período parcial
Homens	912	1.006	918	943	857	920
Mulheres	1.919	3.088	1.921	2.813	1.802	2.664
Total	**2.831**	**4.094**	**2.839**	**3.756**	**2.659**	**3.584**

Atração e retenção

GRI 130-2 / 130-3 / 401-1

Nossos processos de recrutamento e seleção mesclam o olhar humano e a tecnologia para localizar os profissionais que se identifiquem com a cultura da BP e contribuam para a evolução da nossa instituição, mantendo a excelência e a qualidade assistencial, tão importantes para nós.

A jornada de integração de nossos colaboradores começa com a recepção pelo seu líder ou padrinho/madrinha e com um guia de boas-vindas com as principais informações sobre a BP.

Além do recrutamento externo, temos o programa de Oportunidade Interna (OI), que busca ampliar as oportunidades de desenvolvimento profissional dentro da BP. Essa é uma política muito transparente e segura. Qualquer colaborador pode candidatar-se e, se aprovado, migrar para outras posições dentro da própria organização. Em 2021, o programa contou com 303 candidatos inscritos, que concorreram a 86 vagas, representando 5,85% do total de vagas de contratação disponíveis.

		Número de contratações			Número de desligamentos			Taxa de rotatividade (%)		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Por gênero	Homens	441	310	477	435	376	545	23	20	29
	Mulheres	1.045	704	1.120	1.015	885	1.398	21	19	28
Por faixa etária	Abaixo de 30 anos	879	555	861	627	474	769	40	27	49
	Entre 31 e 50 anos	588	446	711	743	666	1.029	16	17	22
	Acima de 50 anos	19	13	25	80	121	145	7	15	12
	Total	**1.486**	**1.014**	**1.597**	**1.450**	**1.261**	**1.943**	**22**	**19**	**28**

Remuneração e benefícios

GRI 102-41

A política de remuneração está consolidada na BP. Reconhecemos o talento dos nossos colaboradores e buscamos a valorização justa da sua competência profissional, pois todos estamos juntos no cuidado do paciente.

As condições de trabalho e os ajustes são estabelecidos por negociação coletiva e nossos benefícios atendem à legislação e às boas práticas de mercado, contemplando os seguintes itens:

- Vale-alimentação
- Vale-transporte
- Plano de saúde, extensivo ao cônjuge e filhos menores de 18 anos
- Licença-maternidade (120 dias)/paternidade (15 dias)
- Auxílio-babá para profissionais com filhos menores de 12 anos (durante o fechamento escolar na pandemia) e auxílio-creche ou babá para colaboradores com guarda judicial de filhos até 6 anos de idade
- Refeitório no local ou vale-refeição
- Folga de um dia em comemoração ao Dia do Profissional da Saúde
- Parcerias, convênios e descontos

Bem-estar, saúde e segurança do colaborador

Saúde

Como na BP a saúde vem em primeiro lugar, cuidamos também da saúde dos nossos colaboradores. Olhamos o ser humano de forma integrada e, por esse motivo, em 2021, demos sequência ao programa Viva 365, que, por meio de iniciativas já existentes, conecta essas ações focando nas cinco saúdes definidas para o cuidado dos nossos colaboradores: emocional, financeira, física, intelectual e social, conforme ilustração a seguir.

GRI 403-1

A integridade física dos nossos profissionais requer atenção e muitas iniciativas conjugadas de atendimento ocupacional, vinculado às exigências legais, e de atendimento assistencial em casos de baixa e média complexidade.

Contamos com uma equipe multiprofissional para essas assistências, que incluem campanhas de vacinação, cuidados com a ergonomia e a saúde feminina.

Os esforços em 2021 seguiram também para atender às demandas da pandemia em relação à saúde dos colaboradores, especialmente os da linha de frente. Mesmo após a vacinação, continuamos a adotar os rigorosos protocolos de segurança, inclusive para proteger a população não vacinada, dentro e fora da BP.

Saúde e segurança do colaborador	2020	2021
Número de atendimentos	37.172	37.221
Consultas assistenciais	15.072	10.979
Atendimento por telemedicina e telemonitoramento	10.119	8.611
Atendimentos no programa de saúde da colaboradora	1.687	2.826
Número de aulas de ginástica laboral *online*	40	120

Ergonomia

- 200 postos de trabalho com instalação de acessórios e conscientização postural
- 58 relatórios e avaliação do posto de trabalho
- Publicação de 3 videoaulas semanais de ginástica laboral customizadas para o público da BP
- 200 participantes dos Diálogos da Saúde, realizados com equipe de higiene e que abordam qualidade de vida, ergonomia, atividade física, saúde nutricional e saúde mental
- 500 colaboradores beneficiados com aulas de ginástica laboral presencial em 14 setores

Imunização

A relevância da imunização para a saúde está presente nos processos da BP, por isso todos os colaboradores mantêm seus esquemas vacinais em dia, os quais são complementados pela instituição quando necessário.

Em 2021 também foram realizadas as seguintes campanhas específicas:

Campanhas de vacinação		
Varicela	227 pessoas	Médicos e colaboradores das UTIs, unidades de transplante de medula óssea e BP Mirante
Covid-19 (1ª dose)	8.728 doses	Colaboradores, médicos e terceiros
Covid-19 (2ª dose)	8.668 doses	Colaboradores, médicos e terceiros

Os colaboradores da BP foram imunizados com a 3ª dose diretamente nos postos de atendimento do SUS.

Manter o equilíbrio emocional é sempre um desafio na área de saúde hospitalar, por isso adotamos diversas iniciativas com essa finalidade a partir do Programa de Apoio Pessoal (PAP):

- Vigilância ativa e passiva em saúde mental, por meio do rastreio de sofrimento mental em todos os exames ocupacionais, utilizando ferramenta específica (SRQ-20)
- Acolhimento psicológico/psiquiátrico de colaboradores com interesse espontâneo e de casos críticos de forma ativa com apoio do PAP
- Atendimento realizado por psicólogos do PAP ao colaborador e seus familiares por canal 0800, serviço disponível 24 horas por dia, sete dias por semana
- Ações preventivas realizadas por meio de encontros periódicos mediados por psicóloga, realização de *lives* e rodas de conversa, além de disponibilização de material *online* multiplataforma (portal Viva Ok, Workplace, vídeos e *podcasts*)
- Processo de acolhimento e suporte em saúde mental a colaboradores envolvidos em eventos adversos como segunda vítima

Programa de Apoio Pessoal	2019	2020	2021
Número de pessoas atendidas	6.061	7.568	11.843
Número de contatos realizados	9.213	16.993	34.161

Em razão da pandemia da Covid-19, implantamos o suporte psicológico para grupos, com rodadas de conversa para apoiar o profissional de saúde e com o benefício de ter abrangência familiar.

A estrutura do Viva 365 foi bastante importante durante a pandemia, quando os episódios de efeito psicológico cresceram entre as equipes.

Saúde e segurança do trabalho

GRI 103-2 / 103-3 / 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-4 / 403-6 / 403-7

Nossa gestão de saúde e segurança do trabalho tem foco na prevenção de acidentes e no gerenciamento de riscos ocupacionais e ambientais e toma por base as normas reguladoras nacionais. A prática sustenta-se em diversos programas conduzidos por uma equipe exclusivamente dedicada à segurança e medicina do trabalho.

- Programa de Gerenciamento de Risco (PGR): iniciado no último trimestre de 2021 em atendimento aos requisitos da atualização da norma regulamentadora NR-1, identifica, avalia e classifica os perigos físicos, biológicos, químicos e ergonômicos de todas as funções de acordo com cada posto de trabalho/setor.
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)
- Programa de Proteção Radiológica (PPR)
- Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes (PPRAMP)

As atividades também contemplam a conferência da documentação de empresas parceiras para os quesitos de segurança do trabalho e normas técnicas; vistorias de empresas parceiras para atividades de solda, demolição, trabalho em altura e serviços com motosserra; plano de proteção contra incêndio, inspeções de segurança; controle de materiais perigosos; gestão de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e restrição de adornos; conduta de acidente de trabalho; gerenciamento de resíduos de serviço de saúde; controle de atividades de risco dos prestadores de serviço e diálogos de orientações preventivas de segurança.

Treinamentos informam os colaboradores e os prestadores de serviços novos e atuais sobre temas relevantes em saúde e segurança. Em 2021, por causa da pandemia, suspendemos esses treinamentos presenciais. A estratégia adotada, então, foi realizar momentos de diálogos com os colaboradores, respeitando todas as medidas de segurança. O assunto principal foi sobre as ações tomadas pela instituição para a proteção contra a Covid-19.

Implantamos também um programa de garantia de qualidade, que compreende a execução de testes de qualidade em equipamentos e o controle de procedimentos.

Os colaboradores que trabalham em áreas com o uso de radiações ionizantes são monitorados individualmente e recebem treinamento periódico de reciclagem educacional.

Número de acidentes
GRI 403-5 / 403-9

Número de acidentes*	2019			2020			2021		
	Unidade Paulista	Unidade BP Mirante	Unidade Penha	Unidade Paulista	Unidade BP Mirante	Unidade Penha	Unidade Paulista	Unidade BP Mirante	Unidade Penha
Com afastamento	101	21	5	58	11	7	93	22	7**
Sem afastamento	73	20	22	47	7	15	78	15	3**

* Não tivemos acidentes com óbitos em 2021. **Até junho de 2021, devido ao fechamento da Unidade.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), que possui 42 integrantes, atua preventivamente para a redução de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Total de horas trabalhadas	
Total de horas trabalhadas	10.897.000
Média de horas trabalhadas por mês	908.083
Número de acidentes	218

Os prestadores de serviços terceirizados também recebem orientações quanto às condições de trabalho, postura profissional, normas regulamentadoras, EPIs, transporte de materiais, sinalização, limpeza e organização a fim de zelar pela segurança de todos no ambiente de trabalho.

Treinamento e desenvolvimento

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

Para gerar resultados e o reconhecimento dos clientes, precisamos de colaboradores que cuidem das pessoas e que estejam preparados e atualizados com as melhores práticas e inovações do mercado.

Para isso, desenvolvemos uma série de treinamentos e programas que fazem parte da nossa trilha de educação corporativa e são oferecidos na Academia Virtual, nossa plataforma de Educação a Distância (EAD), totalmente estruturada em 2021. São temas variados como: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Excelência no Atendimento, Equilíbrio das Emoções, Tempo de *Feedback*, *Call Center*, Sustentabilidade, entre outros.

Diante do cenário pandêmico, demos preferência às capacitações virtuais e realizamos presencialmente apenas os treinamentos estritamente necessários ou obrigatórios, zelando, assim, pela segurança de nossos profissionais.

Academia Virtual

- **7 temas** aplicados em 2021
- **10.627** participações
- **24.131** horas de treinamento

Total de horas de treinamento

2019	2020	2021
254.940	135.256	217.228

Média de horas de treinamento (h)

2019	2020	2021
37,56	20,62	29,1

Média de horas de treinamento por gênero

	2019	2020	2021
Mulheres	35,6	23,2	31,3
Homens	25,0	18,6	22,9

Média de horas de treinamento por tipo de jornada

	2019	2020	2021
Tempo integral	20,7	12,5	14,4
Período parcial	41,7	27,1	38,5

A pandemia, em 2020 e 2021, exigiu das nossas lideranças uma grande capacidade de articulação e gestão, de forma que as decisões fossem compartilhadas com todos que poderiam dar uma contribuição técnica ou prática. Fechamos protocolos, acordos e condutas internamente e fizemos os aprendizados valerem. Também por isso decidimos investir na capacitação desse público durante o ano.

Jornada de Desenvolvimento da Liderança

Lançado em 2021, é um programa de fortalecimento das nossas lideranças e talentos com o objetivo de:

- Ter uma liderança que assume o papel de embaixador do movimento de transformação da BP
- Despertar o interesse pela aprendizagem contínua (***lifelong learning e lifelong employment***)
- Provocar o autoconhecimento como alavanca para a liderança humanizada que sustenta a gestão por valores

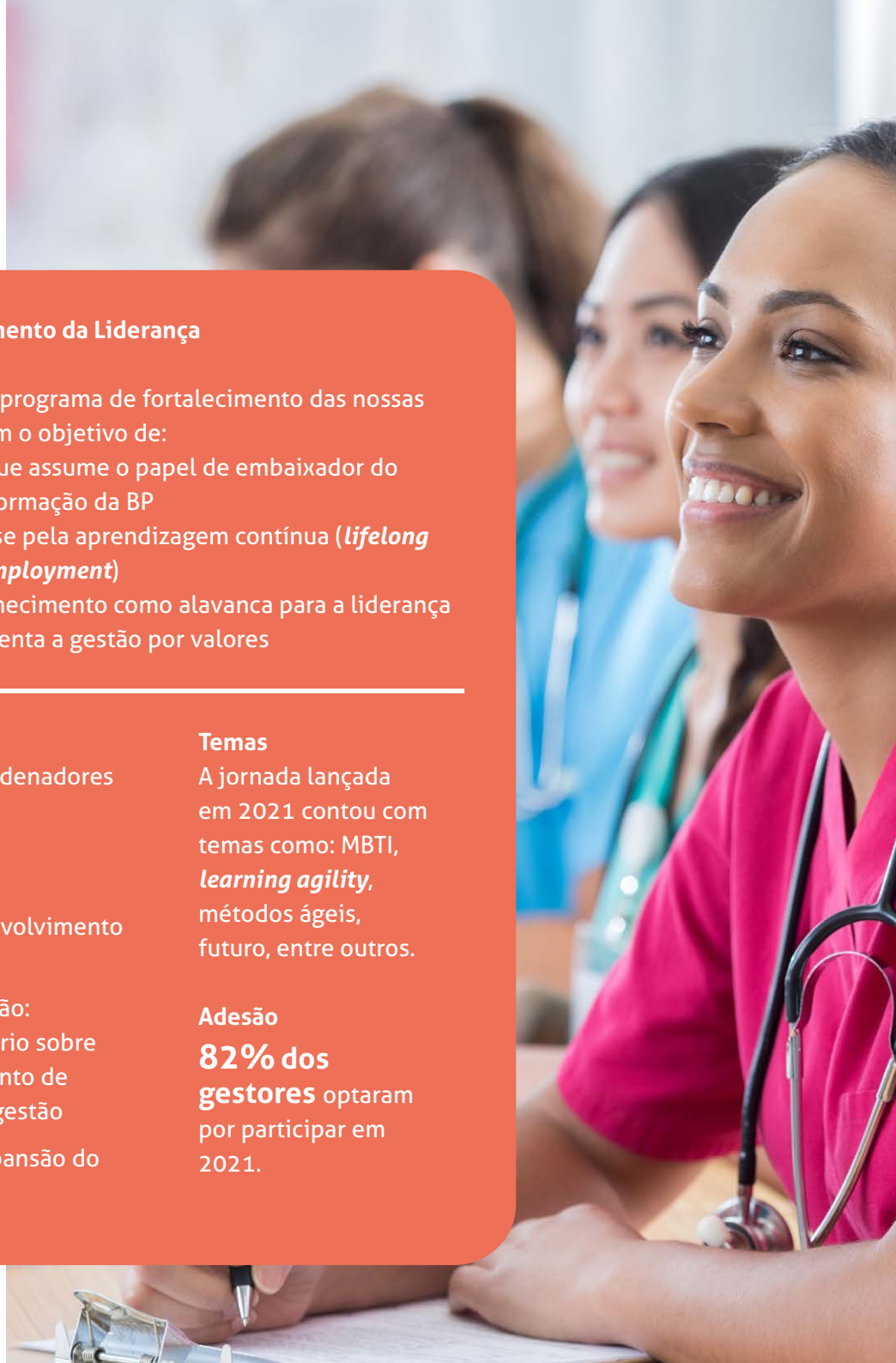
Público-alvo
Gestores (gerentes, coordenadores e supervisores).

Pilares

- Eu & Eu líder: desenvolvimento da consciência
- Ferramentas & Gestão: ampliação de repertório sobre tendências do segmento de saúde e modelos de gestão
- Futuro & Saúde: expansão do ***mindset***

Temas
A jornada lançada em 2021 contou com temas como: MBTI, ***learning agility***, métodos ágeis, futuro, entre outros.

Adesão
82% dos gestores optaram por participar em 2021.



Educação continuada

Voltamos nosso olhar também para a educação continuada da nossa equipe assistencial multidisciplinar por meio de programas de treinamento desenhados de acordo com as exigências legais, a promoção da segurança do paciente e as necessidades internas identificadas pela BP.

Três eixos fundamentam essa formação: admissional, institucional e específico, contribuindo, de forma integral, para o desenvolvimento de colaboradores da enfermagem, fisioterapia, farmácia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia, assistência social e biomedicina.

Durante o ano de 2021, a educação continuada participou ativamente do processo de implantação e de aplicação da Academia Virtual, nossa plataforma de Educação a Distância (EAD), como instrumento de capilaridade na capacitação técnica dos profissionais de saúde.

As estratégias híbridas possibilitaram a realização de mais de 40 cursos virtuais e 10 cursos presenciais, com a utilização da técnica de simulação realística para experiências focadas em desenvolvimento de habilidades. Também desenhamos três programas de aprimoramento continuado voltados para as áreas de negócio: Oncologia, Pediatria e Processos de Enfermagem.

Somos certificados pela *American Heart Association* (AHA) para capacitar profissionais nos cursos de *Advanced Cardiac Life Support* (ACLS), *Pediatric Advanced Life Support* (PALS) e *Basic Life Support* (BLS) no nosso Centro de Treinamento Multidisciplinar de Simulação Realística.

Em 2021, o Centro de Treinamento Médico Multidisciplinar da BP, destinado a médicos residentes da BP e fora dela, treinou 633 profissionais de saúde com uma certificação internacional vinculada emitida pela *American Heart Association*. A maioria dos profissionais foram internos (73,9%) e a taxa de aprovação foi de 95%. Realizamos também capacitações de formação de instrutores para os cursos de ACLS e PALS, formando nesse ano nove instrutores.

Para facilitar a integração entre a educação continuada, os colaboradores e as lideranças, foi desenvolvido o *TopDesk* da Educação Continuada, plataforma de solicitação e formalização das necessidades de treinamento, certificado, declarações e cadastros no *Tasy*, que é um sistema de gestão hospitalar.

Por meio de parcerias, recebemos 72 estagiários de pós-graduação em enfermagem nas Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) e Centro Cirúrgico da BP, possibilitando um intercâmbio com a área acadêmica e, principalmente, um reconhecimento da nossa qualidade assistencial como modelo para os discentes extramuros.

- 973 novos colaboradores assistenciais envolvidos em mais de 35 mil horas de treinamento admissional
- 172.732 horas de treinamento, das quais 43.520 horas em formato EAD

	Unidade Paulista	Unidade BP Mirante	Total
Total de horas de treinamento	131.422	41.310	172.732
Média de horas de treinamento por colaborador	48,3	73,8	61,05
Taxa de participação	76,7%	73,9%	76%
Taxa de efetividade do admissional	93,3%	92,1%	92,5%

Avaliação de desempenho

Uma vez por ano, realizamos a avaliação de desempenho com o objetivo de estimular a evolução dos nossos colaboradores e o desenvolvimento de suas carreiras por meio dos *feedbacks*.

Como a pandemia da Covid-19 se estendeu por 2021, optamos por não fazer a avaliação de desempenho de nossos profissionais, já que esse processo poderia gerar uma pressão emocional ainda maior diante da situação vivenciada.

Academia Este Tema É Nosso!

O programa Academia Esse Tema É Nosso! aborda assuntos como competências, sustentabilidade e marca, buscando desenvolver nossos colaboradores em questões ligadas à cultura organizacional da BP. Em dezembro de 2021, promovemos o treinamento de sustentabilidade com a participação de 325 profissionais no formato de educação a distância até o final do mesmo mês.

Diversidade e inclusão

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

É por meio do reconhecimento mútuo de nossas diferenças que aprimoramos nosso olhar e construímos um ambiente com mais respeito, criatividade e potência humana.

Nossos processos de recrutamento, seleção e promoção são desenvolvidos de modo a refletir essa visão, não fazendo nenhum tipo de distinção entre os candidatos. Mais de 70% do quadro de colaboradores são mulheres que atuam para vencermos nossos desafios diários na área assistencial e de gestão.

Porcentagem de colaboradores por gênero e categoria funcional

	2020			2021		
Categoria funcional	**Número de colaboradores efetivos**	**Homens**	**Mulheres**	**Número de colaboradores efetivos**	**Homens**	**Mulheres**
Gestão executiva	48	31%	69%	60	40%	60%
Gestão	228	36%	64%	207	38%	62%
Profissional	1.668	22%	78%	1.652	23%	77%
Técnico administrativo e operacional	4.614	30%	70%	4.324	30%	70%

Faz parte do nosso papel expressar em ações nossas diretrizes, assim, na BP, companheiros do mesmo gênero têm seus direitos assegurados: são incluídos como dependentes nos benefícios concedidos e, em caso de adoção, os colaboradores usufruem a licença-maternidade ou paternidade.

Porcentagem de colaboradores por faixa etária e categoria funcional

Categoria funcional	2020			2021		
	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Mais de 50 anos	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Mais de 50 anos
Gestão executiva	0%	71%	29%	0%	78%	22%
Gestão	5%	85%	10%	5%	85%	10%
Profissional	21%	72%	7%	21%	73%	6%
Técnico administrativo e operacional	30%	56%	14%	31%	57%	13%

Porcentagem de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por faixa etária

	Com menos de 30 anos	30-50 anos	51+
Conselho de Administração	-	9%	91%

Porcentagem de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por gênero

Mulheres	Homens
6%	94%

Em 2021 fechamos o ano com **197** **Pessoas com Deficiência**, o que corresponde a 2,9% do total de colaboradores efetivos.

Programa Jovem Aprendiz

Em parceria com o ESPRO, organização sem fins lucrativos que desenvolve a capacitação profissional e inclusão dos jovens no mercado de trabalho, a BP seleciona e acompanha o desenvolvimento profissional dos jovens contratados.

Em 2021, 103 jovens aprendizes foram contratados, dos quais 50 foram efetivados.

Além do acompanhamento educacional e, quando necessário, assistencial realizado pelo ESPRO, os gestores da BP elaboram um plano de desenvolvimento individual para cada jovem. Próximo ao final do programa, ESPRO, gestores e consultoria interna de RH analisam a possibilidade de efetivação do jovem.

- 103 aprendizes
- 68,4% são aprendizes do sexo feminino
- 50 aprendizes efetivados
- Após 6 meses de contrato, o jovem pode candidatar-se a oportunidades internas

9. Capital Natural

Em 2021, encerramos nossas atividades na Unidade Penha, por isso todos os dados reportados para esta instalação referem-se ao período de janeiro a junho do mesmo ano.

Água

GRI 103-2 / 103-3

A água é um bem natural fundamental para as operações da BP dada a natureza da atividade, essencialmente ligada à área de promoção de saúde. Como nossa instituição lida com a vida e com pacientes, realizamos um controle de qualidade da água diariamente. Sua captação se dá por meio de três poços artesianos e rede pública (responsável por 60% da água consumida).

GRI 303-5

Gerimos o uso dos recursos hídricos por meio de monitoramento mensal do consumo com a utilização de indicadores específicos. Esse acompanhamento tem como base as faturas da concessionária, a planilha de rateio financeiro e dados paciente/dia. Os poços são controlados mensalmente via análise de potabilidade e são preservados, respeitando o período mínimo de quatro horas de descanso para sua recuperação.

A BP utiliza a água para consumo humano, na reposição do sistema de refrigeração e nos sistemas de osmose reversa, processo que purifica a água. Seu consumo está diretamente relacionado ao uso para atendimento clínico e conforto dos colaboradores e pacientes. O descarte ocorre via rede de captação de esgoto (público), seguindo os padrões da Sabesp para descarte de esgoto sanitário na rede de coleta.

Nosso consumo total de água durante o ano foi de 292 milhares de m³, cerca de 5% menor do que o relatado em 2020.

Consumo total de água em cada instalação localizada em áreas com estresse hídrico (milhares de m³)

	2019	2020	2021
Unidade Paulista	235,0	242,6	240
Unidade BP Mirante	49	42	42
Unidade Penha	25,5	23,2	10,1*
Total	**309**	**308**	**292**

*Até junho de 2021, devido ao fechamento da Unidade.

Intensidade de consumo de água - m³ por paciente/dia

	2019	2020	2021
Unidade Paulista	1,31	1,61	1,32
Unidade BP Mirante	1,50	1,42	1,14
Unidade Penha	0,83	0,77	0,95*

*Até junho de 2021, devido ao fechamento da Unidade.

Energia

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

Energia é essencial para o funcionamento adequado de unidades hospitalares e de assistência à saúde, o que faz com que a BP sempre esteja atenta ao seu acesso e consumo.

Realizamos monitoramento mensal do consumo de energia elétrica e de gás natural por meio de indicadores específicos, utilizando como base as faturas da concessionária, planilha de rateio financeiro e dados como paciente/dia.

Durante o ano, consumimos 148.793 GJ de energia, o que indica uma redução de aproximadamente 10% em relação ao valor de 2020, especialmente devido ao fechamento da Unidade Penha.

Consumo de energia (GJ)

	2019	2020	2021
Unidade Paulista	114.595	110.182	107.885
Unidade BP Mirante	51.565	48.110	37.498
Unidade Penha	7.276	7.697	3.410*
Total	**173.436**	**165.989**	**148.793**

*Até junho de 2021, devido ao fechamento da Unidade.

Consumo de energia por utilização

	Unidade Paulista	Unidade BP Mirante	Unidade Penha
Eletricidade	40%	40%	75%*
Refrigeração	45%	40%	15%*
Aquecimento	15%	20%	10%*

*Até junho de 2021, devido ao fechamento da Unidade.

Toda energia é consumida exclusivamente dentro da organização. Nossos indicadores baseiam-se na norma ISO 55.001 e, como base de cálculo para definição da taxa de intensidade, utilizamos a energia por paciente/dia e o *dashboard* financeiro para análise de resultado.

Energia consumida (GJ)

	Unidade Paulista		Unidade BP Mirante		Unidade Penha		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Energia elétrica	87.179	87.411	26.359	25.327	5.906	2.560*	119.445	115.299
Gás natural	21.443	20.472	21.545	12.170	1.758	850.410*	44.747	33.493
Óleo diesel	1.558	568	205	76	33	0	1.797	644
Total	**110.182**	**107.885**	**48.109**	**37.498**	**7.697**	**3.410***	**165.989**	**148.793**

*Até junho de 2021, devido ao fechamento da Unidade.

Intensidade energética (MJ por paciente/dia)

	2020	2021
Energia elétrica	0,6	0,5
Gás natural	0,2	0,1

Resíduos

GRI 103-2 / 103-3 / 306-3 / 306-5

Os resíduos hospitalares têm alto impacto ambiental dado o grau de periculosidade. Fazemos a gestão desse material diariamente com base no Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que estabelece as etapas de segregação, acondicionamento, descarte e destinação.

Processo de gestão de resíduos

Todo esse processo leva em conta as especificidades de cada grupo de resíduos e a conformidade com as obrigações legais.

Tipo de resíduos (toneladas)	2019	2020	2021	Método de disposição
Resíduos perigosos	3.381	2.380	2.904	
Resíduos perfurocortantes	26,0	31,3	21,6	Incineração
Resíduos infectantes	3.279	2.296	2.784	Autoclavagem*
Resíduos químicos	57	53	98	Incineração
Eletrônicos/pilhas e baterias	19	0	0	Reciclagem
Resíduos não perigosos	2.163	1.883	1.843	
Não recicláveis	1.638	1.394	1.298	Aterro sanitário
Recicláveis**	525	488	545	Reciclagem
Total	5.544	4.263	4.747	

* O resíduo infectante é tratado para alterar suas características infectantes, diminuindo os riscos de contaminação e de acidentes. Após o tratamento, ele é classificado como comum e destinado para aterro sanitário.
** Papel, papelão, plástico, metais, vidro, *mix* e papel plástico.
A pesagem é feita em uma balança localizada no abrigo de resíduos e anotada manualmente em um formulário. Os dados são registrados por tipo de resíduo coletado.

Vale observar que não geramos resíduos perigosos com destinação final em aterro. Os resíduos destinados para aterro são classificados como comuns.

Resíduos por unidade e método de disposição

Método de disposição	Unidade Paulista	Unidade BP Mirante	Unidade Penha	Total
Quantidade total de resíduos (toneladas)	**4.024**	**699**	**24***	**4.747**
Resíduos incinerados	2,3%	4,0%	1,0%*	2,5%
Resíduos reciclados ou tratados	62,7%	36,0%	35,3%*	58,7%
Resíduos enviados para aterro	23,8%	46,9%	52,5%*	27,3%
Resíduos que passam por processo de autoclavagem	11,2%	13,0%	11,2%*	11,5%

* Até junho de 2021, devido ao fechamento da Unidade.

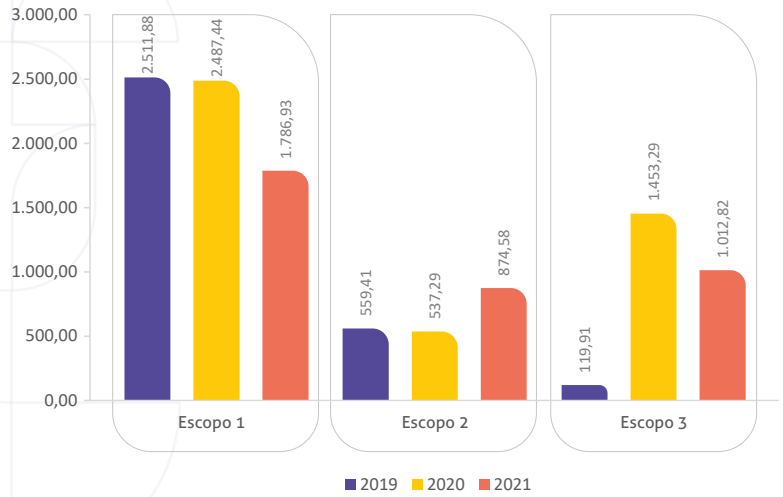
Nossos resíduos radioativos provêm do serviço de Medicina Nuclear e todo o material consumido no setor fica contaminado, impossibilitando a redução de geração desse tipo de resíduo. Esses resíduos são segregados por tipo de radioisótopo e, após o decaimento, são descartados como resíduos infectantes. A BP, preocupada com a quantidade de recipientes de chumbo, procura mitigar o impacto no descarte incorreto, levando esses recipientes para reciclagem da embalagem. Cerca de 300 quilos de chumbo são reciclados anualmente.

Equipamentos eletrônicos, como computadores, monitores e outros utensílios como máquinas de café e móveis não mais utilizados, são leiloados . Em 2021, mais de 80 itens foram reaproveitados por meio dos leilões realizados ao longo do ano. A verba arrecadada, no valor de R$ 121.979,00, foi revertida para as operações da própria BP.

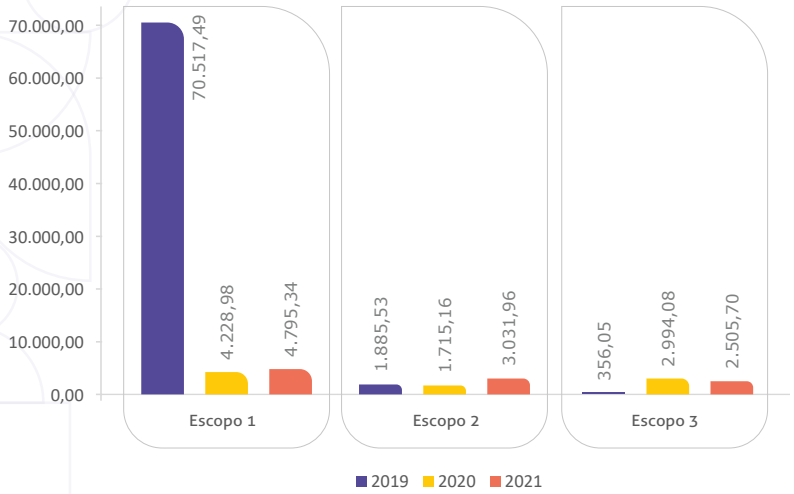
Mudanças climáticas

GRI 103-2 / 103-3 / 305-1 / 305-2 / 305 -3

Unidade BP Mirante (tCO2e)



Unidade Paulista (tCO2e)



As mudanças climáticas afetam o planeta como um todo e especificamente a saúde humana, por exemplo, quando percebemos o aumento da demanda nos hospitais em função de doenças cardiovasculares e respiratórias. Até o momento não há uma conexão desses efeitos de forma objetiva no setor de saúde, seja público ou privado. Contudo, essa conexão vem sendo percebida cada vez mais e, portanto, precisa da atenção do setor, seja no Brasil ou em todos os demais países no mundo.

Partindo, então, da premissa de que esse é um tema que impacta nossas operações direta e indiretamente, seja nos limites de nossas estruturas físicas ou em operações que nos suprem ao longo da nossa cadeia de valor, trazemos os resultados dos inventários de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) dos anos de 2019, 2020 e 2021 comparativamente.

Além disso, ao longo do período da pandemia da Covid-19, a troca do atendimento presencial para o atendimento a distância (telemedicina) proporcionou a redução da emissão de gases do efeito estufa em aproximadamente 32tCO2e. Caso esses gases fossem lançados na atmosfera, para compensá-los seria necessário plantar 91 árvores.

Além das ações em campo para melhor compreender e reduzir a dimensão do nosso impacto, ao longo de 2021 retomamos o engajamento com a iniciativa Projeto Hospitais Saudáveis (PHS), que tem como missão transformar o setor de saúde em um exemplo para toda a sociedade em aspectos de proteção ao meio ambiente e à saúde do trabalhador, do paciente e da população em geral. Mais informações podem ser obtidas por meio do endereço eletrônico https://www.hospitaissaudaveis.org/.

Em 2021, voltamos a acompanhar o Seminário Hospitais Saudáveis, que abordou assuntos como:

- O impacto das mudanças climáticas na saúde
- A gestão das emissões de gases de efeito estufa
- As ações para adaptação frente aos impactos causados pelas mudanças do clima

Construções sustentáveis

Sob gestão da área de Engenharia de Obras, uma equipe multidisciplinar é responsável por acompanhar a constante evolução de nossa infraestrutura hospitalar.

Além do foco na segurança, saúde e bem-estar de nossos colaboradores e clientes, a equipe também considera em seus processos os pilares ambiental, financeiro e social.

A segurança e a saúde de clientes e colaboradores são pré-requisitos na aquisição de produtos com baixa emissão de compostos orgânicos voláteis.

A preocupação com o consumo de recursos como água e energia é decisória na compra de produtos como torneiras, caixas acopladas embutidas, iluminação LED, dentre outros. Ainda no pilar ambiental, destacamos a aquisição e utilização de materiais carbono neutro, como por exemplo no caso de pisos que deixaram de emitir cerca de quatro toneladas de carbono no ano de 2021.

10. Perspectivas Futuras

Apesar dos desafios que o setor da saúde enfrenta, tanto na esfera pública quanto na saúde suplementar, construímos um futuro promissor para a BP. Para os próximos anos, desenhamos projetos de expansão, principalmente nas especialidades em que já somos referência, como é o caso da Cardiologia, Neurologia e Oncologia.

Do ponto de vista mercadológico, acreditamos que os custos fixos e variáveis atuais e o aumento da sinistralidade vêm obrigando os agentes do setor a repensarem seu modelo de operação e remuneração. A entrada das *health techs* tem movimentado e dinamizado o formato de contratação da saúde suplementar do brasileiro. Todos sabemos que é necessário diminuir a concentração de mercado, ampliar o acesso à saúde e oferecer produtos acessíveis para a população, inclusive levando em consideração um horizonte maior de cuidado com a saúde, não apenas com a doença.

Ainda que os caminhos para um novo cenário sejam complexos e se faça necessário o alinhamento de interesses no mercado da saúde privada, a BP almeja contribuir e evoluir setorialmente para o desenvolvimento de um modelo de cadeia integrada de cuidado com a saúde o qual torne possível a assistência primária e hospitalar somada à gestão de cuidado e ao ***home care***. Temos que lidar não apenas com as novas demandas da sustentabilidade corporativa, mas também avançar para que o sistema de saúde se sustente no futuro que está bem perto de nós.

11. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

GRI 102-55

GRI 101: Fundamentos 2016

Norma GRI		Perfil Organizacional	Pagína/URL	Omissões
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016	102-1	Nome da organização	17	
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	17	
	102-3	Localização da sede da organização	17	
	102-4	Local de operações	17	
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	17	
	102-6	Mercados atendidos	17	
	102-7	Porte da organização	18	
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	75	
	102-9	Cadeia de fornecedores	40	
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	28	
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	51	
	102-12	Iniciativas externas	37	
	102-13	Participação em associações	37	
		Estratégia	Pagína/URL	Omissões
	102-14	Declaração do mais alto executivo	9	
		Ética e Integridade	Pagína/URL	Omissões
	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	19	
		Governança	Pagína/URL	Omissões
	102-18	Estrutura de governança	45	
		Engajamento dos *Stakeholders*	Pagína/URL	Omissões
	102-40	Lista de grupos de *stakeholders*	5	
	102-41	Acordos de negociação coletiva	77	
	102-42	Identificação e seleção de *stakeholders*	5	
	102-43	Abordagem para engajamento de *stakeholders*	5	
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	6	
		Práticas de Relato	Pagína/URL	Omissões
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Todas as unidades	
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	4	
	102-47	Lista de tópicos materiais	6	
	102-48	Reformulações de informações	Não houve	
	102-49	Alterações no relato	Não houve	
	102-50	Período coberto pelo relatório	3	
	102-51	Data do relatório mais recente	Abril de 2021	
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	3	
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	sustentabilidade.bp@bp.org.br	
	102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	3	
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	98	
	102-56	Verificação Externa	Este relatório não passou por verificação externa.	

Norma GRI		Tema Material: Sustentabilidade Econômico-financeira	Pagína/URL	Omissões
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	70	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	70	
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	71	
Norma GRI		**Tema Material: Ética e *Compliance***	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	50	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	50	
GRI-205 Combate à Corrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	50	
Norma GRI		**Tema Material: Recursos Naturais**	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	91	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	91	
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	91	
	302-3	Intensidade Energética	91	
Norma GRI		**Tema Material: Recursos Naturais**	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	89,90	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	90	
GRI-303 Água e Efluentes 2018	303-5	Consumo de água	90	
Norma GRI		**Tema Material: Recursos Naturais**	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	92	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	92	
GRI-306 Residuos 2020	306-3	Resíduos gerados	92	
	306-5	Resíduos destinados para disposição	92	
GRI-305 Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de Gases de Efeito Estufa (GEE)	94	
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de Gases de Efeito Estufa (GEE)	94	
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de Gases de Efeito Estufa (GEE)	94	
Norma GRI		**Tema Material: Mudanças Climáticas**	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	94	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	94	
GRI-305 Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1)	94	
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2)	94	
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3)	94	

Norma GRI		Tema Material: Força de Trabalho e Desenvolvimento	Pagína/URL	Omissões
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	76	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	76	
GRI-401 Empregos 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	76	

Norma GRI		Tema Material: Força de Trabalho e Desenvolvimento	Pagína/URL	Omissões
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	81	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	81	
GRI-403 Saúde e Segurança do Trabalhador 2018	403-9	Acidentes de trabalho	82	
	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	81	
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	81	
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	81	
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	81	
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	82	
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	81	
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	81	

Norma GRI		Tema Material: Força de Trabalho e Desenvolvimento	Pagína/URL	Omissões
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	83	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	83	
GRI-404 Capacitação e Educação 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	83	

Norma GRI		Tema Material: Diversidade	Pagína/URL	Omissões
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	87	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	87	
GRI-404 Diversidade 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	87	

Norma GRI		Tema Material: Sustentabilidade Econômica Financeira	Pagína/URL	Omissões
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	42	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	42	
		Taxa de reinternação e custo médio	42	
Norma GRI		**Tema Material: Ensino e Pesquisa**	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	64, 68	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	64, 68	
		Número de Cursos Oferecidos	64	
		Número de estudos de iniciativas de pesquisadores	69	
Norma GRI		**Tema Material: Inovação**	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	57	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	57	
		Total de MVPs executados	58	
		Quantidade de pessoas envolvidas no processo de inovação	58	
		Pesquisa cientifica relacionada a inovação	58	
Norma GRI		**Tema Material: Qualidade**	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	59	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	59	
		Satisfação do Paciente	60	
Norma GRI		**Tema Material: Humanização**	**Pagína/URL**	**Omissões**
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	4	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	61	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	62	
		Ações de Humanização	62	

Sustainability Accounting Standard Board (SASB)

Tema Material	Tópico SASB	Código SASB	Métrica Contábil	Página
Integridade e Risco	Privacidade do Paciente	HC-DY-230a.2 HC-DY-230a.3	Descrição de políticas e práticas para proteger registros de informações de saúde e outras informações de identificação pessoal Número de violações de dados	52, 53
Energia	Gestão Energética	HC-DY-130a.1	Energia total consumida	91
Resíduos	Gestão de Resíduos	HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos médicos Porcentagem de resíduos incinerados Porcentagem de resíduos reciclados ou tratados Porcentagem de resíduos enviados Aterro sanitário	92, 93
Mudança Climática	Mudanças Climáticas e os impactos na saúde humana e infraestrutura	HC-DY-450a.1	Descrição da estratégia para lidar com os efeitos das mudanças climáticas nas operações comerciais, físicas, infraestrutura e projeto das instalações.	94
Atração e Retenção	Empregado Recrutamento, Desenvolvimento & Retenção	HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade de profissionais de saúde não médicos Taxa de rotatividade de todos os outros funcionários	76
Saúde e Segurança do trabalho	Empregado Saúde e Segurança	HC-DY-320a.1	Taxa total de incidentes graves	82
Experiência do Paciente	Qualidade e Satisfação do Pacientes	HC-DY-250a.4	Taxa de readmissão	42

Créditos

Equipe BP:
Comunicação Corporativa e Marca
Sustentabilidade

Consultoria de sustentabilidade: Lanakaná Princípios Sustentáveis
Conteúdo: Caractere Comunicação
Design gráfico: Agência Time Comunicação

sustentabilidade.bp@bp.org.br

GRI 102-53