

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

**Relatório de
Sustentabilidade
2024**



Sumário

INTRODUÇÃO

Sobre o Relatório.....	5
Mensagem da Presidente da Diretoria Executiva da Associação Beneficente Síria.....	6
Mensagem da Presidente do Conselho de Administração	7
Mensagem do CEO.....	8

O HCOR

Nossa Atuação.....	10
Infraestrutura e Modernização	16

GERAÇÃO DE VALOR

Planejamento Estratégico.....	20
Materialidade	22
Mapa de Geração de Valor	23
Resultados Financeiros	24
Reconhecimentos e Certificações	25

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura de Governança e Comitês Estratégicos	27
Estrutura Corporativa	28
Ética, Transparência e Compliance.....	31
Gestão Responsável	33
Privacidade e Segurança da Informação.....	34

EXCELÊNCIA EM CUIDAR

Governança Médica e Assistencial	36
Cuidado Multidisciplinar	43
Experiência Humana no Cuidado em Saúde (EEHCS).....	45
Inovação em Assistência e Pesquisa	48

REFERÊNCIA EM CONHECIMENTO

Hcor Academy	50
Instituto de Pesquisa	52
Consultoria e Gestão Hcor	55

RELACIONAMENTOS DE CUIDADO

Nosso Time.....	58
Operadoras	70
Fornecedores	70
Atuação Setorial.....	71
Parcerias Estratégicas	72

NOSSO IMPACTO POSITIVO

Responsabilidade Social	74
A Associação Beneficente Síria.....	82
Compromisso Ambiental	84

ANEXOS

Nosso Manifesto e Nossa Essência.....	92
Sumário de Conteúdos GRI	93
Índice SASB.....	100
Mapa de Indicadores Internos	101
Mapa de Capitais e ODS	106
Diretoria e Conselhos.....	107
Créditos	108

Destques de Geração de Valor

GRI 2-1 | 2-3

Ambiental



Reduzimos em **12%** a geração de resíduos infectantes em relação a 2023;



Avançamos na gestão de resíduos não perigosos: reciclamos **356 t** (+10,5%) e compostamos **196 t** (+14%) frente a 2023;



Reduzimos o consumo hídrico em **6,6%** e o consumo energético por paciente-dia em **12%** (vs. 2023).

> Saiba mais nas páginas [85](#) a [88](#).

Social



Em média, foram **3,3 horas** de treinamento por pessoa, envolvendo os nossos **3.059 profissionais**;



Ampliamos as ações nos **Projetos de Gratuidade**, beneficiando **pacientes em situação de vulnerabilidade socioeconômica**;



Atuamos em 16 projetos (triênio 2024-2026) do **Proadi-SUS**, programa do Ministério da Saúde, que impacta positivamente o sistema de saúde do país.

> Saiba mais nas páginas [64](#), [76](#) e [80](#).

Governança



Investimos **R\$ 70 milhões** em projetos de infraestrutura e modernização. Além disso, iniciamos um grande projeto de inovação em cardiologia e oncologia nas frentes de assistência e pesquisa;



Expandimos a atuação da **Consultoria e Gestão Hcor**, que registrou um crescimento expressivo no ano;



Estruturamos o **Comitê ESG**, responsável pelo avanço nos temas materiais e metas institucionais.

> Saiba mais nas páginas [16](#), [30](#) e [55](#).

Introdução



- 5 Sobre o Relatório
- 6 Mensagem da Presidente da Diretoria Executiva da Associação Beneficente Síria
- 7 Mensagem da Presidente do Conselho de Administração
- 8 Mensagem do CEO



Sobre o Relatório

GRI 2-1 | 2-3 | 2-22

É com grande satisfação que compartilhamos o **Relatório de Sustentabilidade 2024 do Hcor**, com os resultados do trabalho que realizamos entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

Este documento tem como objetivo explicar, de forma transparente, como transformamos desafios em oportunidades para promover saúde, bem-estar e cuidado integral às pessoas e comunidades que atendemos.

ALINHAMENTO ÀS MELHORES PRÁTICAS GLOBAIS E DICAS DE LEITURA



Indicadores do Global Reporting Initiative (GRI), identificados pelo símbolo "GRI XXX-X" e reunidos no Índice GRI (página 93).



Indicadores setoriais do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), identificados pelo símbolo "SASB XXXX-XX" e reunidos no Índice SASB (página 100).



Diretrizes do Relato Integrado (RI), identificadas nas capas de cada capítulo e reunidas no mapa de capitais (página 106).



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, identificados nas capas de cada capítulo e reunidos no mapa de ODS (página 106).

Clique nos logos das diretrizes para saber mais.



Esperamos que este Relatório inspire tanto quanto nos orgulhamos do que realizamos juntos. Seguimos comprometidos com o cuidado, a transparência e a construção de um futuro mais saudável para todos.

Nosso propósito é cuidar das pessoas e fortalecer a saúde.

Mensagem da Presidente da Diretoria Executiva da Associação Beneficente Síria

GRI 2-22

2024 foi mais um ano marcante na história centenária da Associação Beneficente Síria. Consolidamos ainda mais nossa atuação filantrópica, por meio do Hcor, em favor daqueles que mais precisam. **Milhares de vidas foram transformadas pelos projetos gratuitos** voltados a gestantes, crianças cardiopatas e refugiados. Parcerias com instituições como o Banco do Brasil e a Prefeitura do Município de São Paulo (SP) nos permitiram ir ainda mais longe.

Acompanhar a materialização de nosso propósito secular de **Cuidar das Pessoas e Fortalecer a Saúde** perante a sociedade é motivo de grande orgulho. Nosso grupo de diretoras, que compõe a atual geração da Associação Beneficente Síria, conduz com comprometimento, resiliência, compaixão e carinho o sonho que nasceu em 1918 com nossas antepassadas. **Certamente, elas também estão orgulhosas do que temos construído.**

O ano também marcou minha história com a Associação Beneficente Síria, pois encerro meu ciclo de dois triênios como Presidente da Diretoria Executiva da mantenedora do hospital. Levo comigo um imenso orgulho e gratidão por tudo que realizamos juntos. Foram seis anos de crescimento, transformação e consolidação. Deixo uma Instituição ainda mais forte para nossos pacientes e para toda a sociedade, alicerçada em seu propósito e valores.

Nada disso seria possível sem a contribuição de todos os associados da Associação Beneficente Síria, do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do corpo de voluntárias, da Alta Gestão do hospital e de todos os profissionais, incluindo médicos, equipe assistencial, multidisciplinar e de apoio. Registro aqui meu profundo agradecimento e admiração.



**Vera Lúcia
Chaccur Chadad**

Permaneço na **Associação Beneficente Síria**, contribuindo para que nosso sonho continue cada vez mais vivo e presente na vida de quem mais precisa.

Mensagem da Presidente do Conselho de Administração

GRI 2-22

Um ano marcado por desafios.

Resiliência e foco foram essenciais para garantir nossa expansão e crescimento. União e compromisso também foram fundamentais para alcançarmos resultados que nos enchem de orgulho. Nossa governança corporativa se fortaleceu ainda mais, com a atuação plena do Conselho de Administração e de seus Comitês Estratégicos. Esse trabalho foi determinante para a condução de projetos voltados à eficiência, à expansão e à sustentabilidade.

Ao longo do ano, estruturamos ações que integraram diferentes áreas do hospital, promovendo uma cultura de transparência, colaboração e responsabilidade compartilhada. Também fortalecemos nossa frente estratégica com a **atualização do Mapa Estratégico Institucional**, cuja vigência foi estendida até 2027. Com isso, celebramos objetivos e projetos que impulsionam o crescimento do hospital e contribuem para o fortalecimento da saúde em todo o país.

Nossas frentes de **Consultoria e Gestão**, Educação, por meio da **Hcor Academy**, e **Pesquisa** registraram crescimento expressivo, ampliando ainda mais nossa reputação no mercado. Além disso, **expandimos o cuidado para um número ainda maior de pessoas,**

seja no complexo hospitalar, seja por meio de projetos desenvolvidos em parceria com o Ministério da Saúde, via Proadi-SUS (Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde). Esse compromisso com a excelência também se reflete na experiência dos nossos pacientes. Em 2024, **registramos um aumento no índice de fidelização**, reforçando nosso princípio fundamental: o cuidado centrado no paciente. Essa missão une todos os profissionais que dão vida à Associação Beneficente Síria e ao Hcor.

Termino minha atuação como presidente do Conselho de Administração com o sentimento de **dever cumprido** e a certeza de que nossa Instituição está preparada para desbravar o futuro sem perder as raízes que nos trouxeram até aqui. **Sigo com energia e entusiasmo para continuar contribuindo com a Associação Beneficente Síria e com o Hcor, agora como presidente da Diretoria Executiva da Instituição filantrópica no triênio 2025-2027.** Minha gratidão a todos os colegas conselheiros, à Diretoria Executiva da Associação Beneficente Síria, ao corpo diretivo e às voluntárias pelo apoio e pelo trabalho competente e comprometido em prol da saúde de tantas pessoas.



**Maria Angela
Salem Sallum**

Estendo essa **gratidão a todos os profissionais do hospital** que fazem do Hcor um centro de excelência em saúde.

Mensagem do CEO

GRI 2-22

Eficiência e disciplina ditaram a atuação do Hcor no último período.

Em meio a um ambiente externo desafiador para a sustentabilidade das instituições de saúde suplementar, conquistamos mercado e registramos crescimento.

Fomos procurados por nossos pacientes como nunca, alcançando recordes de volume em diferentes serviços e portas de atendimento, enquanto mantivemos altos índices de fidelização e experiência do paciente, além de reconhecimentos externos. **Expandimos serviços e a capacidade de atendimento.** Novos leitos, incluindo uma nova área de UTI humanizada, foram colocados em operação. Inauguramos ainda o Pronto-Socorro Ortopédico e consolidamos o programa de cirurgia robótica. **Não desviamos do foco institucional no cuidado centrado no paciente, um princípio compartilhado por todos os nossos profissionais.**

Fortalecemos nosso Modelo Assistencial Integrado e nossa Governança Médica e **celebramos o aporte de R\$ 162 milhões para os próximos três anos em projetos de inovação em cardiologia e oncologia.** São quatro linhas de projetos em pesquisa e quatro linhas assistenciais que reforçarão o posicionamento do Hcor em especialidades estratégicas de nossa atuação. Também aceleramos o crescimento da área de **Consultoria e Gestão**, que contribui com instituições de saúde em todo o país a partir do conhecimento e da experiência acumulados ao longo de quase 50 anos em um dos principais hospitais do Brasil.

Firmamos uma parceria com a consultoria Falconi, visando trazer ainda mais benefícios para nossos clientes. Já nossa área de educação, o **Hcor Academy**, conquistou uma importante fatia do mercado em cursos técnicos e a frente de pós-graduação, em seu primeiro ano de operação, **contribuiu para a formação de quase mil alunos em diferentes estados do país.**

Juntamente com outros cinco hospitais filantrópicos, o Hcor fundou a **Associação dos Hospitais Filantrópicos Privados (AHFIP)**, que tem como foco central unir eficiência e efetividade, com o compromisso inegociável de garantir qualidade e segurança para cada paciente. Reforçamos o conceito de atendimento de excelência, o desenvolvimento da ciência e a força da rede de colaboração médica no fortalecimento da saúde no país. Tais conquistas reverberam por toda a sociedade. **Nossa essência filantrópica nunca esteve tão fortalecida.** Nossos projetos, em parceria com o Ministério da Saúde, via Proadi-SUS, obtiveram um recorde de investimento. Além disso, atuamos com protagonismo em um dos piores eventos climáticos já registrados no país – as enchentes no Rio Grande do Sul. Levamos ajuda e esperança a pessoas e instituições de saúde que mais precisavam.

Liderar quase **5 mil profissionais** que, diariamente, dão forma a um sonho centenário me traz orgulho e senso de responsabilidade. Juntos, estamos **comprometidos com o crescimento do Hcor** e com a missão de oferecer uma saúde de qualidade a um número cada vez maior de brasileiros.



**Fernando
Andreatta Torelly**

O Hcor



10 Nossa Atuação

16 Infraestrutura e Modernização

CAPITAIS:



Nossa Atuação

GRI 2-2 | 2-6 | 203-1 | SASB HC-DY-000.A

Somos o Hcor, referência em saúde no Brasil. Prestamos atendimento em **51 especialidades médicas, como cardiologia, ortopedia, neurologia e oncologia.**

Atuamos nas áreas de assistência, pesquisa e ensino, com foco em serviços de alta complexidade, inovação, tecnologia e cuidado humano.

Além do complexo hospitalar, contamos com uma unidade externa de Centro de Diagnósticos e, através das áreas de Consultoria e Gestão Hcor e do Hcor Academy, levamos conhecimento técnico e de gestão a profissionais e instituições de saúde em todo o país.

Há **48 anos**, cuidamos de pessoas e fortalecemos a saúde.

Como Instituição filantrópica, o Hcor é mantido pela centenária Associação Beneficente Síria (ABS) e tem como missão ampliar o acesso à saúde também para populações em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Com sede em São Paulo (SP), estendemos nosso impacto nacional como parceiros do Ministério da Saúde no Proadi-SUS, programa do qual fazemos parte desde 2008. No triênio atual, integramos 16 projetos em ensino e gestão, pesquisa e inovação, assistência e saúde digital, com ações que alcançam **654 cidades** e **1.253 unidades de saúde** em todo o país.

> Saiba mais sobre nossas ações de **Responsabilidade Social** na página 74.





O ano foi marcado por **desafios do setor de saúde**, que superamos com eficiência operacional, ampliação dos serviços prestados, estratégia de fidelização de clientes e criação de parcerias.

Tornamo-nos um dos centros de saúde mais relevantes do país, aprimoramos nossos indicadores e investimos mais de **R\$ 70 milhões** em infraestrutura e modernização.

Recebemos o reconhecimento por nossas ações voltadas à **fidelização e experiência de pacientes**, com a premiação em reputação do site Reclame Aqui, na categoria Hospitais, e a nota 84,5 de **Net Promoter Score (NPS)**, acima da meta estipulada para o ano.

Realizamos investimentos importantes **em projetos de inovação em cardiologia e oncologia**, distribuídos em oito frentes de assistência e pesquisa. Os projetos foram idealizados a partir de nossa estratégia institucional de crescimento e fomento às parcerias.

Em ensino, alcançamos cerca de **mil alunos nos cursos de pós-graduação da Hcor Academy e registramos uma receita de cerca de R\$ 10,4 milhões** – um crescimento de 6% em relação ao ano anterior. Esses resultados reforçam nosso papel como referência em saúde e evidenciam a relevância da nossa expertise na formação de profissionais altamente capacitados.

Nosso Planejamento Estratégico 2021-2027 nos impulsiona para iniciativas de crescimento e expansão, fortalecimento da eficiência operacional e melhoria contínua da qualidade assistencial e experiência do paciente.

Nossa atuação em números



90,2 mil
pacientes-dia
(+8,1% vs. 2023)



85,5%
de taxa de ocupação
(+1,3 p.p. vs. 2023)



62,6 mil
atendimentos
no pronto-socorro
(+17,7% vs. 2023)



8,6 mil
pacientes
operados
(+8,0% vs. 2023)

- 6** equipamentos de ressonância magnética
- 9,7 mil** pacientes oncológicos atendidos
- 29,1 mil** exames de patologia clínica realizados
- 11,7 mil** internações
- 3** equipamentos de tomografia computadorizada
- 1** equipamento PET CT¹
- 14** salas de ultrassonografia



¹Tomografia por Emissão de Pósitrons acoplada à Tomografia Computadorizada (PET CT).



406,3 mil
exames de
imagem realizados



602
tratamentos
de radioterapia



335
cirurgias
oncológicas



224
cirurgias
robóticas
realizadas

7,2 mil procedimentos hemodinâmicos

290 leitos instalados

48 leitos de UTI adulto

10 leitos de UTI pediátrica

2 leitos de UTI neonatal

13 unidades coronarianas

11 unidades de internação pediátrica

206 unidades de internação



NOSSO CUIDADO

Atendemos em duas unidades na cidade de São Paulo (SP): o Complexo Hospitalar e a Unidade Avançada Cidade Jardim, prestando serviços ambulatoriais e hospitalares.

Alguns dos nossos diferenciais:

- **Novo Pronto-Socorro Ortopédico:** inaugurado em 2024, foi projetado para otimizar o fluxo de atendimento e garantir agilidade no cuidado especializado;
- **Internação:** disponibilizamos **290 leitos totais**, incluindo terapia intensiva adulta e pediátrica, unidade coronariana, cardiopediatria e neonatologia;

O nosso **jeito de cuidar** nos fez chegar até aqui. E vai nos levar ainda mais longe.

- **Centro de Diagnósticos:** para exames precisos e ágeis, proporcionando diagnósticos assertivos que contribuem para um tratamento eficiente;
- **Consultas:** realizamos consultas presenciais nas diversas unidades, além de oferecer teleatendimento;
- **Centro de Infusões e Centro de Vacinação:** ampliamos nossos serviços com um espaço dedicado à Terapia Infusional para Doenças Autoimunes, além de um moderno Centro de Vacinação e um centro próprio de Medicina Diagnóstica;
- **Consultoria e Gestão Hcor:** que alia nossa expertise em saúde e gestão para apoiar instituições em seus desafios em todo o país;
- **Instituto de Pesquisa:** com o desenvolvimento de estudos e ensaios clínicos inovadores;
- **Hcor Academy:** capacitação de milhares de profissionais de saúde anualmente, promovendo inovação e excelência por meio de cursos, treinamentos e educação continuada.





EXCELÊNCIA QUE TRANSFORMA VIDAS

Reafirmamos o compromisso com o cuidado e a solidariedade por meio de **três Projetos de Gratuidade**:

- **Intervenções Intrauterinas**, projeto que atende mães de todo o Brasil e celebra cada procedimento realizado como uma vitória. Conduzimos **80 intervenções**, garantindo tratamentos para complicações congênitas. Somos parceiros da Fundação Banco do Brasil, que apoia o projeto e sua atuação;
- **Ambulatório de Cardiopediatria**, que transforma a qualidade de vida de crianças com um tratamento que vai além do cuidado médico. **Realizamos 155 consultas e conduzimos 62 exames**, proporcionando diagnóstico e reabilitação de crianças com anomalias cardíacas;
- **Apoio a Refugiados**, em parceria com a Associação Médica Líbano-Brasileira (AMLB), realizamos **1.076 consultas, em 14 especialidades, e 490 exames gratuitos para refugiados de 28 nacionalidades**.

> Saiba mais sobre nossos **Projetos de Gratuidade** na página 80.



Reforçamos nossa cultura de filantropia e voluntariado com campanhas como a **Missão Querência Amada**, que mobilizou esforços junto a outras instituições para enviar **97 toneladas** de alimentos, roupas, produtos de higiene e de limpeza e equipamentos médicos ao Rio Grande do Sul.

Além disso, o Hcor ofereceu **apoio médico e de gestão hospitalar**, com foco em qualidade, segurança e eficiência.

> Saiba mais sobre a **Missão Querência Amada** na página 75.

Expandimos nossas ações de **voluntariado** e, no ano, doamos **815 itens**, entre insumos farmacêuticos, mobiliários e equipamentos.

Infraestrutura e Modernização

GRI 2-6 | SASB HC-DY-000.A

R\$ 70 milhões

investidos em infraestrutura e modernização de nossas instalações.

Novos leitos de UTI foram colocados à disposição de nossos pacientes. Todos contam com ambiente especialmente elaborado para que cada paciente tenha a companhia de familiares durante sua internação. **Conforto e tecnologia aliados em favor do melhor cuidado.**

- **Expansão dos Leitos de UTI:** ampliamos nossa capacidade de atendimento e promovemos ainda mais conforto durante a internação;
- **Pronto-Socorro Ortopédico:** inaugurado neste ano e estrategicamente posicionado para atender à alta demanda e otimizar o fluxo de pacientes;
- **Projeto de Modernização:** realizamos uma significativa modernização na infraestrutura elétrica do hospital, com a implementação de um novo Sistema Elétrico de Potência, que fornece energia para todo o complexo hospitalar e garante a **operação ininterrupta de todos os setores**. Em caso de queda de energia, **temos autonomia de 48 horas**, um avanço importante para garantir nossa capacidade de atendimento;
- Integramos tecnologias avançadas, como uma **ressonância magnética 30% mais rápida**, suportando a ampliação da nossa atuação;

- Realizamos **224 cirurgias robóticas no ano**, consolidando-nos como referência no uso dessa tecnologia no Brasil;
- Concluímos o **Espaço Ecumênico Inclusivo**, respeitando as diferentes crenças de nossos pacientes e profissionais e inauguramos o **Recanto**, um ambiente dedicado ao descanso e bem-estar da nossa equipe, com estrutura acolhedora, serviços de apoio emocional e áreas especialmente planejadas para promover equilíbrio e qualidade de vida no dia a dia do trabalho.

Nossos investimentos proporcionaram melhoria nos desfechos clínicos, redução do tempo de internação, maior satisfação dos pacientes e familiares, além de melhores condições de trabalho para os profissionais, alinhando eficiência e humanização no cuidado.

INOVAÇÃO EM CARDIOLOGIA E ONCOLOGIA

Com um investimento total de R\$ 162,2 milhões – sendo R\$ 108 milhões provenientes da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) – estamos impulsionando projetos voltados à inovação nas áreas de **cardiologia e oncologia**.

Com recursos aplicados em **oito frentes assistenciais e de pesquisa**, iremos integrar e aprimorar protocolos clínicos, além de desenvolver soluções para o diagnóstico e tratamento de doenças cardiovasculares e oncológicas.

Assim, reforçamos nosso compromisso com a excelência clínica e com o desenvolvimento de modelos de cuidado que beneficiem o SUS e a sociedade.

> Saiba mais sobre os Projetos na página 48.

Com os projetos de inovação em cardiologia e oncologia, iremos aprimorar o cuidado com pacientes e expandir nossa capacidade de gerar conhecimento.





1918

Fundação da Associação Beneficente Síria



1976

Inauguração do Hospital do Coração (Hcor)

1990

Inauguração do Centro de Diagnósticos



2006

Hcor é acreditado pela Joint Commission International (JCI), consolidação do padrão de excelência



2007

Inauguração do Instituto de Ensino e Pesquisa



2008

Hospital de excelência a serviço do SUS: benefícios estendidos à comunidade, por meio do Proadi-SUS



2011

Inauguração da UTI Cardiopediátrica: eficiência no tratamento de crianças com cardiopatias congênitas

2012

Inauguração da Unidade Avançada Cidade Jardim (UACJ)

2013

Hcor Onco inaugura Clínica de Radioterapia

2014

Inauguração do Edifício Dr. Adib Jatene



2020

Hcor Mais Seguro Covid Free

2022

Inauguração do novo padrão de unidade de internação, primeiro no Brasil com sistema de automação por voz

Certificação Great Place to Work (GPTW), adesão ao Pacto Global da ONU e obtenção da certificação ISO 27001



2024

Conheça os destaques de 2024 nas páginas 3 e 25

2023

Início do Programa de Cirurgia Robótica

Acreditação JCI (sexto ciclo) e Certificação JCI dos programas ATQ e ATJ

Manutenção da certificação ISO 27001 e obtenção da ISO 14001



Inauguração do novo Centro de Vacinação e do espaço de Terapia Infusional para Doenças Autoimunes, ambos na UACJ

Geração de *valor*

20 Planejamento Estratégico

22 Materialidade

23 Mapa de Geração de Valor

24 Resultados Financeiros

25 Reconhecimentos e Certificações

CAPITAIS:      



Planejamento Estratégico

GRI 2-1 | 2-6

Em 2024, realizamos uma revisão do **Planejamento Estratégico 2021-2027**, guiada pelos **temas materiais**, garantindo que nossos projetos estruturantes estejam alinhados aos desafios e oportunidades ESG identificados, como governança e gestão, sustentabilidade econômico-financeira, responsabilidade social e gestão de pessoas.

Nosso **Planejamento Estratégico 2021-2027** nos impulsiona para iniciativas de crescimento e expansão, fortalecimento da eficiência operacional e melhoria contínua da qualidade assistencial e experiência do paciente.

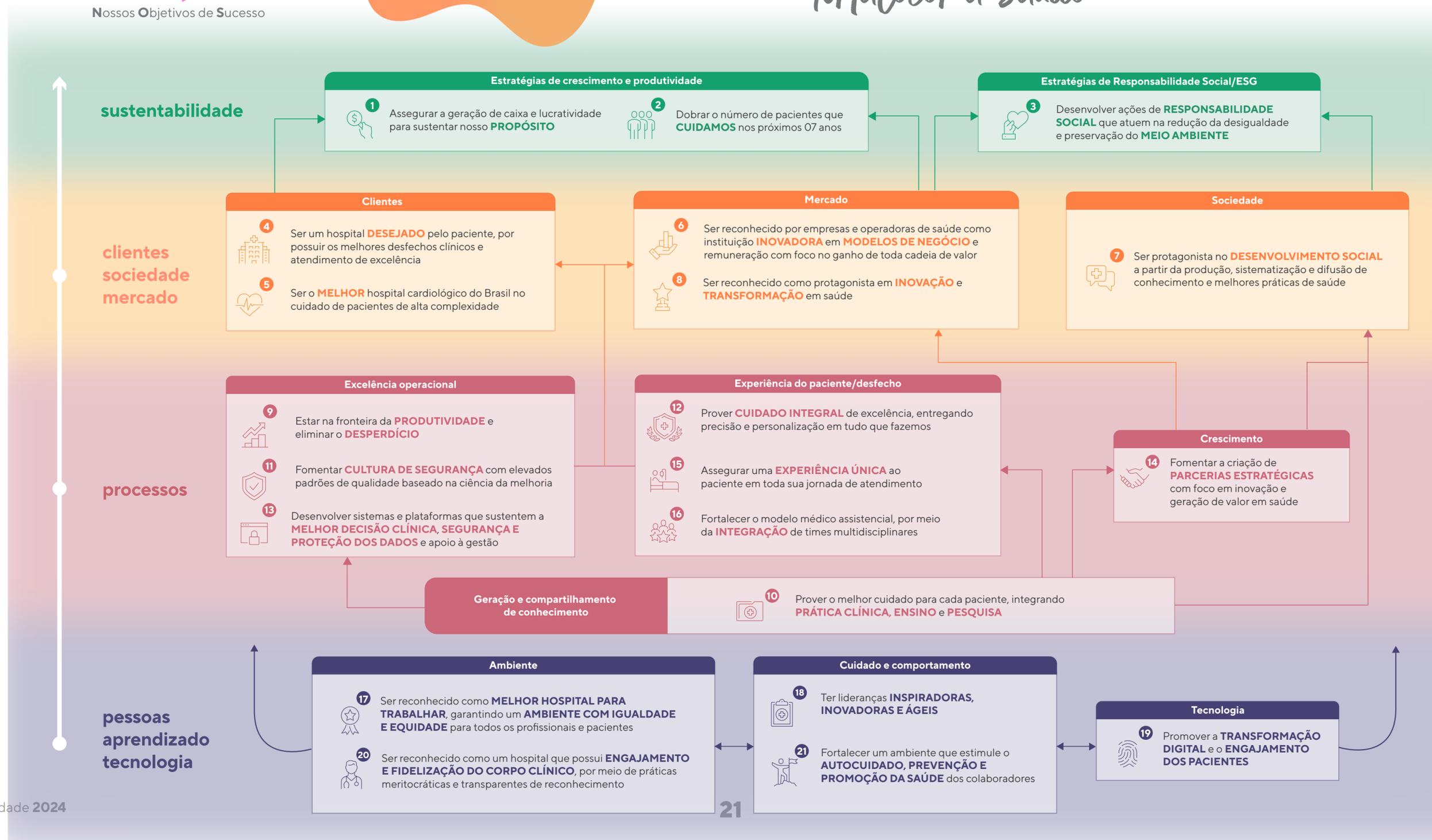
> Conheça nosso **Planejamento Estratégico** na página 21.





mapa estratégico
2021 - 2027

propósito:
cuidar das pessoas,
fortalecer a saúde



Materialidade

GRI 3-1 | 3-2

Conduzimos nosso processo de materialidade em 2023, seguindo as Normas Universais da GRI 2021, para identificar os principais **impactos reais e potenciais** das nossas operações na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

Esse processo envolveu a **análise de referências setoriais**, como as diretrizes da SASB e estudos do Projeto Hospitais Saudáveis, além de uma **avaliação cuidadosa das preocupações levantadas por nossos stakeholders**.

Após priorizarmos os temas mais significativos, validamos a lista com **a alta administração e realizamos uma consulta pública com 265 participantes**. O resultado é um guia claro e transparente que nos ajuda a enfrentar riscos, capturar oportunidades e fortalecer nosso compromisso com a sustentabilidade.

Avançamos ao **alinhar os sete temas materiais aos objetivos traçados do nosso Planejamento Estratégico 2021-2027**.

TEMAS MATERIAIS



Governança e Gestão



Responsabilidade Social



Gestão de Pessoas



Ecosistema Médico e Assistencial



Ensino e Pesquisa



Impactos das Mudanças Climáticas na Saúde e na Infraestrutura



Sustentabilidade Econômico-Financeira



Mapa de Geração de Valor



Capital Intelectual

- Investimento em pesquisa e desenvolvimento;
- Criação de soluções inovadoras baseadas em evidências científicas;
- Atuação do Hcor Academy na formação de especialistas;
- Realização de congressos, cursos e treinamentos para disseminação do conhecimento.



Capital Financeiro

- Gestão eficiente de recursos para garantir sustentabilidade financeira;
- Investimentos contínuos em tecnologia, capacitação e ampliação dos serviços;
- Parcerias estratégicas para expansão da atuação do Hcor;
- Atuação em Consultoria e Gestão hospitalar;
- Fortalecimento do relacionamento com operadoras de saúde.



Capital Humano

- Desenvolvimento contínuo dos profissionais;
- Equipes médicas assistenciais e multidisciplinares altamente qualificadas;
- Programas do Hcor Academy para educação continuada, pesquisa e inovação;
- Promoção da excelência assistencial e atualização técnica.



Capital Manufaturado

- Infraestrutura hospitalar de ponta e equipamentos de última geração;
- Tecnologia avançada para diagnósticos precisos e tratamentos eficazes;
- Gestão de unidades de saúde em parceria com o setor público;
- Expansão do padrão de qualidade do Hcor para diferentes realidades.



Capital Natural

- Práticas sustentáveis para minimizar impactos ambientais;
- Gestão eficiente de resíduos hospitalares;
- Uso racional de recursos hídricos e energéticos;
- Compromisso com a sustentabilidade e a saúde das futuras gerações.

insumos (input)



Capital Social e de Relacionamento

- Projetos de responsabilidade social e outras iniciativas de gratuidade;
- Parcerias estratégicas com setor público e privado;
- Atuação em consultoria para o aprimoramento da qualidade médica assistencial e da gestão de instituições de saúde;
- Parceria com o Ministério da Saúde, por meio do Proadi-SUS.

valor gerado (output)



Capital Social e de Relacionamento

- Ampliamos as ações dos nossos três Projetos de Gratuidade;
- Captação de R\$ 108 milhões, via FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos), para projetos em inovação de cardiologia e oncologia;
- Consultoria e Gestão atuou em inúmeros estados do país e gerou mais de R\$ 45 milhões de resultado aos seus clientes;
- Investimos mais de R\$ 62 milhões no Proadi-SUS, atuando em 16 projetos, com execução total prevista de R\$ 216 milhões no triênio 2024-2026.



Capital Manufaturado

- Investimos cerca de R\$ 70 milhões em infraestrutura e modernização;
- Com integração tecnológica, oferecemos ressonância magnética 30% mais rápida;
- Batemos o recorde de volume em diferentes portas de atendimento;
- Realizamos 224 cirurgias robóticas no ano.



Capital Humano

- Atingimos 3,3 horas médias de treinamento por profissional;
- Lançamos 73 novos treinamentos para nossos profissionais, incluindo 14 cursos direcionados aos médicos do corpo clínico;
- Mais de oito mil alunos matriculados em cursos do Hcor Academy.



Capital Intelectual

- Conduzimos 75 assessorias no desenvolvimento de projetos de pesquisa pelo Núcleo de Apoio ao Pesquisador (NAPe);
- Atingimos um NPS de 94,9 do Hcor Academy;
- Realizamos 59 eventos científicos, com a participação de mais de sete mil profissionais.



Capital Financeiro

- Diversificamos nossa fonte de receita a partir do fortalecimento do Hcor Academy e da Consultoria e Gestão Hcor;
- Relacionamento com mais de 80 operadoras de saúde.



Capital Natural

- Reduzimos em 6,6% o consumo hídrico por paciente-dia (0,08 m³/paciente-dia);
- Reduzimos em 12% os resíduos hospitalares infectantes;
- Destinamos 356 t de resíduos para reciclagem e 196 t para compostagem;
- Reduzimos em 3,6% o consumo de eletricidade por paciente-dia (156 kWh/paciente-dia).



Resultados Financeiros

GRI 201-1 | 202-3 | 201-4

Ao longo do ano, trabalhamos no **fortalecimento de nosso relacionamento com as operadoras de saúde**, priorizando a eficiência nos custos e o desenvolvimento de soluções sustentáveis. Aprofundamos parcerias e apoiamos a criação de novos modelos de remuneração e de gestão compartilhada.

Além disso, investimos na **diversificação de receitas**, ampliando nossa atuação em mercados complementares:

- A **Consultoria e Gestão Hcor**, que presta serviços em gestão em saúde, obteve um **crescimento expressivo**, consolidando projetos em oito estados brasileiros;
- O **Hcor Academy** também se destacou, formando **mais de oito mil alunos** e reforçando nossa presença nacional em programas de MBA e cursos especializados.

> Somos **Referência em Conhecimento**, saiba mais nas páginas [50](#) a [56](#).

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)	2022	2023	2024
Valor econômico direto gerado	1.044.411	1.137.554	1.251.820
Receitas	1.044.411	1.137.554	1.251.820
Valor econômico distribuído	(1.058.182)	(1.123.700)	(1.249.862)
Custos operacionais	(586.980)	(628.055)	(745.674)
Salários e benefícios de empregados	(378.890)	(390.929)	(403.422)
Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS)	(55.100)	(67.592)	(69.283)
Investimentos na comunidade	(1.606)	(1.469)	(1.590)
Despesas financeiras	(35.606)	(35.655)	(29.892)
Valor econômico acumulado	13.771	13.854	1.958

Reconhecimentos e Certificações



Quinto ciclo de certificação Joint Commission International (JCI) dos programas clínicos de Insuficiência Cardíaca e Infarto Agudo do Miocárdio.



Somos um dos **melhores hospitais cardiológicos do mundo** e um dos melhores hospitais gerais do Brasil.



Recebemos a **Closer to Zero**, certificação de boas práticas na prevenção de lesões por pressão.



Recebemos, pela terceira vez, a certificação **ISO 27001**, reforçando nosso cuidado com a privacidade de dados.



Mantivemos nossa parceria com o **Pacto Global da ONU - Rede Brasil** e enviamos nosso primeiro *Communication on Progress (COP)* com as evoluções conquistadas.



Selo Prata GHG Protocol, um reconhecimento que atesta nosso compromisso com o monitoramento e a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).



Certificação **ISO 14001**, a qual mantemos pelo segundo ano consecutivo, atestando nossa excelência em gestão ambiental.



Primeira colocação no Prêmio Reclame Aqui na categoria Hospitais, que considerou a interação eficaz, boa reputação e transparência do Hcor.



Mantivemos o selo **Woman on Board**, que reconhece instituições que promovem a representatividade feminina em seus Conselhos Consultivos ou de Administração.



Certificação VAM Xperience BD de **acessos vasculares**.

Governança *corporativa*

- 27 Estrutura de Governança e Comitês Estratégicos
- 28 Estrutura Corporativa
- 31 Ética, Transparência e Compliance
- 33 Gestão Responsável
- 34 Privacidade e Segurança da Informação

CAPITAIS:



Estrutura de Governança e Comitês Estratégicos

GRI 2-1 | 2-9 | 2-10 | 2-12



Nossa mantenedora, a Associação Beneficente Síria (ABS), é uma sociedade sem fins lucrativos, certificada como Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas), declarada entidade de utilidade pública nas esferas municipal e estadual.

Nossa governança corporativa é conduzida por princípios de **transparência, eficiência e responsabilidade**, alinhando-se às melhores práticas para promover a confiança entre seus associados, *stakeholders* e a comunidade em geral.



Estrutura Corporativa

ASSEMBLEIA GERAL

Reúne associados efetivos, que têm o direito ao voto e de serem eleitos para os cargos dos órgãos de governança. É responsável por eleger, a cada três anos, o Conselho de Administração, a Diretoria de Senhoras, a Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal, deliberando sobre destituições e aprovar as contas apresentadas pela administração.

CONSELHO FISCAL

Composto por três membros sem remuneração, sendo um associado efetivo e dois associados de outras categorias, tem como função examinar livros, documentos, arquivos e pareceres, **garantindo a ordem e a regularidade da contabilidade da Associação**. O Conselho apresenta seu parecer por escrito ao Conselho de Administração e à Assembleia Geral.



DIRETORIA DE SENHORAS

Responsável por **promover ações sociais** e filantrópicas voltadas à arrecadação de fundos e à preservação da missão da Instituição. A Diretoria orienta as atividades do Corpo de Voluntárias, ampliando o impacto das iniciativas de apoio à comunidade.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

O Conselho de Administração é composto por 11 membros titulares, incluindo um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário, todos eleitos pela Assembleia Geral Ordinária. Os conselheiros não são remunerados e têm como responsabilidade principal a administração do Hcor, atuando na definição de diretrizes, políticas e estratégias da Instituição.

O CA Delibera sobre proposições da Diretoria Executiva, assegura o cumprimento das obrigações com órgãos públicos e autoridades e conduz a gestão de riscos, sempre voltada à sustentabilidade, com apoio dos comitês especializados.

DIRETORIA EXECUTIVA

Composta por sete membros oriundos da Diretoria de Senhoras, é responsável por representar a Associação e conduzir as atividades e a gestão executiva. Suas ações são supervisionadas pelo Conselho de Administração, garantindo alinhamento com as políticas e estratégias institucionais.



SELO WOMEN ON BOARD (WOB)

Mantivemos o selo WOB, promovido com o apoio da ONU Mulheres, que reconhece instituições que promovem a representatividade feminina em seus conselhos consultivos ou de administração.

COMITÊS ESPECIALIZADOS

Todos os comitês são permanentes, com membros aprovados pelo CA para mandatos de um ano, com possibilidade de reeleição. Cada comitê é coordenado por um associado efetivo e pode incluir até dois membros externos, com o objetivo de agregar diferentes perspectivas e expertises. A seguir, destacamos as principais atuações dos comitês:

Comitê de Finanças

Responsável por recomendar e aprovar o orçamento anual e as diretrizes financeiras da Instituição, garantindo a sustentabilidade econômica e o alinhamento com os objetivos estratégicos.

Comitê de Pessoas

Delibera sobre processos implantados, aumento do quadro de profissionais e demais pautas relacionadas à valorização e desenvolvimento do capital humano.

Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria

Assessora a fiscalização das demonstrações financeiras, assegurando sua qualidade e integridade. Também acompanha as denúncias de compliance, o mapeamento e a gestão de riscos, além de supervisionar as auditorias internas e externas.

Comitê de Estratégia

Atua como órgão consultivo para o direcionamento estratégico da ABS, monitorando a execução do plano estratégico e recomendando ajustes necessários para alcançar os objetivos institucionais.

Comitê de Inovação e Transformação Digital

Avalia e acompanha iniciativas de inovação e melhorias nos processos digitais, garantindo uma implementação eficaz e alinhada às demandas contemporâneas do setor de saúde.

Comitê de Obras e Patrimônio

Orienta e monitora políticas, diretrizes e práticas para a gestão responsável, conservação e proteção do patrimônio da ABS.

Comitê ESG

O antigo Comitê de Responsabilidade Social foi reestruturado em 2024, passando a incorporar também as dimensões de governança e meio ambiente. Seu objetivo é apoiar e monitorar o desenvolvimento de políticas, diretrizes e práticas que incentivem ações sociais, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, sempre alinhadas às melhores práticas de mercado.



Ética, Transparência e Compliance

GRI 2-13 | 2-23 | 2-25 | 2-26 | 205-1 | 205-2

Nossa atuação é pautada em princípios éticos sólidos, com monitoramento contínuo para **minimizar riscos e assegurar a segurança dos profissionais e pacientes**. Adotamos tecnologias avançadas de segurança da informação para garantir decisões clínicas e operacionais seguras, alinhadas aos mais altos padrões éticos.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Com caráter permanente, o **Programa de Integridade do Hcor** visa prevenir, identificar e corrigir não conformidades legais. A alta administração lidera o Programa, que envolve a análise de riscos, a definição de regulamentos e a implementação de estratégias e monitoramentos eficazes.

Profissionais, associados e fornecedores estão contemplados no Programa, reforçando o **compromisso do Hcor com padrões elevados de ética e integridade em todas as suas práticas**.





CÓDIGO DE CONDUTA

O **Código de Conduta do Hcor** define as diretrizes éticas que orientam as ações de profissionais, parceiros, fornecedores e pacientes, assegurando transparência, respeito e compromisso com os mais altos padrões de ética.

Todos os profissionais do Hcor assinam um termo de ciência e compromisso com o Código de Conduta, garantindo a adesão e o cumprimento das normas estabelecidas, devendo reportar possíveis violações ao [Canal Confidencial de Denúncias](#), [Ouvidoria](#) ou outros canais internos. As manifestações são analisadas pela área de Compliance e, após apuração, os planos de ação são validados pelo Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria.

CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIAS

O [Canal Confidencial de Denúncias](#) cuida de situações que não envolvem diretamente o paciente no seu atendimento no Hcor. Qualquer pessoa que identifique uma conduta em desacordo com os princípios éticos do Código de Conduta ou com a legislação vigente pode acessar o Canal, disponível via site, aplicativo ou pelo telefone 0800-602-6905. O sigilo e a segurança das informações do denunciante são garantidos e os indicadores deste canal são monitorados e geridos pelo departamento jurídico.

GESTÃO DE IMPACTOS

A gestão de impactos no Hcor envolve o monitoramento de riscos que possam gerar efeitos negativos à sociedade ou ao meio ambiente. A [Ouvidoria](#) está focada na **experiência do paciente e de seus acompanhantes**. É por meio dela que manifestações são recebidas, registradas, compartilhadas e respondidas pelas diversas áreas do hospital.

A [Ouvidoria](#) é um canal aberto ao público, recebendo sugestões, elogios, reclamações e outras manifestações. Ela é fundamental para a melhoria contínua dos serviços e para garantir que a experiência do paciente seja sempre aprimorada.

Já o Comitê de Riscos Jurídicos avalia casos classificados como **eventos adversos ou com risco de judicialização**, definindo estratégias e planos de ação em reuniões periódicas. Notificações de eventos adversos também são encaminhadas à área de Qualidade e Segurança para análise e gestão de riscos assistenciais, considerando impactos operacionais, ocupacionais e ambientais.

Gestão Responsável

GRI 2-2

Desde a nossa fundação, a Responsabilidade Social é parte essencial da identidade do Hcor. Em 2024, avançamos no fortalecimento de uma gestão responsável, alinhada aos pilares ESG, conectando nossas ações às demandas globais de desenvolvimento sustentável.

Como signatários do **Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)** - Rede Brasil, desde 2022, participamos de quatro Movimentos da Ambição 2030: Elas Lideram 2030, Mente em Foco, Conexão Circular e + Água.

Assim, intensificamos nossos esforços para integrar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) à estratégia institucional. A partir de uma análise criteriosa, priorizamos os ODS mais relevantes para nossa atuação:

<p>3 SAÚDE E BEM-ESTAR</p>	<p>10 REDUÇÃO DAS DE IGUALDADES</p>	<p>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p>
<p>13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA</p>	<p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p>	<p>17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO</p>



Semana da **Responsabilidade Social Hcor 2024**
Futuro em Construção:
 Jornada ESG e a Agenda 2030

Realizamos a 6ª Semana da Responsabilidade Social e **engajamos mais de 750 profissionais** em atividades e palestras, destacando nosso papel como agentes de transformação.



Ser **referência em saúde** não acontece por acaso.



A certificação ISO 27001, renovada pelo terceiro ano consecutivo, atesta a excelência da segurança das informações tratadas pela Instituição.

Privacidade e Segurança da Informação

GRI 2-2 | SASB HC-DY-230a.2 | HC-DY-230a.3 | HC-DY-230a.4

Zelamos por elevados padrões de comportamento ético na proteção dos dados pessoais de nossos pacientes e profissionais, **em conformidade** com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018. Nossa gestão de privacidade e segurança é continuamente aprimorada, com capacitação dos profissionais e adoção de medidas robustas para prevenir perda, interferência, uso indevido, acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição de dados.

Disponibilizamos em nosso site institucional o [Portal de Privacidade](#), que detalha as regras de coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais.

Nossa Política de Privacidade estabelece diretrizes claras para profissionais, terceiros e parceiros, orientando boas práticas no tratamento de informações.

A política também serviu de base para a criação de um grupo, composto por executivos do Hcor, que atua no monitoramento das medidas de segurança e na definição de estratégias. O grupo também atua na consolidação de uma cultura organizacional voltada à proteção de dados e à privacidade, promovendo a conscientização contínua e integrando práticas seguras no dia a dia de todos os profissionais.

Em 2024, não registramos nenhum caso de **violação de confidencialidade** de dados pessoais ou **perdas financeiras** decorrentes de processos judiciais no tema.

Excelência em *Cuidar*

- 36** Governança Médica e Assistencial
- 43** Cuidado Multidisciplinar
- 45** Experiência Humana no Cuidado em Saúde (EEHCS)
- 48** Inovação em Assistência e Pesquisa

CAPITAIS:



Governança Médica e Assistencial

No Hcor, a Governança Médica se apoia no papel estratégico das lideranças, que atuam como facilitadoras e integradoras para garantir que o cuidado centrado no paciente seja a nossa realidade.

Por meio da articulação entre equipes multidisciplinares, as lideranças médicas assumem a responsabilidade de coordenar e aprimorar a assistência, promovendo a excelência no atendimento.

O modelo busca aprimorar, ainda mais, a qualidade da assistência e fortalecer a gestão colaborativa, integrando as dimensões médica, administrativa e assistencial.

Em 2024, avançamos significativamente na governança assistencial e sua integração à clínica, criando as bases para alcançar as metas sustentáveis em 2025. Indicadores estratégicos, como a prevenção de quedas e lesões por pressão, apresentaram melhorias expressivas devido à atuação das equipes.

Reforçando nosso compromisso com a valorização e qualificação contínua dos profissionais de saúde, conduzimos o 5º ciclo do **Sou+Hcor**, nosso programa voltado ao desenvolvimento e engajamento do corpo clínico.

Nesta edição do Sou+Hcor, registramos a participação de **1.118 médicos**, um **crescimento de 9,2%** em relação a 2023.

PILARES DA GOVERNANÇA MÉDICA



5. EXCELÊNCIA EM CUIDAR

Monitoramos indicadores de qualidade assistencial, com metas públicas nas dimensões de **segurança**, **efetividade**, **eficiência** e **adequação**.

INDICADOR	2023	2024	23 VS. 24	META
Densidade de incidência de queda resultando em lesão de pacientes adultos internados	0,27	0,49	+0,22	<0,27
Infecção de sítio cirúrgico (% cirurgias)	0,60	0,49	-0,11	<0,47
Reinternação não planejada em 30 dias (% saídas)	7,27	7,50	+0,23	≤7,0
Permanência observada/esperada (exceto internações eletivas)	3,8/3,5 = 1,1	3,7/3,3 = 1,1	-0,1/-0,2	≤1,2
Tempo porta-balão* (média-min)	55,0	54,6	-0,40	<60,0
Higienização de mãos (% observados)	95,0	95,0	0	>95,0
Profilaxia de Tromboembolismo Venoso TEV em pacientes hospitalizados (% saídas)	97,9	98,0	+0,10	>95,0

* Intervalo entre a entrada do paciente no pronto-socorro até o cateterismo, procedimento de desobstrução da artéria do coração.

O aumento na incidência de quedas com lesões entre pacientes adultos internados foi atribuído às ações de conscientização e ao consequente aumento das notificações dos casos. Além disso, a maioria das lesões foram classificadas como dano leve e representam um ponto positivo, indicando que, embora as quedas tenham ocorrido, suas consequências foram, em grande parte, de baixa gravidade, refletindo a efetividade das estratégias de mitigação de danos.

Houve uma variação não significativa do ponto de vista estatístico em relação ao ano anterior. A diferença percentual justifica-se, em sua maior parte, pelo aumento do atendimento da população idosa, com maior complexidade assistencial.

Os resultados no indicador de infecção em sítio cirúrgico refletem a identificação de oportunidades de melhorias na adesão dos *bundles* de infecções de sítio cirúrgico em cada evento infeccioso. Essas melhorias foram identificadas, analisadas, tratadas com a gestão e implementadas.

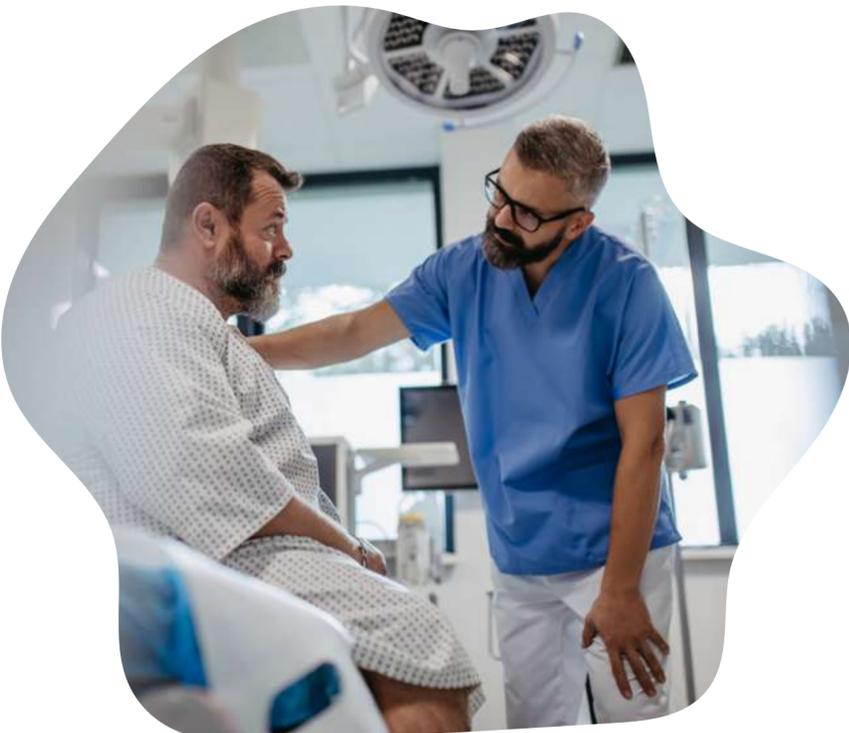
Além disso, nosso tempo porta-balão mantém-se consistentemente dentro dos padrões estabelecidos pelas diretrizes internacionais, com média de 54,6 minutos, equiparando-se aos das principais instituições hospitalares do mundo.



Seguimos reduzindo nosso tempo porta-balão*, chegando a **54,6 minutos**
- 0,4 minutos vs. 2023



Alta adesão à correta profilaxia de tromboembolismo venoso também segue evoluindo, chegando a **98,0**
+ 0,02 p.p. vs. 2023



PROGRAMAS DE DESTAQUE

Nossos projetos refletem a **busca constante pela excelência em saúde e inovação no cuidado**. Combinando conhecimento técnico, tecnologia de ponta e visão humanizada, cada iniciativa reforça a nossa missão de transformar vidas.

PROGRAMA DE CIRURGIA ROBÓTICA

Comemoramos o primeiro ano completo de nosso **Programa de Cirurgia Robótica**, iniciado ao final de 2023, que se consolidou como uma referência no cenário nacional.

Realizamos 224 cirurgias robóticas, reafirmando o compromisso do Hcor com a inovação.

Oferecemos uma abordagem minimamente invasiva, que combina menores riscos de complicações, redução de dor no pós-operatório, tempo de internação mais curto e melhores desfechos em comparação às técnicas convencionais.

O programa destaca-se por **diferenciais competitivos**, tanto do ponto de vista clínico quanto comercial. Os médicos têm maior autonomia na escolha de instrumentos cirúrgicos, enquanto a gestão integrada utiliza *dashboards* e o apoio de um comitê especializado para monitorar indicadores e aprimorar processos continuamente.



>>> PRONTO-SOCORRO ORTOPÉDICO

Inaugurado em 2024, o pronto-socorro ortopédico do Hcor foi **projetado para suprir a crescente demanda por atendimento especializado na área.**

A estrutura moderna otimiza o fluxo de pacientes, reduzindo o tempo de espera e garantindo agilidade no atendimento emergencial.

A unidade incorpora equipamentos de imagem avançados, proporcionando diagnósticos mais rápidos e precisos. Além disso, protocolos assistenciais padronizados garantem um atendimento seguro e eficiente.

Outro diferencial é a **equipe multidisciplinar** altamente treinada, composta por especialistas em ortopedia, fisioterapia e reabilitação, que trabalham de forma integrada para oferecer um tratamento completo, desde a triagem inicial até a alta.

O pronto-socorro ortopédico do Hcor realizou mais de 12 mil atendimentos em 2024.

>>> TRIPLA CHECAGEM BEIRA-LEITO

Pensando em garantir a **segurança dos atendimentos**, cada iniciativa é desenvolvida para proporcionar aos pacientes acesso ao que há de mais avançado na medicina. O protocolo de segurança de tripla checagem sistêmica beira-leito se propõe a **mitigar o risco de erros de medicação**, a partir de uma barreira sistêmica no Prontuário Eletrônico do Paciente. A tripla checagem funciona como uma barreira adicional de segurança, envolvendo múltiplas confirmações e a participação ativa e integrada de profissionais de saúde.

Este protocolo já foi implementado em 80% do Hcor e deve alcançar todas as áreas do hospital em 2025.



GALERIA MÉDICA

A Galeria Médica é um espaço dedicado a celebrar e homenagear médicos que marcaram a história do Hcor e da medicina. Esses profissionais deixaram um legado que vai além dos consultórios e salas de cirurgia, transformando vidas e inspirando gerações com suas trajetórias.

Nesta segunda edição, seis grandes nomes foram homenageados, ampliando esse tributo às mentes que continuam inspirando as novas gerações de profissionais, reafirmando o compromisso do Hcor com a excelência e a inovação no cuidado em saúde.

Os profissionais foram reconhecidos por suas notáveis competências técnicas e humanas, destacando-se como ícones de inovação e pioneirismo perante a sociedade, colegas e pacientes.



DR. EDSON RENATO ROMANO
CARDIOLOGISTA E INTENSIVISTA



DR. ENILTON TABOSA DO EGITO
CARDIOLOGISTA



DR. HÉLIO M. MAGALHÃES
CARDIOLOGISTA



DR. LEOPOLDO S. PIEGAS
CARDIOLOGISTA



DR. MOUNIB TACLA
GASTROENTEROLOGISTA



DR. VALMIR FERNANDES FONTES
CARDIOLOGISTA INTERVENZIONISTA

> Conheça mais sobre os **médicos homenageados** [aqui](#).

COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Transparência e Engajamento

Reforçamos nosso compromisso com a **transparência** e a **proximidade com nossos profissionais**, com a realização da **37ª edição do Hcor em Números**.

O Hcor em Números, ferramenta estratégica, amplamente reconhecida na Instituição, continua a oferecer uma visão abrangente de 15 indicadores médico-assistenciais prioritários, divulgados mensalmente. O acompanhamento constante fortalece a cultura de qualidade e segurança, integrando as equipes ao dia a dia do hospital e aos nossos objetivos institucionais.

Finalizamos o ano com 19 edições da *newsletter* **Minuto Médico**, um importante canal de comunicação com o corpo clínico, que promove a disseminação de informações relevantes e o engajamento dos profissionais, reforçando a colaboração e a excelência no cuidado.

Eventos Científicos

Ao longo deste ano, realizamos **59 eventos científicos** e contamos com a **participação de mais de 7 mil profissionais** interessados nas melhores práticas médicas do mercado. Entre os eventos realizados, destacamos:

- **IV Simpósio de Clínica Médica:** Realizado em novembro, este evento abordou temas relevantes para a prática clínica, proporcionando atualização e aperfeiçoamento profissional;
- **III Simpósio Internacional de Patient Blood Management (PBM):** Ocorrido em outubro de 2024, focou em estratégias de gerenciamento de sangue do paciente, reunindo especialistas para discutir as melhores práticas na área;
- **Simpósio Internacional de Insuficiência Cardíaca:** Realizado em dezembro de 2024, este simpósio apresentou atualizações nas diretrizes e novas terapias para condições como amiloidose cardíaca e cardiopatia hipertrófica, contando com a participação de profissionais renomados;
- **I Simpósio de Obesidade:** Evento gratuito e on-line, realizado em julho de 2024, com o objetivo de discutir abordagens multidisciplinares no tratamento da obesidade, promovendo a troca de conhecimentos entre profissionais de saúde.



5. EXCELÊNCIA EM CUIDAR

Imprensa

Em 2024, continuamos comprometidos em fornecer informações confiáveis e relevantes sobre saúde à sociedade. Nosso corpo clínico segue contribuindo ativamente com matérias jornalísticas que levam conhecimento especializado ao público.

Nossos médicos atuam como importantes porta-vozes da informação em saúde, contribuindo com **mais de 3.500 matérias** veiculadas na imprensa em todo o país. Por meio de entrevistas, artigos e análises, levamos a milhões de brasileiros conteúdos confiáveis, atuais e de alta relevância, reforçando nosso compromisso com a disseminação de conhecimento médico de qualidade e com o cuidado à saúde da população.



Somos um dos melhores **hospitais cardiológicos** do mundo e um dos melhores **hospitais gerais** do Brasil.



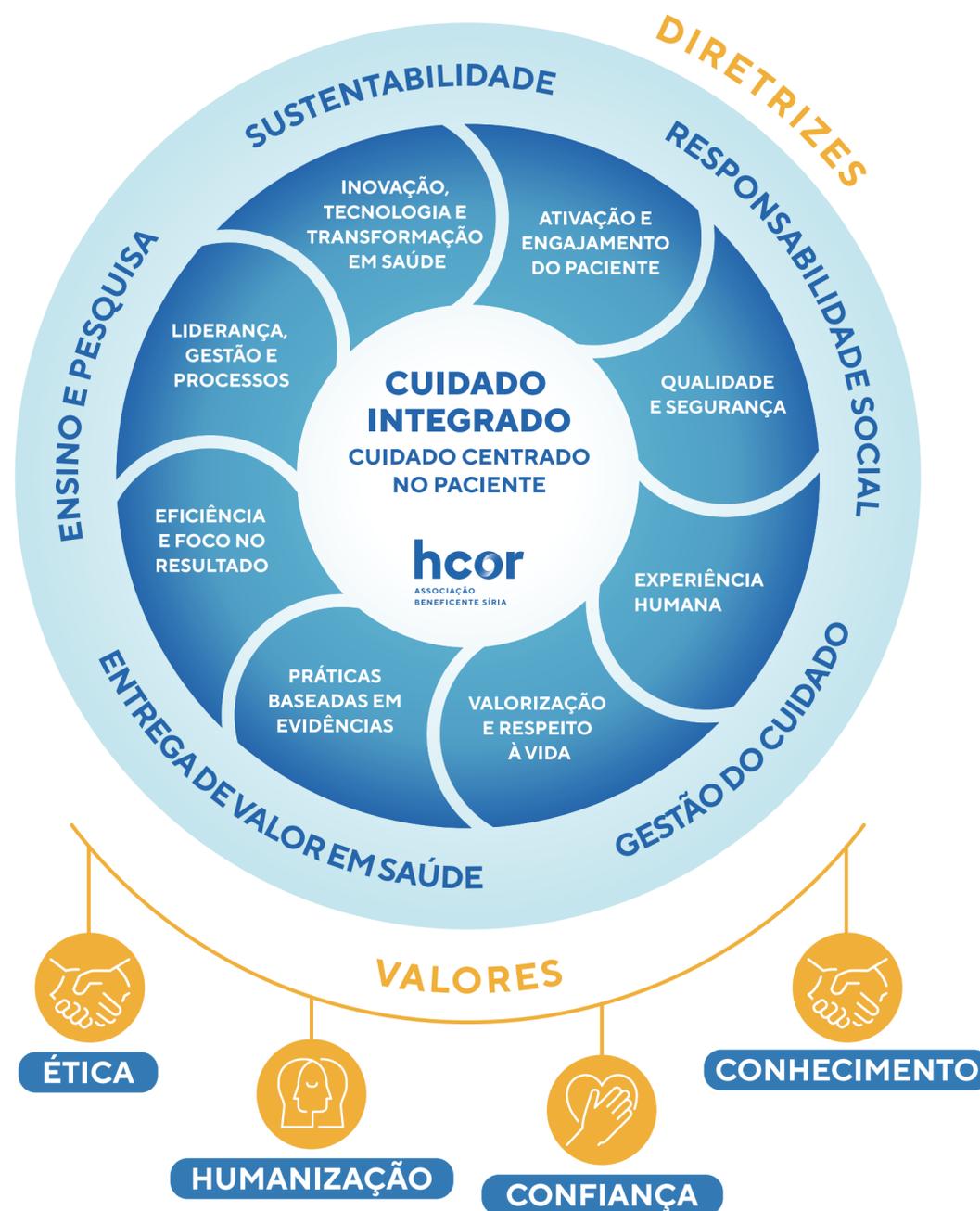
Cuidado Multidisciplinar

GRI 3-3

Seguimos firmes no compromisso com o **cuidado integral e contínuo**, buscando garantir os melhores desfechos clínicos para cada paciente.

Nosso modelo de cuidado integrado aborda todas as fases do atendimento, da prevenção ao tratamento e à reabilitação, garantindo um acompanhamento contínuo e personalizado.

A essência desse cuidado está na experiência vivenciada pelo paciente e seus familiares, fundamentada em uma comunicação próxima e na tomada de decisão compartilhada.



MODELO ASSISTENCIAL INTEGRADO (MAI)

O Modelo Assistencial Integrado (MAI) é uma referência que assegura excelência em todas as áreas assistenciais, oferecendo cuidados de alta qualidade e performance.

Respeitando os valores, hábitos, culturas e crenças de cada paciente, o MAI promove um atendimento humanizado e personalizado, em um ambiente seguro e resolutivo.

Em 2024, treinamos **mais de 950 profissionais** em melhores práticas assistenciais.

Na **2ª Semana do Modelo Assistencial**, também mobilizamos **900 profissionais** em atividades educativas e de gamificação, promovendo o cuidado centrado no paciente e em sua família.



Saúde Baseada em Valor

A **Saúde Baseada em Valor** (VBHC, do inglês Value-Based Health Care) é um modelo de atendimento que visa agregar valor tanto para os pacientes quanto para o sistema de saúde como um todo.

Esse modelo foca na **melhoria dos resultados clínicos, na experiência do paciente e na redução de desperdícios**. Para garantir a eficácia dessa abordagem, nosso Escritório de Valor em Saúde acompanhou 1.546 pacientes em 2024, abrangendo seis condições clínicas distintas (*standards sets*).



Prêmio Fumico Sonoda

Anualmente, celebramos e reconhecemos os profissionais de enfermagem que se destacam pela excelência no cuidado com um prêmio especial, criado em homenagem à nossa Gerente Assistencial de Enfermagem, Fumico Sonoda, que tem uma trajetória de **47 anos** de dedicação ao Hcor, desde a sua fundação.

Seu trabalho e legado de cuidado inspiram todos ao seu redor, tornando este prêmio um reflexo da sua contribuição significativa para a qualidade da assistência prestada e para a nossa equipe de enfermagem.



Estrelas do Cuidado

Reconhecemos **33 profissionais** que impactaram positivamente a cultura organizacional, disseminando os valores do Hcor em suas práticas diárias. Essa iniciativa valoriza o esforço individual e reforça o compromisso da Instituição com a excelência humana e profissional.

Experiência Humana no Cuidado em Saúde (EEHCS)

Somos comprometidos em acompanhar de perto e melhorar continuamente cada etapa da jornada do paciente, garantindo sua satisfação e contribuindo para resultados clínicos positivos por meio de um trabalho multidisciplinar, focado em suas necessidades.

Reconhecemos e valorizamos a experiência de todos os envolvidos no cuidado – pacientes, familiares, profissionais e equipe médica. Por isso, adotamos o conceito **EEHCS** como base para nossas ações, que são guiadas por três pilares essenciais: pessoas, ambiente e processos.

Alcançamos um **NPS** de **84,5** em fidelização dos pacientes, mantendo a performance do ano anterior.

Pelo segundo ano consecutivo, estivemos em **4 estrelas no Índice de Experiência Hcor**, com base no *feedback* dos pacientes.

¹ Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems.

A área dedicada ao monitoramento contínuo da jornada dos usuários acompanha suas experiências ao longo do atendimento. Para isso, utilizamos dois indicadores principais: o Índice de Fidelização, avaliado por meio do **Net Promoter Score (NPS)**, que mede o nível de satisfação e lealdade dos pacientes com base em sua disposição em recomendar nossos serviços; e o **Índice de Experiência**, desenvolvido com a metodologia internacional HCAHPS¹ (de 0 a 5 estrelas), que assegura uma experiência única e humanizada.

EXPERIÊNCIA APRIMORADA

- Aplicativos e bots automatizam o agendamento e a confirmação de consultas, alcançando uma média de **50 mil agendamentos por mês**;
- Integração de histórico médico e financeiro dão acesso remoto, por aplicativo, a exames, contas e solicitações de prontuário de forma prática.

Conselho Consultivo dos Pacientes e Familiares (CCPF)

Formado por pacientes e familiares voluntários que receberam atendimento no Hcor nos últimos seis meses, seus membros se reúnem mensalmente para compartilhar experiências e oferecer insights sobre os nossos serviços.

Realizamos o terceiro ciclo de conversas, contando com a participação de sete pacientes, três familiares e 31 representantes internos de 13 áreas. Com isso, ampliamos ainda mais o alcance do grupo, envolvendo todo o Hcor nesse processo de melhoria contínua.

Com um impressionante **índice de satisfação de 97,8%**, o CCPF implementou 38 ações concretas para melhorar o ambiente, processos e interações com os profissionais.

Entre os temas discutidos, destacamos a revisão do treinamento comportamental, a comunicação do Hcor, qualidade e segurança no atendimento, além da identificação e correção de comportamentos inadequados.

Monitoramento Reputacional

Além das reuniões do CCPF, monitoramos a experiência do paciente por meio de portais e entidades que avaliam empresas e também acompanhamos publicações nas mídias eletrônicas sobre o cuidado prestado. Paralelamente, a Ouvidoria recebe manifestações espontâneas de pacientes e familiares.

Registramos 9.213 elogios e 10.241 reclamações e sugestões. A Ouvidoria é responsável por registrar essas manifestações, **além de desenvolver planos de ação em conjunto com as áreas envolvidas para prevenir ocorrências futuras.** Em casos de eventos graves, as situações são registradas em uma ferramenta específica da área de Gestão de Riscos e discutidas em fóruns com a alta liderança.

Conquistamos o **1º lugar no Prêmio Reclame Aqui 2024**, na categoria Hospitais, que mede a eficiência dos processos de escuta, acolhimento e resposta às reclamações e sugestões.





19ª Semana da Exposição da Qualidade

Anualmente, recebemos a inscrição de sugestões de projetos de melhorias enviados voluntariamente por nossos profissionais. Neste ano, **foram 64 projetos de melhoria inscritos, dos quais 30 foram selecionados para avaliação.**

Os melhores projetos foram premiados, com três vencedores em cada categoria do evento, em que celebramos juntos as conquistas e melhorias realizadas ao longo do ano.

Na edição de 2024, o evento foi associado a um Simpósio aberto ao público externo, consolidando nosso papel de referência na área de qualidade e segurança.

O Índice de Experiência do Paciente (HCAHPS) alcançou **4,4 estrelas** em 2024, marcando um **avanço de 18,9% em relação a 2023** e de **30,2% em comparação a 2022.**

Plano de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente (PMQSP)

Avançamos no **Plano de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente (PMQSP)**, revisando e aprimorando todos os nossos processos assistenciais e protocolos para garantir um atendimento ainda mais integrado e seguro.

Após a capacitação de todas as equipes em 2023, **nosso foco em 2024** foi manter os padrões de acreditação da JCI, implantar o monitoramento da efetividade das ações e ampliar a gestão de riscos e eventos adversos. Também reforçamos o **envolvimento das lideranças e pacientes**, com reuniões semanais da alta gestão e encontros mensais abertos para toda a Instituição.

Índice de Experiência do Paciente (HCAHPS)

Esses resultados refletem o esforço contínuo da equipe, com ajustes na metodologia de pesquisa e maior participação dos pacientes, além da atuação decisiva do Pronto Atendimento.

Inovação em Assistência e Pesquisa

Com o objetivo de integrar tratamentos de doenças cardiovasculares e oncológicas, responsáveis pelo maior número de mortes no Brasil, desenvolveremos protocolos clínicos e pesquisas nestas especialidades a partir de **oito projetos assistenciais e de pesquisa** aprovados pelo FINEP. Os projetos envolvem o tratamento de doenças cardíacas estruturais, utilizando técnicas minimamente invasivas e recursos avançados de imagem, e para o tratamento de cânceres do sangue (neoplasias hematológicas), por meio de transplante de medula óssea, com possibilidade de uso da terapia celular CAR-T.

Além disso, haverá um **protocolo específico** para identificar e tratar pacientes com problemas cardíacos causados por tratamentos oncológicos, além de conduzirmos projetos de pesquisa nessas áreas.

Protocolos clínicos aprovados:

- Tratamento hemodinâmico de cardiopatias estruturais;
- Monitoramento de pacientes oncológicos com potencial de cardiotoxicidade;
- Transplante de Medula Óssea;
- Centro Integrado de Tratamento de Doenças de Disseminação Peritoneal.

Pesquisas aprovadas:

- **Polipílula Colchicina:** Reúne duas abordagens para a prevenção de complicações cardiovasculares: o uso da colchicina, um agente com ação anti-inflamatória, e uma formulação única que integra três medicamentos fundamentais no cuidado desses pacientes;
- **Crioablação:** Alternativa terapêutica para mulheres com câncer de mama em estágio inicial, que utiliza temperaturas extremamente baixas para destruir células cancerígenas;
- **Medicina de precisão;**
- **Radioterapia de dose baixa em Insuficiência Cardíaca.**



Referência em *Conhecimentos*

- 50 Hcor Academy
- 52 Instituto de Pesquisa
- 55 Consultoria e Gestão Hcor

CAPITAIS:



Hcor Academy

O Hcor Academy fortaleceu seu papel de referência nacional em capacitação e ensino em saúde de profissionais de todas as capitais do Brasil, resultado de um portfólio amplo e diversificado, que conta com **55 cursos** que abrangem áreas fundamentais, como assistência médica, gestão de saúde e outras especializações.

O destaque do ano foi o **MBA em Gestão de Saúde**, que atraiu **mais de 400 alunos**, contribuindo para que o número total de matriculados atingisse **816 estudantes**.

Além disso, iniciamos **seis novos cursos de pós-graduação**, dobrando a oferta em relação a 2023 e atendendo áreas como enfermagem, fonoaudiologia e nutrição.

O Hcor Academy superou a meta anual, alcançando uma receita de R\$ 10 milhões, sendo 25% proveniente de cursos de pós-graduação.

> Conheça o Hcor Academy no [site](#).

A parceria com a **American Heart Association (AHA)** e com o SESC (SP) gerou um aumento de 60% nos cursos de imersão em Suporte Básico de Vida (BLS) e Suporte Avançado de Vida Cardiovascular (ACLS).

Ampliamos nossa oferta educacional e geramos impacto positivo na sociedade por meio de iniciativas como a capacitação gratuita para alunos em situação de vulnerabilidade social em parceria com o SENAC (SP), que impactou **30 alunos do Curso Técnico em Enfermagem**.

O NPS de 94,9 do Hcor Academy reflete o ambiente de aprendizado, que combina tecnologia de ponta, simulação realística e um espaço psicologicamente saudável para os alunos.





8.616
Alunos



55
Cursos



Receita **+108%**
em comparação com 2023



43.440
Acessos na
plataforma
UpToDate

EDUCAÇÃO CONTINUADA EM SAÚDE

Oferecemos 14 cursos para o corpo clínico, realizamos 62 eventos científicos e promovemos diversos rounds e reuniões científicas, nacionais e internacionais.

GRATUIDADE

Em parceria com o SENAC (SP) oferecemos gratuitamente, o Curso Técnico de Enfermagem a 30 alunos em situação de vulnerabilidade social. Além da formação, garantimos transporte e alimentação para os alunos beneficiados.

PROJETOS DE AMPLIAÇÃO

Planejamos expandir o Hcor Academy para oferecer ainda mais oportunidades de capacitação e desenvolvimento profissional.

Nossa meta é **dobrar o número de cursos de pós-graduação**, passando de 6 para 12, com o **lançamento de um novo MBA e 5 novos cursos** voltados para profissionais de saúde.

Também estamos trabalhando para expandir os cursos da American Heart Association (AHA) **para outras capitais** e, futuramente, abrir unidades do Academy em novas cidades, fortalecendo nosso compromisso com a educação e a excelência na formação em saúde.



Instituto de Pesquisa

ORGANIZAÇÃO DE PESQUISA ACADÊMICA

Nosso instituto é uma Organização de Pesquisa Acadêmica (ARO¹) responsável por coordenar e desenvolver estudos clínicos de grande porte. Atuamos desde a concepção até a publicação dos resultados, promovendo reuniões científicas frequentes com pesquisadores nacionais e internacionais. Essas ações reforçam nosso compromisso com uma **pesquisa de excelência**, aliando inovação tecnológica, relevância clínica e impacto direto no cuidado ao paciente.

CENTRO DE PESQUISA CLÍNICA

O Centro de Pesquisa Clínica do Instituto recruta e acompanha os participantes incluídos nos estudos desenvolvidos internamente, que nos permitem integrar a pesquisa à prática assistencial.

¹ Academic Research Organization.

NÚCLEO DE APOIO AO PESQUISADOR

O Núcleo de Apoio ao Pesquisador (NAPe) oferece assessoria integral aos pesquisadores médicos e não médicos, profissionais do hospital, residentes e alunos de pós-graduação, apoiando o **desenvolvimento de projetos** e facilitando os processos de execução. Além disso, promove a **interação entre pesquisa, assistência e ensino** e oferece suporte financeiro para a realização de pesquisas e publicação de resultados.

Realizamos **75 assessorias**, sendo **21 regulatórias**, **25 estatísticas** e **29 outras demandas** de suporte metodológico.





ENSAIOS CLÍNICOS

Entre os projetos de destaque, estão os seguintes ensaios clínicos multicêntricos:

- **EPOCA¹**: estudo randomizado com mais de seis mil pacientes com doença cardiovascular, que avalia o potencial de duas intervenções para prevenir eventos graves: a colchicina (anti-inflamatório); e a polipílula, que reúne três medicações essenciais em uma única dose;
- **SIX¹**: o Hcor lidera um estudo randomizado para avaliar a eficácia da crioablação, técnica minimamente invasiva que congela e destrói células tumorais no tratamento do câncer de mama em estágio inicial;
- **NoVa²**: choque séptico é uma infecção grave que causa queda acentuada da pressão arterial e leva a cerca de 400 mil mortes por ano no Brasil. A vasopressina ajuda a elevar a pressão, melhorando a circulação sanguínea. O estudo NoVa, coordenado pelo Hcor, avalia se o uso precoce dessa medicação pode aumentar a sobrevivência dos pacientes.

¹ O estudo conta com financiamento do FINEP.

² O estudo é financiado pelo Biolab.

BIG DATA

Usamos tecnologia de *Data Analytics* e *Big Data* nos projetos de pesquisa para identificar padrões e melhorar resultados clínicos, disseminando boas práticas e promovendo mudanças significativas na assistência hospitalar, especialmente em projetos como o Impacto MR (em parceria com o Ministério da Saúde no âmbito do Proadi-SUS), que **desde 2019 coleta dados de 51 UTIs pelo Brasil**, fornecendo insights valiosos que ajudam a otimizar o atendimento e a promover melhores resultados clínicos.

BIOBANCO

Inaugurado em 2023, nosso Biobanco apoia pesquisas clínicas de ponta ao reunir amostras biológicas e doações de famílias de pacientes coletadas em nosso complexo hospitalar, que são utilizadas para estudar a relação entre dados clínicos e evolução dos pacientes, com o objetivo de aprimorar diagnósticos e tratamentos.

RECONHECIMENTO INTERNACIONAL

Realizamos um estudo que avaliou duas formas de suporte respiratório para pacientes com insuficiência respiratória aguda: uma com máscara facial que cobre todo o rosto e outra com cânula nasal, considerada mais confortável.

Publicado no Journal of the American Medical Association (JAMA) – uma das revistas científicas da área médica mais respeitadas do mundo – e apresentado no congresso CCR Down Under, em Melbourne, na Austrália, o estudo mostrou que, embora a cânula ainda não seja o tratamento padrão, sua eficácia é equivalente à máscara facial e é melhor tolerada pelos pacientes, representando um avanço importante em conforto e adesão ao tratamento.

PUBLICAÇÕES

Em 2024, nossa produção científica também foi destaque com a publicação de dois livros:

- “Melhores Práticas no Cuidado ao Idoso Hospitalizado”;
- “Equipe multiprofissional de Terapia Nutricional: cuidado integrado e abordagens terapêuticas”.



Consultoria e Gestão Hcor

A atuação da Consultoria e Gestão Hcor tornou-se um dos pilares estratégicos do nosso crescimento, atingindo novos mercados e fortalecendo sua presença no setor de saúde. Nosso objetivo é **apoiar o sistema de saúde**, visando especialmente contribuir para o aumento da qualidade e segurança dos serviços de saúde e a sustentabilidade dos negócios impactados.

Com um crescimento expressivo, **passamos a atuar em oito estados brasileiros**, contribuindo para a transformação da gestão hospitalar em instituições de diferentes portes e perfis.

Nosso diferencial está na condução de projetos pelos mesmos líderes que atuam nos processos estratégicos e operacionais do Hcor. Trata-se de uma equipe com experiência prática, visão sistêmica e foco em gerar valor real na transformação do cuidado e do negócio.

Contamos com profissionais de alta performance, que atuam tanto no desenvolvimento de projetos, quanto como professores no Hcor Academy, enriquecendo as soluções com uma visão integrada e estratégica.

São quatro grandes áreas e oito frentes de atuação:

- 1 CONSULTORIA TÉCNICA**
Desenvolvimento de projetos e entrega de soluções com equipe técnica e especializada;

- 2 TRANSFORMAÇÃO ORGANIZACIONAL**
Desde a construção do planejamento estratégico à transformação da Instituição;

- 3 GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE**
Apoio direto a empresas de saúde e clubes poliesportivos, gerenciando serviços hospitalares e ambulatoriais;

- 4 SAÚDE DIGITAL**
Serviços digitais por telemedicina e apoio à jornada de transformação digital da Instituição.





Um dos marcos significativos do ano foi a parceria com a **Falconi**, uma das principais consultorias de gestão empresarial do país. Essa colaboração reúne a **expertise do Hcor em saúde com a experiência de mercado da Falconi em gestão estratégica**, oferecendo soluções inovadoras e resultados concretos para hospitais e instituições de saúde.

Outro destaque é a atuação no **segmento de clubes poliesportivos**, com serviços de gestão e operação de ambulatorios médicos de grandes clubes, como o Clube Monte Líbano, Esporte Clube Sírio e Círculo Militar de São Paulo.

Nossa consultoria segue firme em seu propósito de ser um agente de mudança, levando **o melhor da gestão de saúde** para diferentes partes do Brasil e construindo um futuro mais eficiente e humano para o setor.

Essas iniciativas diversificam nosso portfólio, reforçando nossa capacidade de levar a expertise em saúde para novos contextos, promovendo soluções que impactam positivamente o desempenho e o bem-estar de atletas, associados e colaboradores.

Além disso, desenvolvemos **soluções específicas para hospitais filantrópicos e Unimed**s, sempre respeitando as particularidades de cada instituição.

Mais do que oferecer soluções, nossa missão é **compartilhar a expertise do Hcor para transformar o sistema de saúde** como um todo. Cada projeto é desenvolvido com o objetivo de impactar positivamente as instituições, pacientes e comunidades que servimos, sempre com foco em inovação, sustentabilidade e excelência.

Relacionamentos de *Cuidado*

- 58 Nosso Time
- 70 Operadoras
- 70 Fornecedores
- 71 Atuação Setorial
- 72 Parcerias Estratégicas

CAPITAIS:



Nosso Time

GRI 2-7 | 2-8 | 404-1

Nosso propósito de cuidar das pessoas e fortalecer a saúde tem início com a valorização dos nossos profissionais, que tornam esse compromisso realidade diariamente.



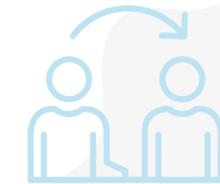
Reforçamos a **conexão entre todas as áreas do Hcor, destacando como o trabalho colaborativo impacta diretamente o resultado final entregue aos pacientes.**

Cada etapa do cuidado é construída a partir de um esforço conjunto, onde o trabalho de uma equipe depende e influencia o de outra, promovendo um cuidado verdadeiramente integrado e humano.

Reforçamos o papel estratégico da área de Pessoas, com iniciativas que priorizam saúde, bem-estar e cultura organizacional. A execução dos 22 objetivos do Planejamento Estratégico 2021-2027 inclui a ampliação dos programas de desenvolvimento de lideranças e ações que equilibram eficiência operacional com cuidado humanizado.



3.059
Profissionais ativos



96
Aprendizes e estagiários



877
Profissionais terceiros

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI 3-3 | 405-1 | 406-1

Nosso compromisso com a criação de um ambiente igualitário e inclusivo para profissionais e pacientes foi ampliado, com a expansão do **Programa Mundo: Diversidade, Equidade e Inclusão**. O programa tem como objetivo engajar o nosso time no combate à discriminação e promoção da equidade de acesso e oportunidades.

Neste ano, os seguintes **grupos de afinidade** foram fortalecidos, com iniciativas direcionadas a cada tema, além de novas parcerias com ONGs e entidades públicas:

- Mulheres;
- Pessoas com deficiência;
- Multiculturalismo;
- Cor e raça;
- Comunidade LGBTQIAPN+.

Finalizamos também o **primeiro Censo de Diversidade**, que fornecerá um diagnóstico detalhado da realidade interna, possibilitando a revisão das metas de inclusão e a definição de novos caminhos estratégicos.

Ainda neste ano, lançamos o **Guia de Diversidade**, integrado aos processos seletivos e práticas assistenciais, promovendo impacto tanto para profissionais quanto para pacientes. A implementação de políticas revisadas e ações de letramento, sensibilização e reflexão gerou avanços tangíveis, consolidando nosso compromisso com um ambiente de trabalho mais inclusivo e acolhedor.



DIVERSIDADE DOS PROFISSIONAIS HCOR GRI 405-1



66%
mulheres

50% no Conselho,
incluindo a Presidente

51% em cargos executivos



34%
homens

PROFISSIONAIS POR FAIXA ETÁRIA

17%
menos de 30 anos

68%
30 a 50 anos

15%
mais de 50 anos

PROFISSIONAIS POR RAÇA

66% Brancos | 22% Pardos | 10% Pretos | 1% Amarelos | 1% Indígenas



Combate à Discriminação e ao Assédio

Segurança e respeito são princípios inegociáveis em nossa atuação. Contamos com o Canal Confidencial para a denúncia de casos de assédio e discriminação, com total garantia de sigilo e anonimato.

Em 2024, recebemos 38 manifestações, tratadas pela área de Compliance e investigadas por empresas externas, com posterior deliberação pela Superintendência Corporativa e pelo Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria.

Após as análises realizadas, 13 casos foram considerados parcialmente procedentes, quatro como não procedentes e três como não conclusivos.



DISTRIBUIÇÃO DE GÊNERO POR ÁREAS DE ATUAÇÃO (2024)¹

Categoria Profissional	Homens		Mulheres		Subtotal	Variação vs. 2023
	Total	%	Total	%		
Superintendente	4	80%	1	20%	5	-37%
Gerente Executivo	2	40%	3	60%	5	0%
Gerente	13	39%	20	61%	33	21%
Coordenador	33	43%	43	57%	76	-15%
Supervisor	8	22%	29	78%	37	29%
Demais Técnicos	41	65%	22	35%	63	1%
Médicos	15	48%	16	52%	31	-53%
Líder	21	70%	9	30%	30	7%
Especialista/Consultor	32	40%	48	60%	80	4%
Profissional Sênior	33	40%	50	60%	83	3%
Profissional Pleno	60	45%	72	55%	132	11%
Profissional Júnior	43	36%	75	64%	118	15%
Enfermeiro	67	23%	222	77%	289	9%
Técnico Enfermagem	305	33%	612	67%	917	-1%
Auxiliar/Assistente	353	30%	809	70%	1.162	-10%
Total	1.030	34%	2.031	66%	3.061²	-5%

¹ Não foram contabilizadas as pessoas afastadas, em trabalho temporário, aprendizes, pessoas com deficiência, residentes e estagiários.

² Considera profissionais da Superintendência e Gerência executiva que atuam sob o regime de pessoa jurídica.

CARREIRA

GRI 3-3 | 202-1 | 401-1 | 401-2 | 401-3 | 404-1 | 404-2 | 404-3 | 410-1 | SASB HC-DY-330a.1 | HC-DY-330a.2

Atração e Retenção

Revisitamos nossas ferramentas e práticas de Atração e Seleção estruturamos em profundidade novos fluxos para tornar o processo de Recrutamento e Seleção ainda mais alinhado aos valores do Hcor e às nossas diretrizes de excelência.

Os profissionais contratados passam por um programa robusto de onboarding, voltado para sua integração e capacitação tanto em aspectos técnicos quanto comportamentais.

Como parte desse processo, fortalecemos o **Programa de Padrinhos**, no qual profissionais experientes desempenham um papel fundamental na orientação e acolhimento dos novos integrantes, transmitindo o jeito de cuidar que caracteriza a essência do Hcor.

ROTATIVIDADE			
	2023	2024	Variação vs. 2023
Taxa de rotatividade voluntária	8,2%	11,5%	40,2%
Rotatividade voluntária médicos	4,3%	0,12%	-97,2%
Rotatividade voluntária não médicos	6,5%	19,2%	195,4%
Rotatividade voluntária demais profissionais	9,0%	28,7%	218,9%
Taxa de rotatividade involuntária	13,4%	7,0%	-47,8%
Rotatividade involuntária médicos	3,0%	4,3%	43,3%
Rotatividade involuntária não médicos	10,2%	17,5%	71,6%
Rotatividade involuntária demais profissionais	15,6%	30,1%	92,9%

Trilhando Hcor

O Trilhando Hcor é o nosso **programa de recrutamento interno**, criado com o objetivo de identificar profissionais qualificados e com potencial para assumir novos desafios dentro da Instituição.

As oportunidades são divulgadas por meio do canal interno, e os interessados podem se inscrever dentro do prazo estipulado, desde que atendam aos requisitos técnicos e comportamentais da vaga. Todo o processo seletivo é conduzido pela equipe de **Atração e Seleção**, em parceria com o gestor de cada área, garantindo transparência e alinhamento com as necessidades institucionais.

Ao final de cada processo, os participantes recebem um feedback estruturado, contribuindo para seu desenvolvimento e preparação para futuras oportunidades. Em 2024, o Trilhando Hcor foi ampliado e **51 vagas foram preenchidas**, demonstrando o sucesso da iniciativa e o compromisso com a valorização das pessoas.



6,1 anos
Tempo de casa
médio dos profissionais

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

Nosso pacote de remuneração e benefícios tem como objetivo motivar e promover o bem-estar dos profissionais.

Ofertamos os seguintes benefícios:

- Programas de reconhecimento de desempenho;
- Seguro de vida;
- Plano de saúde;
- Previdência privada para os optantes;
- Auxílio creche para profissionais com filhos até seis anos;
- Assistência odontológica para profissionais e seus filhos de até 21 anos;
- Empréstimo consignado;
- Convênio com farmácias;
- Convênio com Totalpass para atividades esportivas;
- Parcerias externas com descontos em estabelecimentos próximos ao Hcor;
- Espaço de bem-estar com salas de jogos, música, descanso, leitura e massoterapia;
- Acesso ao Serviço Social do Comércio (SESC) para lazer e esportes.

LICENÇA MATERNIDADE E PATERNIDADE

	2023	2024	Variação vs. 2023
Nº Empregados que tiraram licença	86	87	1,2%
Feminino	53	61	15,1%
Masculino	33	26	-21,2%
Nº de Empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença	86	85	-1,2%
Feminino	53	59	11,3%
Masculino	33	26	-21,2%
Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença (%)	100%	97%	-3,0%
Feminino	100%	97%	-3,0%
Masculino	100%	100%	0,0%



TREINAMENTOS

Reestruturamos a **Universidade Corporativa**, revisando os eixos de desenvolvimento e ampliando a matriz de treinamento em temas como matrizes comportamentais, cultura organizacional, meio ambiente e diversidade.



MÉDIA DE TREINAMENTO

3,3

média de horas/profissional

+13,8% vs. 2023

Os principais treinamentos do ano foram:

- **Trilha do Meio Ambiente:** com foco nas temáticas de ESG, Gestão Ambiental, ISO 14001 e mudanças climáticas – EaD;
- **Segurança da Informação e Privacidade de Dados** – EaD;
- **Nossa Cultura Pulsa:** sobre os valores da cultura organizacional – EaD;
- **Workshop Nossa Essência:** que tratou do propósito, valores e atributos de marca, como o conceito de Boas Ondas e os três C's do Cuidado – Presencial;
- **Módulos de Desenvolvimento Comportamental:** ofertado para equipes assistenciais, facilities e atendimento – Presencial.

Lançamos **73 novos treinamentos** na plataforma EaD, estimulando a capacitação de nossos profissionais e contribuindo para a melhoria de nossos processos e atendimentos.

Desenvolvimento e Atração

Consolidamos o **Programa de Treinamento das Lideranças - ECOA**, proporcionando uma **abordagem prática** sobre gestão de pessoas, comunicação, eficiência, indicadores estratégicos e negócios. O programa envolveu executivos, coordenadores e supervisores, com cerca de **1.500 participações** ao longo do ano.

Os conteúdos foram alinhados à estratégia institucional, trazendo clareza sobre desafios atuais e futuros. Entre os temas abordados neste ciclo, destacamos:

Liderança Ambidestra

Práticas Trabalhistas

Empatia Assertiva

Cultura Organizacional

ESG e Meio Ambiente

Gestão de Desempenho

Avaliação de Desempenho

Realizamos anualmente uma **avaliação de desempenho formal** para mapear as necessidades de desenvolvimento do time. Com base nos resultados, estruturamos planos de desenvolvimento individual, acompanhados por cada profissional e sua liderança.

98% dos profissionais elegíveis foram avaliados em 2024.

Inauguramos o modelo de Avaliação 360° para a Alta Gestão, dando mais um passo no amadurecimento e na consolidação dessa importante ferramenta de gestão. Essa ampliação reforça nosso compromisso com a cultura de feedback contínuo, o desenvolvimento de lideranças e o aprimoramento da governança organizacional.

TREINAMENTOS POR CATEGORIA FUNCIONAL (EM MÉDIA DE HORAS) ¹				
Categoria funcional	2022 ²	2023	2024	Variação vs. 2023
Assistência	-	3,7	4,6	24,3%
Áreas corporativas	-	2,8	2,2	-21,4%
Ensino e pesquisa	-	2,7	1,3	-51,9%
Inteligência digital	-	1,1	1,0	-9,1%
Operações	-	2,2	1,9	-13,6%
Financeiro	-	1,0	1,0	0,0%
Áreas administrativas e de apoio ¹	-	1,9	1,4	-26,3%
Gestão de pessoas	-	3,0	3,7	23,3%
Institucional	2,5	2,9	3,3	13,8%

¹ Contempla as áreas de: Rel. Mercado, Negócios e Estratégia; Médica; Resp. Social; Jurídico; Marketing e Engenharia.
² Em 2022, apenas os dados Institucionais foram publicados.



SAÚDE E SEGURANÇA DOS PROFISSIONAIS

GRI 3-3 | 403-1 | 403-2 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 | 403-10 | SASB HC-DY-320a.1

Nosso compromisso de cuidar das pessoas e fortalecer a saúde se estende aos nossos profissionais e seus familiares por meio do **Cuidar Hcor, o Programa de Atenção Primária à Saúde.**



Principais iniciativas de Saúde e Segurança no Trabalho (SST):

- **Avaliação de Riscos:** identificação e análise de perigos para mitigar possíveis incidentes;
- **Treinamento em Segurança:** capacitação contínua para práticas seguras no ambiente de trabalho;
- **Programas de Saúde:** ações voltadas para prevenção e promoção do bem-estar;
- **Controle de Substâncias Perigosas:** monitoramento e gestão segura de agentes químicos e biológicos;
- **Acesso a Serviços de Saúde:** suporte médico abrangente para profissionais e dependentes;
- **Gestão de Estresse e Apoio Emocional:** programas de saúde mental e bem-estar emocional;
- **Cultura de Segurança:** integração da segurança como valor organizacional;
- **Avaliação e Melhoria Contínua:** revisão constante de práticas e resultados.

Sistema de Gestão de SST

Seguimos as normas nacionais e internacionais, com base nas diretrizes das Normas Regulamentadoras (NR) 32 e 5. Essas diretrizes orientam a prevenção de riscos e acidentes e a capacitação para o trabalho assistencial seguro.

No dia a dia, utilizamos softwares para **registrar e analisar dados de segurança**, realizamos treinamentos periódicos e aplicamos protocolos específicos para cada setor do hospital. Nossos profissionais recebem capacitação contínua sobre o uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e a prevenção de acidentes, além de contar com canais diretos para relatar problemas e sugerir melhorias.

Cultura de Segurança

A **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA)**, formada por representantes dos profissionais, desempenha um papel estratégico no fortalecimento da cultura de segurança e na tomada de decisões preventivas.

Medidas de Prevenção

Para minimizar a exposição a agentes nocivos, como produtos químicos ou ruídos, adotamos soluções de engenharia e controles rigorosos. Condutas preventivas são amplamente comunicadas aos profissionais e prestadores de serviços, garantindo o uso correto de EPIs e promovendo uma cultura organizacional de segurança.

Com monitoramento contínuo e integração de indicadores, seguimos comprometidos com um ambiente de trabalho saudável, seguro e alinhado às melhores práticas globais.

Investigamos acidentes de trabalho e implementamos ações de mitigação, com o envolvimento de todos os profissionais da Instituição, visando **prevenir riscos e promover um ambiente seguro e saudável**. Fortalecemos a cultura organizacional de segurança, promovendo maior consciência sobre riscos e ampliando o comprometimento coletivo com o tema.

Além da notificação espontânea de incidentes pelas equipes diretamente ou indiretamente envolvidas no cuidado, aprimoramos a vigilância baseada em gatilhos.

INCIDENTES NOTIFICADOS	2022	2023	2024
Evento adverso com dano catastrófico	3	9	7
Evento adverso com dano grave	13	28	50
Evento adverso com dano moderado	200	208	297
Evento adverso com dano leve	1.430	1.237	1.632
Incidente sem dano	625	2.044	3.501
Circunstância de risco/quase falha	4.432	2.625	2.185
Total de ocorrências notificadas	6.703	6.151	7.672



Nossa Essência

A campanha **Nossa Essência** consolidou os valores institucionais do Hcor, alinhando equipes e lideranças a um propósito comum e ampliando o entendimento da importância de uma cultura organizacional forte.

Complementando essa iniciativa, treinamentos sobre saúde mental, prevenção ao assédio e outros temas essenciais ajudaram a criar um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo, promovendo bem-estar e engajamento em todas as áreas.



BEM-ESTAR

Inauguramos o **Recanto**, um espaço pensado para cuidar de quem cuida. Com ambientes acolhedores e atividades voltadas para o equilíbrio entre corpo e mente, o Recanto é um exemplo do nosso compromisso com a qualidade de vida de todos os profissionais. Disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, o espaço conta com **áreas de descanso e relaxamento, um salão de jogos e atividades de apoio psicossocial**. Estamos sempre atentos às necessidades de todos e, por isso, já iniciamos uma ampliação, antes prevista para 2025, visando tornar o Recanto ainda mais completo e acessível.



Criamos também um **grupo multidisciplinar** que acompanha de perto a saúde e o bem-estar dos nossos profissionais. Juntos, promovemos ações de prevenção, suporte psicológico e gestão de adoecimentos, fortalecendo o cuidado que nos une como equipe.

Este é mais do que um espaço físico, é um convite para recarregar as energias, cuidar da saúde mental e construir um ambiente de trabalho mais humano e acolhedor.

Show de Talentos

No mês de outubro, os profissionais se apresentaram em um Show de Talentos, um ambiente de expressão, destacando a importância da conexão humana e valorizando a individualidade de cada um. Momentos como esses fortaleceram o senso de comunidade e engajamento dos times.



Operadoras

Ao longo de 2024, nos relacionamos com **43 operadoras de saúde nacionais e 42 internacionais, priorizando negociações personalizadas**, que trouxeram maior equilíbrio financeiro e operacional para todos os envolvidos.

Promovemos **reuniões estratégicas** e mantivemos um diálogo constante com as operadoras, garantindo maior transparência e eficiência. Realizamos eventos exclusivos que aproximaram nossas equipes e parceiros, promovendo discussões sobre inovação e soluções colaborativas para os desafios do setor.

Essas iniciativas reforçaram a confiança nas parcerias e criaram oportunidades para ampliar a oferta de nossos serviços.



Fornecedores

Em 2024, continuamos a aprimorar as áreas de Suprimentos e Comercial, focando na **construção de parcerias estratégicas que fortalecem o ecossistema de negócios**. As ações visaram ampliar nosso compromisso com a eficiência, sustentabilidade financeira e o fortalecimento das relações com nossos fornecedores, parceiros-chave para o sucesso.

Reforçamos nossa capacidade de adaptação ao cenário macroeconômico, profissionalizando a estrutura na área de Suprimentos e implementando metodologias robustas para monitoramento de metas, prazos e performance.

Além disso, realizamos um mapeamento completo dos contratos com fornecedores, garantindo um controle eficaz das datas de vencimento e aniversário, o que possibilita negociações mais estratégicas e concorrências ao término da vigência.

O fortalecimento do Comitê de Reajustes também foi uma prioridade, com a participação ativa das áreas de compras, comercial e diretoria. Esse Comitê realiza reuniões regulares para revisar metas, identificar oportunidades de melhoria e otimizar nossas parcerias.

Atuação Setorial

ASSOCIAÇÕES

Somos membros ativos de importantes entidades do setor, como a **Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP)**, a **Associação dos Hospitais Filantrópicos Privados (AHFIP)**, o **Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas (FONIF)**, a **Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed)**, além de participantes do **Pacto Global da ONU - Rede Brasil** desde 2022.

Essa presença ativa em fóruns e associações de relevância nacional **fortalece nosso compromisso com a excelência, a ética e a inovação em saúde**. Ao integrar esses espaços de diálogo e construção coletiva, promovemos o intercâmbio de conhecimento e influenciamos positivamente os rumos do setor, sempre com foco na qualidade do atendimento ao paciente e na sustentabilidade do sistema de saúde brasileiro.

Somos um dos fundadores da **Associação dos Hospitais Filantrópicos Privados (AHFIP)**, criada em 2023 para reunir as principais instituições filantrópicas do país. A iniciativa tem como objetivo fortalecer a atuação conjunta desses hospitais na defesa da filantropia como modelo de gestão em saúde, promovendo soluções sustentáveis para o setor.

Com forte atuação em pesquisa e atendimento de alta complexidade, contribuimos para que a AHFIP avance em pautas estratégicas para o desenvolvimento da medicina e a melhoria do cuidado ao paciente. A associação promove o compartilhamento de conhecimento técnico e científico entre os hospitais, gerando benefícios diretos para o sistema de saúde brasileiro.

> Saiba mais sobre a **AHFIP** [aqui](#).

Parcerias Estratégicas



No último ano, estabelecemos importantes parcerias que ampliam nossa atuação e contribuem diretamente para o desenvolvimento da saúde no Brasil.

Firmamos uma parceria com o **SESC (SP)** para oferecer treinamento em Suporte Básico de Vida (BLS) e Suporte Avançado de Vida Cardiovascular (ACLS).

Em parceria com o **SENAC (SP)**, promovemos o Curso Técnico de Enfermagem, beneficiando 30 alunos em situação de vulnerabilidade social, com apoio para transporte e alimentação.

Outro marco foi a ampliação da parceria estratégica com o **Hospital Israelita Albert Einstein**, iniciada em 2021, inicialmente focada na área de oncologia. Essa parceria evoluiu para incluir a tecnologia robótica aplicada à cirurgia de alta precisão, proporcionando procedimentos menos invasivos, recuperação mais rápida para os pacientes e elevando o padrão de tratamentos de alta complexidade.

Desde 2023, contamos com a parceria da **Fundação Banco do Brasil** para gratuidade de Intervenções Intrauterinas, que tem sido fundamental para ampliar nosso impacto e oferecer mais atendimentos a gestantes em todo o território nacional.



Com essa colaboração, **dobramos** o número de procedimentos anuais realizados, alcançando 80 intervenções neste ano.

> Saiba mais sobre nossos **Projetos de Gratuidade** na página 80.

Nosso Impacto *Positivo*

74 Responsabilidade Social

82 A Associação Beneficente Síria

84 Compromisso Ambiental

CAPITAIS:



Responsabilidade Social

GRI 3-3 | 2-6 | 2-22 | 413-1

A busca por contribuir com a sociedade por meio do **cuidado com o próximo** permeia a essência do Hcor desde o princípio.

Para que os efeitos positivos sejam perenes, **conectamos nossas ações de Responsabilidade Social à governança do Hcor**, gerando um ciclo virtuoso em que:

- Ações de impacto social são alinhadas ao **Planejamento Estratégico**, com foco na redução de desigualdades no acesso à saúde;
- As ações contribuem com as diversas temáticas e desafios ESG de forma integrada, incentivadas pelo **Comitê ESG**;
- As lideranças e profissionais que participam dos projetos de responsabilidade social nutrem valores afins ao nosso **propósito institucional filantrópico**, reforçando sua conexão com a Instituição.

> Conheça nossa **Estrutura de Governança** na página 27.

Nossos esforços **impactam positivamente os pacientes, os profissionais e a sociedade**, reverberando em todo o campo da saúde, com resultados potencializados com o apoio de parceiros, como o governo, associações, sociedade civil e nossos pares.

Mantivemos nossa influência em todo o território nacional, com três frentes:

Proadi-SUS	Projetos de Gratuidade	Outras iniciativas
<ul style="list-style-type: none"> • Assistência e Saúde Digital; • Ensino e Gestão; • Pesquisa e Inovação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambulatório de Cardiopediatria; • Intervenções Intrauterinas; • Apoio aos Refugiados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimentos pelo SUS em Cardiopediatria.



SEMANA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Com o tema “Futuro em Construção: a jornada ESG rumo à Agenda 2030”, promovemos a troca de boas práticas sobre os pilares ambiental, social e de governança. Os debates reuniram representantes do setor e contribuíram para a disseminação do conhecimento em ESG na saúde.



MISSÃO QUERÊNCIA AMADA

Durante e após as enchentes de maio que devastaram o Rio Grande do Sul, **estivemos junto com a população e hospitais gaúchos**, em missões sociais¹ e assistenciais.

Atuamos no Hospital Universitário de Canoas (RS) para **atendimento a pacientes e melhoria de processos, protocolos e linhas de cuidado**, com foco em qualidade, segurança e eficiência.

Além disso, nossa equipe de engenharia **contribuiu com a retomada das operações do Hospital Mãe de Deus, em Porto Alegre (RS)**. Esta mobilização foi o embrião do projeto estruturante Gestão Hospitalar no Rio Grande do Sul, desenvolvido pelo Hcor em parceria com o Ministério da Saúde por meio do Proadi-SUS (saiba mais na página 79).

¹ Iniciativa colaborativa entre Hcor, SindHosp, Oswaldo Cruz, Viveo e Master Logística que arrecadou 97 toneladas de doações de diversas naturezas.

IMPACTO NA SAÚDE PÚBLICA (Proadi-SUS)

O Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), do Ministério da Saúde, prevê que hospitais parceiros direcionem os valores dos impostos de contribuições sociais ao desenvolvimento de projetos que impactam efetivamente o sistema de saúde em todo o território nacional.

Iniciamos o triênio 2024-2026, nosso sexto ciclo no Programa, com 21 projetos, sendo 5 concluídos em 2024 e **16 em andamento**. Esses projetos foram definidos com base nos resultados do triênio anterior e em um processo colaborativo com *stakeholders* internos e externos, guiados por temáticas priorizadas pelo Ministério da Saúde. Também há a perspectiva de incluir novos projetos até o final do triênio, para atender às demandas e desafios com flexibilidade e evolução contínua.

Proadi-SUS PROJETOS DO TRIÊNIO 2024-2026

Assistência e Saúde Digital

- Telenordeste;
- Cardiopatia Congênita;
- Congênitos - Desenvolvimento de Centros;
- Boas Práticas.

Pesquisa e Inovação

- Dica-HF;
- AddChemo-CC Trial;
- Renovate;
- Impacto MR;
- Políticas baseadas em Evidências (IPIE);
- RENOMICA-Hcor.

Ensino e Gestão

- Saúde em Nossas Mãos;
- Lean nas Emergências;
- Gestão Hospitalar no Rio Grande do Sul;
- Processos Formativos e Qualificação das Residências em Saúde;
- Residência Multiprofissional em Cardiologia;
- Capacitação SNVS.

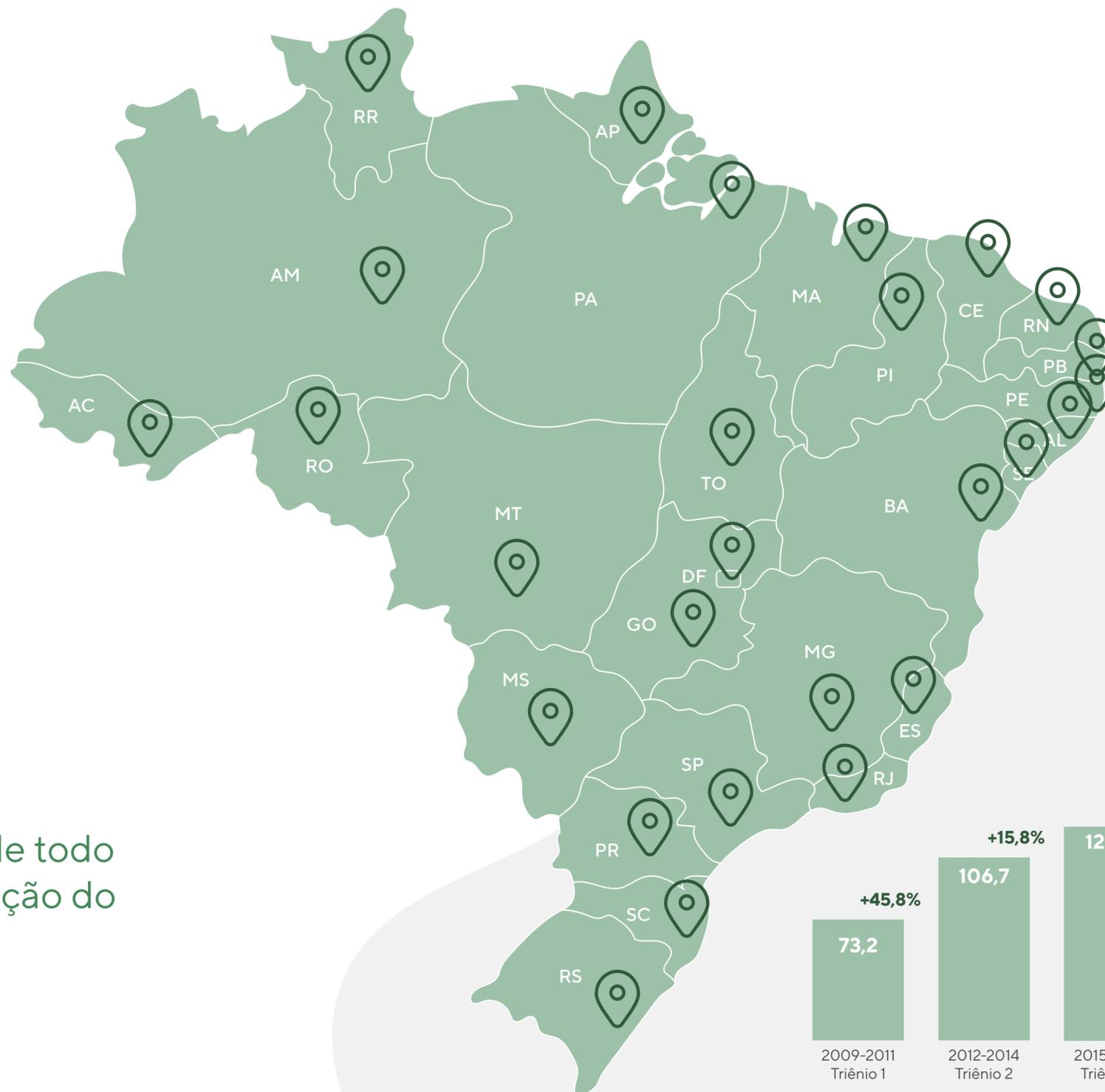


8. NOSSO IMPACTO POSITIVO

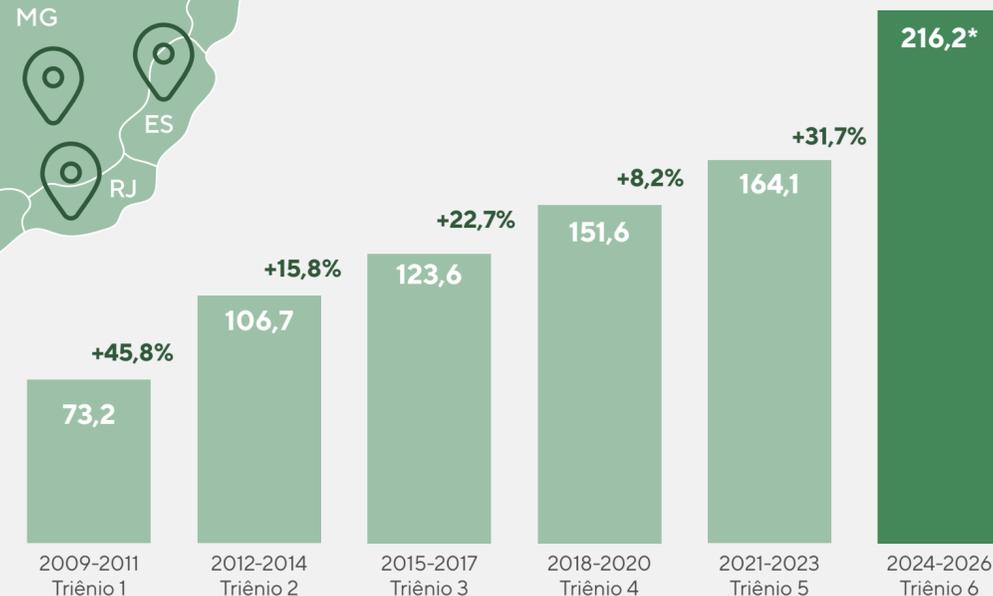
Nosso compromisso com o impacto social se fortalece a cada ano. Neste ano, **destinamos R\$ 62 milhões ao Proadi-SUS**, gerando benefícios significativos para milhares de profissionais de saúde e pacientes, além de contribuir para o avanço das instituições de saúde e a ampliação da capacitação profissional. Para o triênio 2024-2026, **projetamos um aumento de 31,8% em relação ao ciclo anterior (2021-2023), e de 195,3% em comparação ao primeiro ciclo (2009-2011)**. Os projetos do Proadi-SUS ampliam o acesso qualificado à saúde em diferentes regiões do país e ajudam a reduzir desigualdades, impactando milhares de brasileiros.

> Conheça nosso **Planejamento Estratégico** na página 21.

1.253 unidades de saúde em **654** cidades de todo o Brasil estão sendo beneficiadas pela atuação do Hcor no triênio 2024-2026 do Proadi-SUS.



Investimentos no Proadi-SUS (R\$ MILHÕES)



* Estimativa do triênio 2024-2026.

ASSISTÊNCIA E SAÚDE DIGITAL



Telenordeste

Fortalecendo a **expansão da atenção primária à saúde** nos estados de Paraíba e Pernambuco, promovemos o aumento da oferta de consultas especializadas, reduzindo o tempo de espera e incluindo polos de atendimento para povos indígenas, respeitando suas especificidades.

Foram realizadas 6.868 teleinterconsultas em 15 especialidades, abrangendo 73 municípios.



Cardiopatia Congênita

Existente desde 2009, o projeto oferece atendimento cirúrgico especializado a crianças com cardiopatia congênita, visando garantir acesso a tratamentos de alta qualidade e salvar vidas. Ao longo dos anos, a iniciativa foi constantemente aprimorada, incluindo a implementação de teleinterconsulta, ampliando o alcance e a eficiência no atendimento, e consolidando-se como um referencial de excelência no cuidado pediátrico cardiológico.

Realizamos 55 teleinterconsultas com laudos de eletrocardiograma, facilitando o diagnóstico remoto, e atendemos 38 pacientes cirúrgicos de dez estados brasileiros.



Boas Práticas

O Projeto Boas Práticas foi renovado com o objetivo de efetivar a atuação do Ministério da Saúde na qualificação do cuidado e da gestão na Rede de Urgência e Emergência, em consonância com as diretrizes da Política Nacional de Atenção Especializada em Saúde.

A proposta é apoiar 735 unidades pré-hospitalares, oferecendo laudos de eletrocardiograma em até 10 minutos, teleconsultoria especializada em infarto e arritmias graves, e implementar boas práticas em 200 unidades, com foco em infarto agudo do miocárdio, AVC e sepse, reduzindo em 10% o tempo de passagem dos pacientes nos serviços de urgência. Em 2024, produzimos mais de 1,43 milhão de laudos e oferecemos mais de 16 mil teleconsultorias de apoio aos médicos em decisões clínicas.

Nas unidades que adotaram as boas práticas em protocolos gerenciados, foi possível reduzir o tempo médio para realização de eletrocardiograma em 23% e aumentar a adesão medicamentosa nos casos de infarto e arritmias graves em 52%.

Apoio ao Desenvolvimento de Centros de Atendimento ao Cardiopata Congênito

O projeto visa fortalecer até três instituições de saúde habilitadas pelo Ministério da Saúde como Centros de Referência em Alta Complexidade Cardiovascular no SUS, com potencial para melhorar o desempenho em produção e complexidade assistencial. O objetivo é apoiar essas instituições na expansão do atendimento a cardiopatas congênitos, desde o período fetal até a adolescência, por meio da transferência de tecnologia, expertise e monitoramento dos casos, utilizando soluções inovadoras de saúde digital e insumos técnicos.

Três instituições foram selecionadas no Amazonas, Ceará e Pernambuco, para apoio até o final de 2026.

> Conheça todos os nossos Projetos Proadi-SUS [aqui](#).

PESQUISA E INOVAÇÃO



Renovate

O estudo **Renovate** comparou o uso de cateter nasal de alto fluxo (HFNC) e ventilação não invasiva por pressão positiva (NIPPV) em pacientes com insuficiência respiratória aguda.

Publicado na revista JAMA, foi um dos estudos mais relevantes do ano, destacando a força da pesquisa brasileira e o papel do Proadi-SUS na viabilização de estudos clínicos de alto impacto.

ENSINO E GESTÃO



Saúde em Nossas Mãos

O Projeto Saúde em Nossas Mãos tem como objetivo reduzir em 50% as infecções associadas a dispositivos invasivos, como Infecção Primária de Corrente Sanguínea (IPCSL), Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV) e Infecção do Trato Urinário por Cateter Vesical (ITU-AC), em até 300 UTIs (adulto, pediátrica e neonatal), além de prevenir 30% de infecções em sítios cirúrgicos de cirurgias limpas.



> Conheça todos os nossos Projetos Proadi-SUS [aqui](#).

Gestão Hospitalar no Rio Grande do Sul

O projeto visa apoiar sete hospitais públicos e filantrópicos no estado do Rio Grande do Sul em resposta à crise de saúde causada pelas enchentes de maio de 2024. A ação inclui suporte à gestão, com ênfase na implementação de um plano de ação e no desenvolvimento de projetos operacionais, táticos e estratégicos, fundamentais para a recuperação e fortalecimento da rede de atenção à saúde na região.

Foram elaborados diagnósticos emergenciais e abrangentes, planos de melhorias e capacitações de lideranças, com ações já em implementação.

Processos formativos e qualificação das residências em saúde

O projeto tem foco em aprimorar os programas de Residência em Saúde no Brasil, capacitando profissionais para a avaliação dos próprios programas e dos diversos atores sociais envolvidos. A iniciativa fortalece a formação integrada dos profissionais, a produção científica e a qualidade do cuidado em saúde, alinhando-se aos princípios do SUS.

Lançamos o Curso de Aperfeiçoamento em Gestão de Programas de Residência, com 200 vagas para profissionais de instituições públicas e privadas sem fins lucrativos.

PROJETOS DE GRATUIDADE

GRI 413-1 | SASB HC-DY-240a.1

Oferecemos **serviços de saúde gratuitos e eficazes para pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica**, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. As ações são viabilizadas com o apoio da ABS.

Ambulatório de Cardiopediatria

Atendimento de excelência em cardiologia pediátrica, com foco em diagnóstico preciso, realização de exames especializados e programas de reabilitação física e neurocognitiva para bebês e crianças com anomalias cardíacas. Em 2024, **realizamos 155 consultas e 62 exames**, garantindo cuidados personalizados. Nosso compromisso é proporcionar uma jornada de saúde mais segura e eficaz para as crianças, com resultados que promovem seu pleno desenvolvimento e qualidade de vida.

Intervenções Intrauterinas

Em parceria com a Fundação Banco do Brasil, oferecemos tratamentos especializados para a correção de complicações congênitas no feto, ainda no útero materno, prevenindo condições graves associadas à Mielomeningocele e à Síndrome de Transfusão Feto-Fetal (STFF). Em 2024, **realizamos 80 procedimentos em gestantes com fetos portadores de Mielomeningocele e STFF**, possibilitando intervenções precoces que promovem melhores prognósticos e um futuro mais saudável para essas crianças. Nosso compromisso é proporcionar cuidados inovadores e eficazes, com foco na prevenção e na melhoria da qualidade de vida.

Apoio aos Refugiados

Em parceria com a Associação Médica Líbano-Brasileira (AMLB), oferecemos atendimento médico especializado à população refugiada, promovendo acesso a cuidados de saúde essenciais. Em 2024, **realizamos 1.076 consultas em mais de 14 especialidades e 490 exames gratuitos para pacientes de 28 nacionalidades**. Nosso compromisso é proporcionar um atendimento de qualidade e acolhimento, contribuindo para a melhoria da saúde e bem-estar dos refugiados em sua jornada de reintegração e adaptação.





OUTRAS INICIATIVAS

Em convênio com a Prefeitura de São Paulo (SP), viabilizamos a realização de **27 cirurgias, 807 consultas no ambulatório e 2.461 exames** para pacientes de Cardiologia Pediátrica.

Seguimos a parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (SENAC) e o Instituto Cristão de Ensino e Cultura (InCEC), mantendo **30 vagas do Curso de Técnico de Enfermagem (1.800 horas) para pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica.**

Apoiamos 100% dos alunos com custos de transporte e alimentação e cedemos nossas instalações para a realização de estágios e atuações práticas.



SOMOS UMA INSTITUIÇÃO AMIGA DO IDOSO

Conquistamos o selo pleno "Instituição Amiga do Idoso", concedido pela Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo, como reconhecimento de nossas práticas de cuidado com a saúde intergeracional.

A Associação Beneficente Síria

A **Associação Beneficente Síria (ABS)** foi fundada em 1918 por um grupo de senhoras da comunidade síria para auxiliar órfãos do período pós-guerra. Em 1947, a Associação passou a cuidar de pacientes com tuberculose e, na década de 1960, dedicou-se à cirurgia torácica, dando início ao Hcor.

Atualmente, o grupo é composto por 30 membros efetivos, dentre os quais há uma Diretoria de Senhoras que participa diretamente do dia a dia do hospital e é responsável por **levantar fundos para financiar os projetos filantrópicos** desenvolvidos no hospital por meio de iniciativas e eventos beneficentes.



Acesse nossa **Estrutura de Governança** na página 27.

Promovemos uma série de ações voltadas para a comunidade, com **foco no impacto social**, por meio de programas e Projetos de Gratuidade alinhados à estratégia do Hcor e às demandas da sociedade, principalmente àquelas vinculadas à saúde e bem-estar.



A partir de 2025, a Associação será liderada por Maria Ângela Sallum, em posição estratégica para promover transformações significativas e **fortalecer a missão da Instituição**. A nova gestão trará um enfoque de modernização e eficiência administrativa, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados e maximizar as ações de impacto social dentro e fora do Hcor.

CORPO DE VOLUNTÁRIAS

Formalizado em 1981, com a aprovação da Sra. Nabiha Abdalla Chohfi, o **voluntariado é uma tradição no Hcor**. Atualmente, o Corpo de Voluntárias é formado por cerca de 70 mulheres que se dedicam a atividades ligadas ao apoio a pacientes e seus familiares, cuidado com crianças, realização de bazares beneficentes para arrecadação de recursos, entre outras ações.

Em 2024, destacaram-se a gestão do minishopping e do brechó, espaços localizados nas dependências do Hcor. A renda obtida é integralmente direcionada aos Projetos de Gratuidade.



CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Captamos **mais de R\$ 1,3 milhão**, principalmente por meio de doações recorrentes realizadas por associados da ABS e da realização de eventos beneficentes abertos ao público, com destaque para o tradicional Almoço Anual da Associação Beneficente Síria, realizado no Clube Atlético Monte Líbano.

Também mobilizamos recursos por meio da plataforma de doações **Doe Hcor**, de projetos de arredondamento em parceria com instituições do varejo e da adesão ao programa da Nota Fiscal Paulista. Essas diferentes iniciativas de captação contribuem diretamente para a manutenção e ampliação dos Projetos de Gratuidade.

> Acesse o **Doe Hcor** [aqui](#).

POLÍTICA DE DOAÇÕES

A nossa política interna esclarece as diretrizes para doações de bens para entidades sem fins lucrativos e instituições públicas. **Neste ano, doamos mais de 845 itens, entre enxovais, mobiliários e equipamentos de TI, que beneficiaram sete instituições.**

Compromisso Ambiental

GRI 3-3 | SASB HC-DY-130a.1 | HC-DY-130a.3

Para o Hcor, a **saúde das pessoas** está diretamente relacionada ao **equilíbrio do meio em que vivem**.

A criação do setor de **Meio Ambiente**, em 2020, teve o propósito de agilizar o diagnóstico e criar nossa estratégia ambiental.

Nos últimos quatro anos, a nossa maturidade no tema evoluiu rapidamente e nos dedicamos diariamente a colocar em prática a estratégia e o planejamento, com **foco no monitoramento de indicadores, sensibilização e melhoria contínua**. As ações ocorrem em sinergia com a **Política de Sustentabilidade Ambiental e Social** e os **Objetivos 3 e 9** do nosso Planejamento Estratégico.

Os **objetivos ambientais e suas metas** anuais são definidos e acompanhados mensalmente pela Alta Direção, líderes e equipe de Meio Ambiente.

Possuímos um **Procedimento Operacional Padrão (POP)** para os casos em que a meta não é atingida por três meses consecutivos, quando são realizadas tratativas por abertura de Ação Corretiva e de Melhoria (ACM).

Em 2024, destacamos a **manutenção da Certificação ISO 14.001 (Sistema de Gestão Ambiental)**, que possuímos desde 2023, a **criação do Comitê ESG**, que discute as melhores práticas e mitigação dos impactos negativos das operações hospitalares, e a criação do **Questionário de Avaliação de Sustentabilidade** para fornecedores¹.

Este também foi um ano de preparação da equipe interna para a **8ª edição da Acreditação Hospitalar**, que entrará em vigor em 2025, com critérios de sustentabilidade nas operações de saúde.

¹ Aprovado na reunião do Comitê ESG, realizada em 26 de agosto de 2024, e implementado a partir de 2025.

> Acesse nosso **Planejamento Estratégico** na página 21.

GESTÃO DE RESÍDUOS

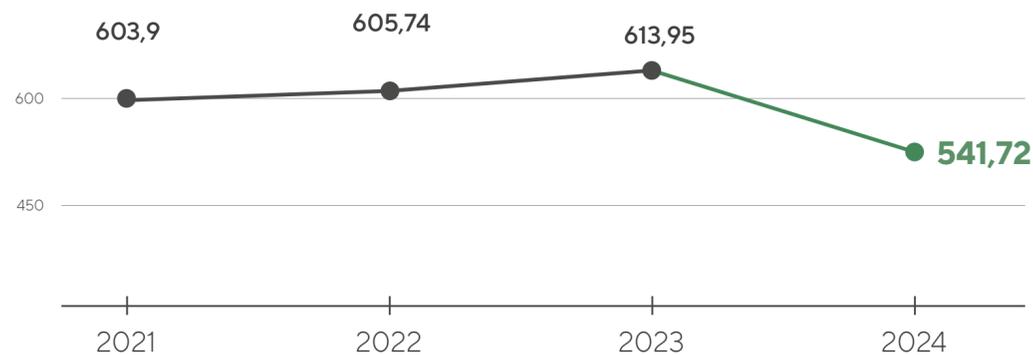
GRI 301-3 | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5 | SASB HC-DY-150a.1 | HC-DY-150a.2

Atuamos para reduzir a geração de resíduos e dar uma destinação segura e eficiente, garantindo o cuidado com a saúde e segurança das pessoas e a preservação do meio ambiente.

Em 2024, geramos 541,72 toneladas de resíduos infectantes, o que representa uma **redução de 12% em relação ao ano anterior**. Essa diminuição foi alcançada por meio de diversas ações, como a adequação de lixeiras nos diferentes setores, a implementação de trilhas ambientais para todos os profissionais, inspeções ambientais, orientações *in loco* em setores estratégicos e a reformulação dos cadernos de pesagens de resíduos.

As sobras orgânicas dos refeitórios das alas clínicas e os resíduos de podas de jardinagem são cuidadosamente segregados e enviados para compostagem, com o apoio de uma empresa especializada, transformando-os em adubo. Em maio, expandimos a prática da compostagem, alcançando 8,3 toneladas de resíduos compostados apenas com essa ação.

RESÍDUOS INFECTANTES E PERFUROCORTANTES (T)*



* Materiais gerados principalmente em ambientes de saúde que representam risco à saúde pública e ao meio ambiente.



MOVIMENTO CONEXÃO CIRCULAR

Participamos do Movimento Conexão Circular, iniciativa do Pacto Global - Rede Brasil que busca acelerar o cumprimento das metas do ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis). A proposta está alinhada aos princípios da economia circular, promovendo práticas mais sustentáveis e contribuindo para a redução de resíduos e poluição.

Desde a criação da área de Meio Ambiente no Hcor, em 2020, já segregamos **1.133,7 toneladas** de materiais recicláveis, gerando **R\$ 537,4 mil** em receita reinvestida integralmente em Projetos de Gratuidade.

Também promovemos a compostagem de mais de **736 toneladas** de resíduos orgânicos, sendo 196 toneladas referentes ao ano de 2024.

8. NOSSO IMPACTO POSITIVO

TIPO DE RESÍDUO (t)	DESTINAÇÃO	2022	2023	2024	VARIAÇÃO 2023 X 2024
Resíduos perigosos					
Infectante e perfurocortante	Autoclavagem/ Disposição em aterro	605,74	613,95	541,72	-12%
Químico líquidos (reagentes de laboratório)	Incineração	21,80	7,77	2,62	-66%
Químicos sólidos (RPM)	Incineração	16,87	12,63	7,63	-40%
Psicotrópicos - controlados pela ANVISA	Incineração	0,02	0,00	0,02	
Classe I (Manutenção/ vencidos)	Coprocessamento	0,58	3,12	0,00	-100%
Radioativo	Decaimento in loco em local blindado e posterior envio ao Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)	0,55	0,63	0,55	-13%
Pilhas e baterias	Reciclagem	0,46	0,56	0,00	-100%
Baterias de no-break	Reciclagem	0,36	0,45	0,00	-100%
Lâmpadas de vapor de mercúrio	Descontaminação/ reciclagem	0,29	0,36	0,00	-100%
Total Perigosos		646,67	639,47	551,99	-13%
Resíduos não perigosos					
Resíduo comum	Aterro	581,64	510,85	545,89	7%
Orgânico	Compostagem	200,99	171,99	196,04	14%
Subtotal		782,63	682,84	741,92	9%

TIPO DE RESÍDUO (t)	DESTINAÇÃO	2022	2023	2024	VARIAÇÃO 2023 X 2024
Papelão	Reciclagem	95,48	99,23	98,16	-1%
Misto	Reciclagem	67,81	95,28	128,64	35%
Plástico	Reciclagem	10,04	7,81	6,34	-19%
Papel	Reciclagem	21,65	22,26	18,64	-16%
Sucata metálica	Reciclagem	34,04	43,82	29,32	-33%
Ferro	Reciclagem	-	20,59	42,06	104%
Alumínio	Reciclagem	0,07	0,06	0,00	-100%
Chumbo	Reciclagem	-	0,90	0,36	-60%
Cobre	Reciclagem	3,14	4,24	11,36	168%
Óleo de cozinha usado	Reciclagem	0,79	0,84	0,57	-32%
Sucatas Eletrônicos	Reciclagem	2,50	10,99	9,35	-15%
Lampada de Led	Reciclagem	-	0,23	0,08	-66%
Móveis sucateados	Reciclagem	5,40	6,16	0,61	-90%
Madeira	Reciclagem	-	3,10	5,41	75%
Manta TNT	Reciclagem	1,49	1,13	0,32	-72%
Embalagens de álcool em gel	Reciclagem	0,35	0,14	0,28	98%
Isopor	Reciclagem	3,14	2,06	1,27	-39%
Tetra pak	Reciclagem	1,24	0,74	0,35	-53%
Vidro	Reciclagem	0,51	0,59	1,30	120%
Explante	Reciclagem	0,10	0,00	0,00	-
Película de RX	Reciclagem	0,19	0,11	0,20	84%
Equipamentos plumbíferos	Reciclagem	0,15	0,08	0,00	-100%
Cápsulas de café	Reciclagem	0,21	0,26	0,62	138%
Resíduo Textil	-	-	-	1,33	-
Espunjas	-	-	-	0,05	-
Total reciclável		249,41	321,99	356,63	11%
Total não perigosos		1.030,93	1.003,46	1.098,55	9%
Resíduos totais		1.677,60	1.642,93	1.650,54	1%



Criada para **engajar e facilitar a destinação adequada de materiais recicláveis e outros resíduos**, a estação funciona como Ponto de Entrega Voluntária (PEV) disponibilizado pelo Hcor aos profissionais, pacientes, acompanhantes, visitantes e população em geral. A estação recebe óleo de cozinha, esponjas, lacres, latas, eletrônicos, materiais de escrita (canetas, lápis, borrachas e outros), tampinhas plásticas, pilhas, baterias e películas de raio-X. **Todos os materiais coletados são enviados para logística reversa ou reciclagem por empresas devidamente licenciadas.**

ÁGUA

GRI 303-5

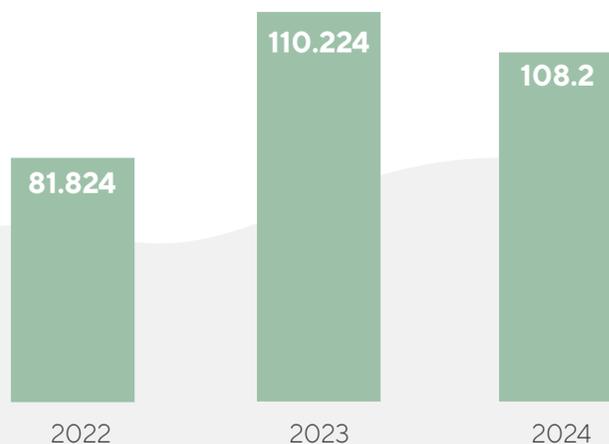
Nos últimos anos, atuamos na **mudança de cultura e conscientização dos profissionais** visando a eficiência hídrica do hospital.

Realizamos ações para otimizar o consumo hídrico, implementando **medidas de eficiência que reduziram significativamente o desperdício**. A modernização do sistema hidráulico permitiu um controle mais preciso do uso da água, enquanto iniciativas de conscientização incentivaram a utilização responsável em todas as operações.

Essas ações contribuíram diretamente para o alcance da meta 3, que visa reduzir o consumo de água no complexo por atendimento, definida em 1,39 m³/paciente-dia. Alcançamos **1,20 m³/paciente-dia (- 6,6 vs. 2023)**, resultado que reflete os cuidados na manutenção do sistema hidráulico e as práticas de uso consciente. Atingimos também a meta 5, com **15,8 m³/atendimento (UACJ)**, uma redução de 1,62%.

Alcançamos melhores resultados em nossos indicadores por atendimento, com uma redução de 1,9% no consumo anual, que atingiu 108,2 milhões de litros de água, o que demonstra a **efetividade de nossas ações voltadas ao uso do recurso hídrico**.

CONSUMO DE ÁGUA (M³)



MOVIMENTO + ÁGUA

Desde 2022, o Hcor participa do Movimento + Água, do Pacto Global – Rede Brasil.



ENERGIA

GRI 302-1 | 302-2 | 302-4 | 302-5 | SASB HC-DY-130a.1 | HC-DY-130a.3

Em 2024, consumimos 14,1 GWh de energia elétrica, advindos de fontes renováveis (eólica, solar e hídrica), um aumento de 1,4% em comparação com o ano anterior. Toda a energia elétrica consumida possui certificado I-REC de **fontes renováveis**. Para garantir o fornecimento de energia ininterrupta em nossas instalações, contamos com contingência energética através das nossas usinas de energia elétrica, com capacidade de 10,75 MVA e autonomia mínima de 48 horas.

Na busca constante pela **eficiência na operação hospitalar**, redefinimos nossas metas internas de redução do consumo de energia. As metas **4 e 6 visam a redução das taxas de consumo de eletricidade por paciente-dia e por atendimento realizado**, metas essas que conseguimos atingir, mesmo com o aumento no consumo total, devido ao crescimento de 4,4% no número de atendimentos por paciente-dia no último ano.

A **autonomia energética** é um dos fatores de segurança que sustenta o crescimento de todo o hospital, além de estar diretamente relacionada com **nossa resiliência frente aos eventos climáticos**, que podem afetar a rede pública de abastecimento.

Ao longo do ano, **implementamos diversas ações e projetos voltados à eficiência energética e à otimização de recursos, com grande sucesso**, uma vez que conseguimos ficar abaixo das metas estabelecidas.

Entre as iniciativas realizadas, destacamos a melhoria na refrigeração de medicamentos, o *retrofit* do sistema elétrico, a modernização da iluminação e dos equipamentos, além do engajamento das equipes no uso consciente de recursos. Firmamos também uma parceria com a ENEL para otimizar os custos de energia. Além disso, adotamos tecnologias como a automação de processos, que contribui significativamente para a redução do consumo de energia, e a eletrificação de sistemas, substituindo o uso de gás por fontes mais sustentáveis e promovendo uma matriz energética mais limpa.

Já o consumo de Gás Natural (GN) esteve em 3,59 m³/paciente-dia (-22% vs. 2023).

META 4: CONSUMO DE ENERGIA POR PACIENTE-DIA

157 kWh/paciente-dia

(-2,95% vs. 2023)

5,1% abaixo da meta

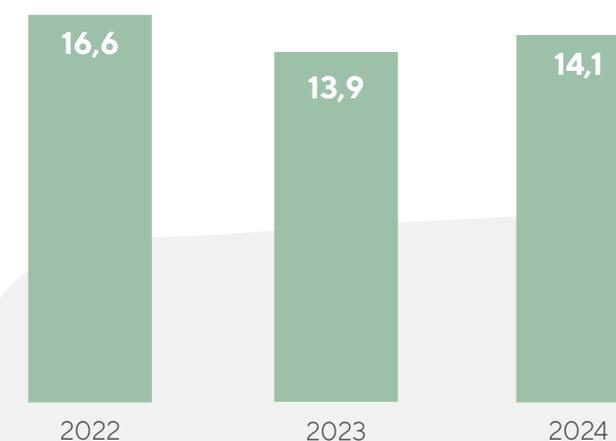
META 6: CONSUMO DE ENERGIA POR ATENDIMENTO REALIZADO

13,4 kWh/atendimento

(3,3% vs. 2023)

3,7% abaixo da meta

CONSUMO DE ENERGIA (GWh)

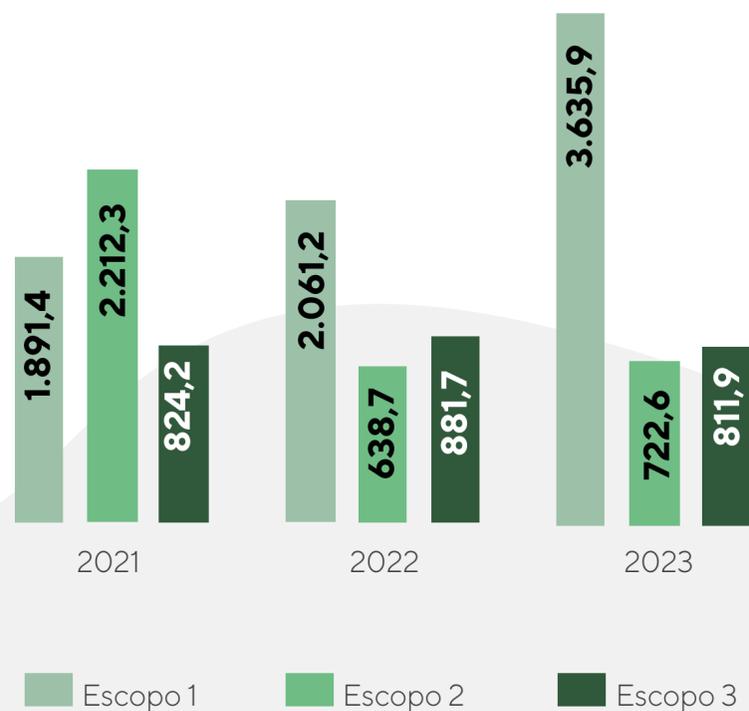


EMISSÕES

A partir do Comitê ESG, definimos um novo objetivo ambiental referente a pegada de carbono, estabelecendo indicadores e metas, válidos a partir de 2025.

Também publicamos mais um Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), referente ao ano de 2023, com o Selo Prata do Programa Brasileiro GHG Protocol.

EMISSÕES DE GEE (TCO2E)



Evento em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente 2024, que contou com a participação de **119 pessoas**, entre profissionais internos e público externo, alcançando um **NPS de 83**. Para mitigar os impactos ambientais do evento, as emissões geradas foram compensadas por meio do plantio de árvores, reafirmando o nosso compromisso com a preservação ambiental.

Os resultados do inventário de emissões de GEE de 2024 farão parte da próxima publicação do GHG Protocol e serão divulgados em nosso próximo Relatório de Sustentabilidade.

EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

Para o Hcor, promover a **mudança de mentalidade e comportamento** é essencial para integrar práticas sustentáveis em todas as atividades e processos.

Por isso, **cuidamos da capacitação de nossos profissionais e monitoramos nossas operações com foco na melhoria contínua**, para atuarmos, juntos, em prol do uso eficiente dos recursos naturais e da resiliência às mudanças climáticas.

Realizamos treinamentos personalizados sobre Gestão de Resíduos, adaptados à natureza da operação de cada uma de nossas áreas, e oferecemos uma trilha de aprendizado com temáticas diversas, como:

- Conhecendo o ESG;
- Gestão ambiental no Hcor;
- Mudanças climáticas;
- ISO 14001;
- Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA);
- Gerenciamento de Resíduos Hospitalares;
- Análise de incompatibilidade e fumaça preta.

Além disso, obtivemos 71% de adesão ao treinamento Conectar, que buscou conscientizar os profissionais sobre o impacto de suas ações internas e externas nas mudanças climáticas e no meio ambiente.

A evolução dos indicadores ambientais do Hcor ao longo dos últimos anos se deve, em grande parte, à intensificação das iniciativas de educação e sensibilização.

Por exemplo, como resultado da capacitação sobre resíduos, testemunhamos um **aumento de 10,5%** na destinação de resíduos para reciclagem, em comparação com 2023. Assim como conseguimos aumentar a quantidade de resíduos enviados para compostagem em **14,0%** em relação ao ano anterior.

Neste ano, participamos de publicações em revistas, palestras em congressos nacionais e internacionais, simpósios hospitalares e grupos de trabalho da ANAHP (Sustentabilidade, ESG e Infraestrutura), entre outras iniciativas.



Anexos

- 92** Nosso Manifesto e Nossa Essência
- 93** Sumário de Conteúdos GRI
- 100** Índice SASB
- 101** Mapa de Indicadores Internos
- 106** Mapa de Capitais e ODS
- 107** Diretoria e Conselhos
- 108** Créditos

Nosso Manifesto e Nossa Essência



..... Ser referência em saúde não acontece por acaso.

É fruto de uma trajetória orientada para o futuro.

As décadas de dedicação ao cuidado, pesquisa, ensino e inovação nos consolidaram como o principal especialista em cardiologia do Brasil e também nos colocam na linha de frente em outros campos da medicina.

Somos incansáveis na busca pela melhor experiência de diagnóstico e tratamento – do acesso às mais avançadas tecnologias e práticas médicas, ao acolhimento e conforto que proporcionamos.

Nossos esforços impactam nossos pacientes e profissionais, e também reverberam em todo o campo da saúde. Colaboramos com avanços que impactam, positivamente, a história de muitos.

Porque o que acontece no Hcor tem um papel transformador dentro e fora do hospital.

Somos uma comunidade de gente apaixonada por fazer o bem.

Aqui, a gente CUIDA – com expertise e com o coração.

E fazemos, todos os dias, a saúde pulsar.

Hcor.

A gente não para.

Sumário de Conteúdos GRI

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS	NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
GRI 2: conteúdos gerais 2021							
A Organização e suas práticas de relato							
2-1	Detalhes da organização	Páginas 3, 5, 20, 23 e 27.		2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 27.	5 16
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Páginas 10, 33 e 34.		2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Não há.	16
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Páginas 3 e 5.		2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 27.	16
2-4	Reformulações de informações	Nenhuma reformulação foi realizada.		2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 31.	
2-5	Verificação externa	Não foi realizada verificação externa.		2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Relatório de Sustentabilidade é apresentado ao Conselho de Administração via <i>report</i> do Comitê ESG e Comitê de Alta Gestão, tendo esta frente como contribuição para o mapa estratégico da Instituição.	
Atividades e trabalhadores							
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 10, 16, 20, 23 e 75.					
2-7	Empregados	Página 58.	8 10				
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 58.	8				
Governança							
2-9	Estrutura de governança e sua composição	Página 27.	5 16	2-15	Conflitos de interesse	Política para contratação de parentes, a fim de mitigar o conflito de interesses na relação hierárquica. Aplicação da Declaração de Conflito de Interesses para condução do processo seletivo (via atração e seleção). Análise de situações pontuais de potencial conflito, submetendo os mais críticos ao Comitê de Integridade, Riscos e Auditoria (CIRA)	16

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS	NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	À princípio, apenas a informação sobre o alto volume de pacientes no pronto-socorro em alguns meses do ano de 2024 enseja a ativação do Plano de Capacidade Plena (PCP) do Hospital.		2-19	Políticas de remuneração	A remuneração fixa e variável é determinada de acordo com pesquisa salarial do mercado de atuação e o pagamento de rescisão é feito conforme o contrato. Não são praticados benefícios aos aposentados.	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	O Conselho de Administração é assessorado por comitês temáticos e especializados, que são formados por profissionais das respectivas áreas e coordenados por um conselheiro que atua na respectiva área de interesse do Comitê.		2-20	Processo para determinação da remuneração	A opinião de <i>stakeholders</i> é considerada caso esteja de acordo com as práticas adotadas pelo mercado, com o objetivo de manter a competitividade dos profissionais de alta performance. Não há supervisão de membros ou de comitê independente.	
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	A avaliação do desempenho da gestão dos impactos é feita periodicamente para que toda Instituição acompanhe a evolução dos indicadores, e os resultados anuais são de extrema importância, pois seus indicadores impactam nos bônus que os profissionais podem vir a receber. Não existe um processo independente do Conselho de Administração.		2-21	Proporção da remuneração total anual	Proporção da remuneração total anual = 30,68. Proporção do aumento na remuneração anual = 1,19. A partir de 2024, os cálculos consideram o CEO como indivíduo mais bem pago.	
				Estratégia, políticas e práticas			
				2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 5, 6, 7, 8 e 75.	
				2-23	Compromissos de política	Página 31.	16

NORMAS UNIVERSAIS	REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
2-24 Incorporação de compromissos de política	Incorporamos a nossa política a partir de cláusulas de compliance e anticorrupção em todos os contratos elaborados pelo Hcor. Além disso, realizamos capacitações e integrações aos novos profissionais.	
2-25 Processos para reparar impactos negativos	Página 31.	
2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 31.	16
2-27 Conformidade com leis e regulamentos	O Hcor não apresentou casos de não conformidade com leis e regulamentos que geraram multas no período.	
2-28 Participação em associações	Participamos da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), Associação dos Hospitais Filantrópicos Privados (AHFIP), o Fórum Nacional das Instituições Filantrópicas (FONIF), Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (ABRAMED) além de sermos signatários do Pacto Global da ONU - Rede Brasil.	
Engajamento de stakeholders		
2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	O Hcor considera seus principais públicos de relacionamento para engajar: profissionais (o que inclui diretoria); e público externo: pacientes, familiares, público externo em geral.	

NORMAS UNIVERSAIS	REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos profissionais efetivos.	8
TEMAS MATERIAIS 2021		
3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 22.	
3-2 Lista de temas materiais	Página 22.	
3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 43, 59, 62, 66, 75 e 85.	
Conteúdos econômicos		
GRI 201: Desempenho econômico 2016		
201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 24.	8 9
201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades	Riscos identificados: surgimento de novas doenças; possíveis impactos nas operações por desastres ambientais e sobrecarga térmica. Oportunidades identificadas: implementar evoluções tecnológicas que beneficiem o meio ambiente e influenciar fornecedores no atendimento aos requisitos ambientais.	13
201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Não há.	
201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Página 24.	

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
GRI 202: Presença no mercado 2016			
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	Página 62.	5 8
202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	100% dos superintendentes e gerentes executivos são contratados localmente.	8
GRI 205: Combate à corrupção 2016			
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 31.	16
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 31.	16
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não há.	16
GRI 206: Concorrência Desleal 2016			
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não há.	16
GRI 207: Tributos 2019			
207-1	Abordagem tributária	Entidade sem fins lucrativos sem complexidade no âmbito tributário, com recolhimentos tributários referentes a impostos retidos na fonte. Como não temos um ambiente altamente complexo, não há um órgão de governança específico para questões tributárias.	10 17

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	Temos estrutura de tarefas e responsabilidades definidas, sistema automatizado para apuração de tributos e geração de arquivos para entrega de obrigações acessórias, acesso a plataformas de consultas fiscais como a ECONET, treinamento e manuais por parte do nosso sistema ERP Tasy caso haja alguma mudança ou atualização nos processos fiscais.	10 17
207-3	Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	Como não temos um ambiente altamente complexo, as preocupações e interações com os <i>stakeholders</i> sob o aspecto de tributos são muito pequenas ou inexistentes.	10 17
Conteúdos ambientais			
GRI 301: Materiais 2016			
301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Não há.	8 12
301-2	Percentual de matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	Não há.	8 12
301-3	Produtos e suas embalagens recuperados	Página 86.	8 12
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 89.	7 8 12 13

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
302-2	Consumo de energia fora da organização	Página 89.	7 8 12 13
302-3	Intensidade energética	156,59 (kWh/paciente-dia).	7 8 12 13
302-4	Redução do consumo de energia	Página 89.	7 12 13
302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Página 89.	7 8 12 13
GRI 303: Água e efluentes 2018			
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	Água captada por 3 fontes: SABESP (para consumo humano, banhos e processos críticos), poço artesiano (filtrado e clorado para uso em sanitários e lavanderia) e rebaixamento de lençol freático (para uso industrial como torres de resfriamento).	6 12
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Não há.	6
303-3	Captação de água	Água de terceiros (94.158 megalitros) e água subterrânea (24.195 megalitros).	6
303-4	Descarte total de água, discriminado por destinação	Água de terceiros (63 megalitros).	6

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
303-5	Consumo de água	Página 88.	6
GRI 306: Resíduos 2020			
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 86.	3 6 12 14
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 86.	3 6 8 11
306-3	Resíduos gerados	Página 86.	3 6 11 12 15
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Página 86.	3 11 12
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Página 86.	3 6 11 12 15
Conteúdos sociais			
GRI 401: Emprego 2016			
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 62.	5 8 10
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Página 62.	3 5 8
401-3	Licença maternidade/paternidade	Página 62.	5 8

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
GRI 402: Relações de trabalho 2016			
402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Uma semana.	8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 66.	3 8
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 66.	8
403-3	Descrição das funções dos serviços de saúde do trabalho que contribuem para identificação e eliminação de periculosidade e minimização de riscos	Não há.	8
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 66.	8 16
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 66.	8
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Página 66.	3

NORMAS UNIVERSAIS		REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 66.	8
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 66.	8
403-9	Acidentes de trabalho	Página 66.	3 8 16
403-10	Doenças profissionais	Página 66.	3 8 16
GRI 404: Capacitação e educação 2016			
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Páginas 58 e 62.	4 5 8 10
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 62.	8
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 62.	5 10
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016			
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Página 59.	5 8

NORMAS UNIVERSAIS

	REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens Abilio: médica = 2,98; rel. mercado, negócios e estratégia = 0,93; resp. social = 1,51; Administrativo Galeria B.C.: corporativa = 1,13; financeira = 0,79; gestão de pessoas e cultura organizacional = 2,08; inteligência digital = 0,73; jurídico = 0,55; marketing = 0,63; médica = 0,60; rel. mercado, negócios e estratégia = 0,59; Hcor: assistencial = 1,09; engenharia = 0,90; ensino e pesquisa 1,85; financeira = 0,85; gestão de pessoas e cultura organizacional = 1,82; inteligência digital = 1,00; marketing = 0,24; médica = 0,67; rel. mercado, negócios e estratégia = 0,81; resp. social = 1,43; Call Center: inteligência digital = 0,95; Cetes: ensino e pesquisa = 1,55; Edifício Dr. Adib Jatene: assistencial = 1,09; inteligência digital = 0,65; rel. mercado, negócios e estratégia = 0,91; Paese: ensino e pesquisa = 1,20; rel. mercado, negócios e estratégia = 1,72; Radioterapia: assistencial = 1,15; UACJ: assistencial = 0,92; engenharia = 1,05; rel. mercado, negócios e estratégia = 0,67.	5 8 10

NORMAS UNIVERSAIS

	REFERÊNCIA/RESPOSTA	ODS
GRI 406: Não discriminação 2016		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 59. 5 8
GRI 408: Trabalho infantil 2016		
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Indicador não reportado no ano. 5 8 16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016		
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Indicador não reportado no ano. 5 8
GRI 410: Práticas de segurança 2016		
410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página 62. 16
GRI 413: Comunidades locais 2016		
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 75 e 81.
GRI 418: Privacidade do cliente 2016		
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Nenhuma queixa foi comprovada no ano. 16

A correlação entre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os indicadores do Global Reporting Initiative (GRI) segue a recomendação da "Linking the SDGs and the GRI Standards", publicada em 2022 pela GRI. Os indicadores deixados em branco não possuem uma correlação exata com os ODS.

Índice SASB

INDICADOR	MÉTRICA	REFERÊNCIA/RESPOSTA
Recrutamento, Desenvolvimento e Retenção de empregados		
HC-DY-330a.1	Rotatividade voluntária e (2) rotatividade involuntária taxa para: (a) médicos, (b) não-médicos profissionais de saúde, e (c) todos os outros funcionários	Página 62.
HC-DY-330a.2	Descrição do recrutamento de talentos e esforços de retenção para cuidados de saúde praticantes	Página 62.
Saúde e Segurança dos Trabalhadores		
HC-DY-320a.1	Taxa total de incidentes registráveis para empregados diretos e (b) contratados	Página 66.
Energia		
HC-DY-130a.1	Energia total consumida	Páginas 85 e 89.
HC-DY-130a.2	Percentual da rede	100%.
HC-DY-130a.3	Percentual renovável	Páginas 85 e 89.
Resíduos		
HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos médicos: porcentagem (a) incinerada, (b) reciclada ou tratado e (c) depositado em aterro	Página 86.
HC-DY-150a.2	Quantidade total de: (1) substâncias perigosas e (2) resíduos farmacêuticos não perigosos, porcentagem (a) incinerada, (b) reciclada ou tratado e (c) depositado em aterro	Página 86.
Privacidade do Paciente		
HC-DY-230a.2	Descrição de políticas e práticas de proteção	Página 34.
HC-DY-230a.3	Percentual envolvendo (a) dados pessoais apenas e (b) dados pessoais de saúde, (3) número de clientes afetados em cada categoria, (a) apenas dados pessoais e (b) dados pessoais de saúde e ações corretivas	Página 34.
HC-DY-230a.4	Total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais relacionados com segurança e privacidade de dados	Página 34.

INDICADOR	MÉTRICA	REFERÊNCIA/RESPOSTA
Prestação de cuidados de saúde		
HC-DY-240a.1	Descrição de estratégias para gerenciar o mix de pacientes	Página 81.
Gestão de riscos assistenciais		
HC-DY-250a.2	Número de eventos graves (acidentes)	Indicador não coletado no ano.
HC-DY-250a.6	Número de (1) retornos não planejados e (2) total por unidade de atendimento	Três entrevistas, em profundidade, realizadas com usuários do Hcor, conquistando melhorias a partir das insatisfações ou impactos negativos na experiência identificados, como melhorias nos processos de assistência e transição do cuidado, agendamento de consultas e exames e pontos da jornada na medicina diagnóstica.
Transparência na cobrança de serviços		
HC-DY-270a.1	Descrição de políticas ou iniciativas para garantir que os pacientes estejam adequadamente informados sobre preços antes de passar por um procedimento	Enviamos aos pacientes o orçamento conforme solicitação médica, com todos os itens discriminados e seus valores.
HC-DY-270a.2	Como as Informações de preços são disponibilizados publicamente	Os valores são divulgados para o corpo clínico, através do manual de procedimentos gerenciados.
Métricas de atividade		
HC-DY-000.A	Número de (1) instalações e (2) leitos, por tipo	Páginas 10 e 16.
HC-DY-000.B	Número de (1) internações e (2) consultas ambulatoriais	(1) Internações: 11.791, (2) Unidade Paraíso: 139.556 e Unidade Cidade Jardim: 25.627.

Mapa de Indicadores Internos

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC001	Investimento em Infraestrutura (do hospital)	R\$ 70 milhões investidos
HC002	Pesquisas individuais e colaborativas	4 pesquisas
HC003	Cursos de formação profissional (com disponibilização externa, graduação, pós-graduação, formação técnica)	55 cursos
HC004	Educação Continuada em Saúde (Eventos, Rounds, Reuniões Científicas, Educação Médica)	10.837,00 em receita
HC005	Pesquisas publicadas em periódicos científicos internacionais	153 pesquisas
HC006	Pacientes inclusos em pesquisa	10.607 pacientes
HC007	Investimento por meio do Proadi-SUS	R\$ 62.097.00,00
HC009	Consultas a pacientes cardiopatas no Ambulatório de Cardiopediatria	155 consultas
HC010	Total de Consultas para Refugiados	1.076 consultas
HC011	Total de Exames para Refugiados	490 exames
HC012	Nacionalidades dos Refugiados	28 nacionalidades
HC013	Procedimentos Intrauterinos realizados	80 procedimentos
HC014	Quantidade de estados brasileiros dos procedimentos intrauterinos	19 estados brasileiros
HC015	Índice de Fidelização de pacientes	84,5 de NPS

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC017	Procedimentos cirúrgicos	25.647 procedimentos
HC018	Exames de patologia clínica	29.191 exames
HC019	Taxa de ocupação	85,51%
HC020	Internações	11.791 internações
HC021	Pacientes/dia	90.212 pacientes-dia
HC022	Leitos operacionais	290 leitos operacionais
HC023	Exames de Imagem	406.352 exames de imagem
HC024	Procedimentos hemodinâmicos	7.206 procedimentos
HC025	Atendimentos no pronto socorro	62.647 atendimentos
HC026	Tratamento de Radioterapia	602 tratamentos
HC027	Cirurgias Oncológicas	335 cirurgias
HC029	Procedimentos no Gamma Knife	64 procedimentos
HC030	Sessões de quimioterapia	4.916 sessões
HC031	Pacientes/dia em internações oncológicas	11 mil pacientes

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC032	Leitos de UTI adulto	48 leitos
HC033	Leitos de UTI pediátrica	10 leitos
HC034	Leitos de UTI neonatal	2 leitos
HC035	Unidades coronarianas	13 leitos
HC036	Leitos não críticos	206 leitos
HC037	Equipamentos de ressonância magnética	6 equipamentos
HC038	Equipamentos de tomografia computadorizada	3 equipamentos
HC039	Salas de ultrassonografia	14 salas
HC040	Equipamento PET CT	1 equipamento
HC041	Médicos credenciados	2.382 médicos
HC042	Novos médicos credenciados	189 médicos
HC043	Especialidades	51 especialidades
HC044	Resultados envolvendo ações preventivas, curativas e de reabilitação	Vacinação contra influenza: 2.897 doses e reforço Covid-19: 19.375 doses.
HC045	Programa de Reconhecimento e Fidelização Médica (PRFM)	1.023 médicos participantes

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC046	Procedimentos cirúrgicos e hemodinâmicos eletivos	7.732 procedimentos
HC047	Pacientes com quadro de síndrome gripal	3.623 pacientes
HC048	Cirurgias robóticas realizadas	224 cirurgias robóticas
HC049	Pacientes acompanhados (escritório de valor em saúde)	1.694 pacientes
HC050	Quantidade de acompanhamento de diferentes condições clínicas (standard sets)	9 acompanhamentos
HC051	Paciente com Covid-19 acompanhados pelo escritório	Não reportado no ano
HC052	Ocorrências de Eventos adversos	8.102 eventos adversos
HC053	Tempo Porta-Trombólise no AVC	49 minutos
HC054	TEV – Adesão a profilaxia em pacientes hospitalizados	98%
HC055	SEPSE – Adesão global ao <i>bundle</i> em pacientes com diagnóstico de sepse confirmado	83%
HC056	IAM – Média do tempo porta-balão	54,6
HC057	Densidade de incidência de queda resultando em lesão de pacientes adultos internados	0,38
HC058	Infecção de sítio cirúrgico	0,58%
HC059	Reinternação não planejada em 30d	7,5%

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC060	Permanência observada / esperada - Internações eletivas	3,7/3,3 = 1,1
HC061	Higienização das mãos (% observados)	95%
HC062	Profilaxia de TEV em pacientes hospitalizados (% saídas)	98%
HC063	Índice de Fidelização de Pacientes Hcor (NPS)	84,5 de NPS
HC064	Reclame Aqui	7,9. 1º lugar na categoria Hospitais
HC065	Profissionais capacitados	9.044 profissionais
HC066	Alunos Hcor Academy	8.616 alunos
HC067	Projetos do Ensino Proadi-SUS	3 projetos: Formação e Qualificação das Residências em Saúde; Capacitação Anvisa e Residência Multiprofissional em Cardiologia
HC068	Profissionais impactados pelos projetos Proadi-SUS	174 profissionais
HC069	Acessos no plataforma UpToDate	43.440 acessos
HC070	Quantidade de Simpósios	31 eventos científicos
HC071	Participantes dos Simpósios	808 participantes
HC072	Quantidade de <i>webinars</i>	O formato de <i>webinar</i> foi descontinuado em 2023
HC073	Participantes dos <i>webinars</i>	O formato de <i>webinar</i> foi descontinuado em 2023

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC074	Participantes em rounds clínicos	6.363 participantes em 200 rounds clínicos de 18 subespecialidades
HC075	Programas de educação médica (aprimoramentos e residências)	10 aprimoramentos, com 43 atriulados. 4 Programas de Residência médica, com 37 matriculados
HC076	Quantidade turmas em EaD	5 turmas
HC077	Participantes do curso em EaD	951 participantes
HC078	Receita em residências e aprimoramentos	R\$ 271.000,00
HC079	Percentual de aumento da receita em relação a 2023	4,6%
HC080	Projetos multicêntricos	31 projetos multicêntricos
HC081	Assessorias estatísticas e regulatórias (público interno)	75 assessorias
HC082	Pacientes incluídos em pesquisas	10.607 pacientes
HC083	Citações em reportagens	Registro de mais de 3.500 matérias veiculadas na imprensa em todo o país
HC084	Publicações Pubmed em contribuição à transformação da medicina mundial	153 publicações
HC085	Avaliações e reavaliações metodológicas	67 avaliações
HC086	Investimentos do Instituto de Pesquisa nos últimos anos	Projetos privados: R\$ 3.439.843,00; Proadi-SUS: R\$ 14.821.815,84 e FINEP: R\$ 2.788.343,00
HC087	Investimento em Infraestrutura de TI	R\$ 13.233.388,00

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC088	Quantidade de Projetos digitais	310 projetos digitais
HC089	Atendimento pelo <i>Service Desk</i>	72.441 atendimentos
HC090	Quantidade de profissionais treinados para uso de novas tecnologias	3.500 profissionais
HC091	Quantidade de operadoras de saúde com relacionamento	93 operadoras
HC092	Percentual de receita de pacientes particulares	8%
HC093	Investimentos em parceria com o Ministério da Saúde	R\$ 62.097.000,00
HC094	Quantidade de projetos do Proadi-SUS	16 projetos em andamento em 2024 (triênio 2024-2026)
HC095	Unidades de saúde beneficiadas (UPAs, UBS e hospitais)	1.253 unidades de saúde
HC096	Quantidade de cidades impactadas pelos projetos	654 cidades
HC097	Quantidade de estados atendidos	26 estados e o Distrito Federal
HC098	Quantidade de laudos de eletrocardiogramas emitidos – Projetos Ensino com Assistência	1.430.927 laudos
HC099	Pontos de Contato por meio de Saúde Digital (Teleconsultoria e Teleinterconsulta)	23.192 teleconsultorias
HC100	Quantidade de seguimentos de desfechos clínicos via teleconsultorias – Projetos Ensino com Assistência	20.074 (Telenordeste: 6.295 e Boas Práticas: 13.779)
HC101	Quantidade de teleconsultorias em especialidades (cardio, neuro e psiquiatria) – Projetos Ensino com Assistência	23.192 teleconsultorias

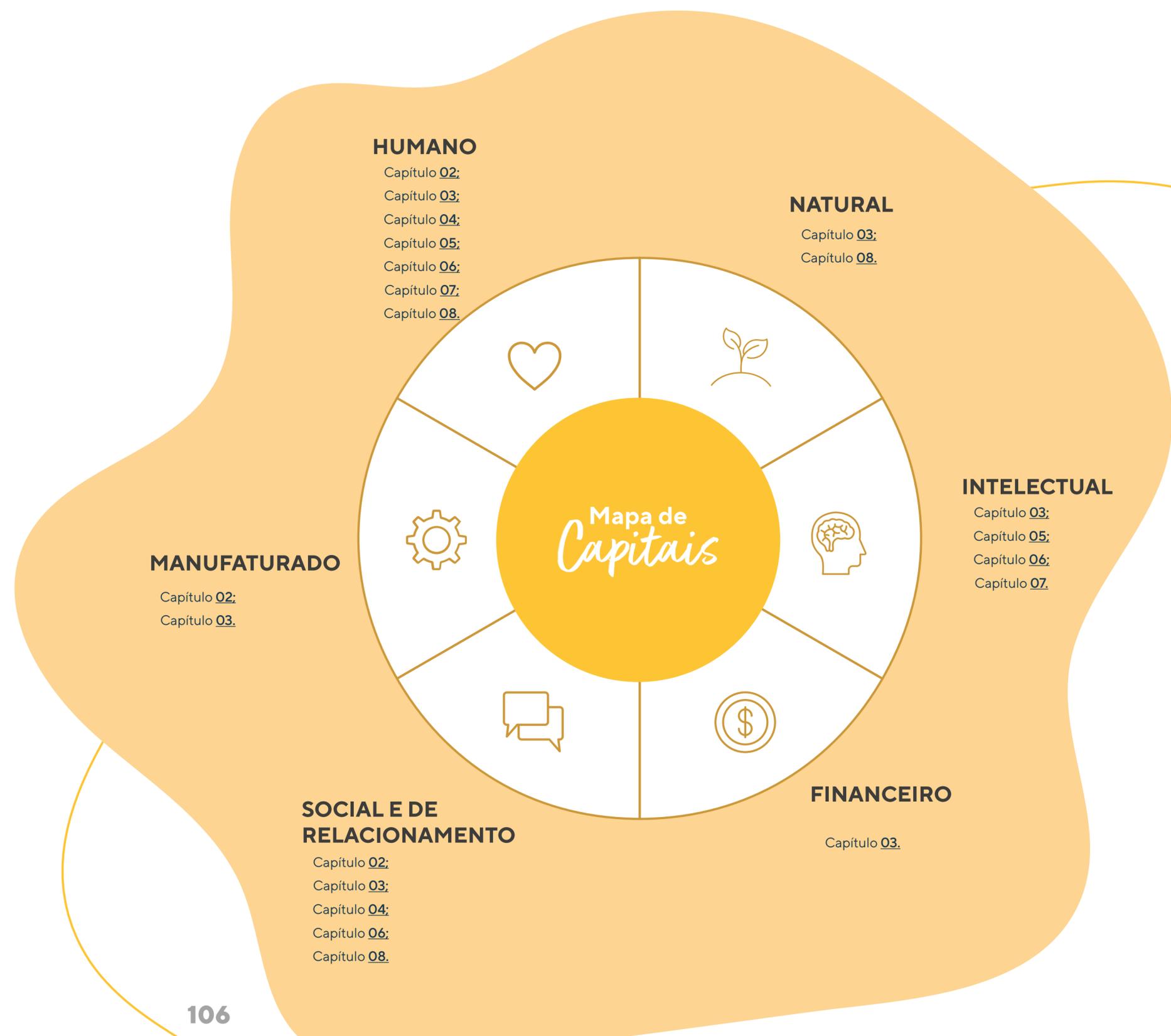
INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC102	Quantidade atendimentos hospitalares para pacientes com cardiopatia congênita – Projetos Ensino com Assistência	38 atendimentos
HC103	Quantidade de procedimentos de intervenções intrauterina em gestante/feto – Projetos Ensino com Assistência	O projeto foi finalizado em 2022
HC104	Quantidade de profissionais capacitados nos projetos de ensino e inovação de responsabilidade social	1.608 profissionais
HC105	Quantidade de profissionais multiplicadores em alimentação saudável e cardioprotetora	O projeto foi finalizado
HC106	Quantidade profissionais nos cursos introdutórios de políticas informadas por evidências	66 profissionais
HC107	Quantidade de profissionais no curso de suporte básico de vida	60 profissionais
HC108	Quantidade de profissionais no curso de suporte avançado de vida em Cardiologia	84 profissionais
HC109	Quantidade de alunos formados em residência multiprofissional de Cardiologia	14 profissionais
HC110	Quantidade de centros de pesquisas participantes	74 centros
HC111	Quantidade de pacientes incluídos nos projetos de pesquisa	9.111 pacientes (Dica HF: 31; HPV: 32 e Impacto MR: 9.048)
HC112	Quantidade de pacientes do Hcor incluídos nos projetos de pesquisa	2.087 (Dica HF: 2 e Impacto MR: 2.085)
HC113	Quantidade de publicações científicas	15 (IPIE: 2 e IP: 13)
HC114	Quantidade de publicações em Avaliação de Tecnologia em Saúde	1 publicação
HC115	Procedimentos de Intervenções Intrauterinas	80 procedimentos

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC116	Pacientes dos estados de Intervenções Intrauterinas	19
HC117	Exames de ecocardiograma no ambulatório de cardiopediatria	62 exames
HC118	Consultas de pacientes no ambulatório de cardiopediatria	185 consultas
HC119	Ebitda	R\$ 90.584,00
HC120	Percentual de crescimento do Ebitda	-7,20%.
HC121	Margem Ebitda	8%
HC122	Aumento nas receitas compostas por novos modelos de remuneração	R\$ 65.300,00
HC123	Programas Clínicos e médicos atuantes	3 programas com 4 médicos atuantes
HC124	Dispositivos médicos	4.997 dispositivos
HC125	Equipes multifuncionais	198 equipes
HC126	Profissionais admitidos	898 profissionais
HC127	Profissionais desligados	886 profissionais
HC128	Redução do percentual de resíduos infectantes	12%
HC129	Compostagem de lixo	11,86%

INDICADOR	MÉTRICA	RESPOSTA
HC130	Tempo médio de casa	6,38 anos
HC131	Rotatividade de colaboradores no ano	25,99%
HC132	Rotatividade voluntária	11,53%
HC133	Geração de conhecimento (evolução de referências, empregabilidade, expansão de habilidades profissionais)	Não reportado no ano
HC134	Receita em ensino	R\$ 10.394.705,01 em receita
HC135	Investimento em ensino e pesquisa	Projetos privados: R\$ 3.439.843,00; Proadi-SUS: R\$ 14.821.815,84 e FINEP: R\$ 2.788.343,00
HC136	Índice de Experiência do Paciente (HCAHPS)	4,4 estrelas
HC137	Índice de Absenteísmo com Covid-19	3,2%
HC138	Índice de Absenteísmo sem Covid-19	1,2%
HC139	Quantidade de acidentes com material biológico	13 acidentes com material biológico
HC144	Redução no consumo de água por paciente-dia	1,2
HC145	Redução no consumo de energia elétrica por paciente-dia	156,59
HC146	Taxa de implementação de ações do CCPF	53%

Mapa de Capitais e ODS

Capítulo <u>08</u> .	Capítulos <u>01</u> , <u>02</u> , <u>03</u> , <u>05</u> , <u>06</u> , <u>07</u> e <u>08</u> .	Capítulos <u>01</u> , <u>02</u> , <u>03</u> , <u>05</u> , <u>06</u> , <u>07</u> e <u>08</u> .	Capítulos <u>05</u> , <u>06</u> , <u>07</u> e <u>08</u> .	Capítulos <u>04</u> e <u>07</u> .	Capítulo <u>08</u> .
Capítulo <u>08</u> .	Capítulos <u>02</u> , <u>03</u> , <u>04</u> , <u>05</u> , <u>06</u> , <u>07</u> .	Capítulos <u>02</u> , <u>03</u> , <u>04</u> e <u>06</u> .	Capítulos <u>01</u> , <u>02</u> , <u>03</u> , <u>05</u> , <u>06</u> , <u>07</u> e <u>08</u> .	Capítulos <u>01</u> , <u>03</u> e <u>08</u> .	Capítulos <u>01</u> , <u>03</u> e <u>08</u> .
Capítulo <u>08</u> .	Capítulo <u>08</u> .	Capítulo <u>08</u> .	Capítulos <u>01</u> , <u>04</u> , <u>07</u> e <u>08</u> .	Capítulos <u>01</u> , <u>02</u> , <u>06</u> e <u>07</u> .	



Diretorias e Conselhos¹

DIRETORIA EXECUTIVA

Vera Lúcia Chaccur Chadad
Presidente
Théa Trabulse Namour
Vice-Presidente
Daisy Hussni Chequer
Elenir Serafim
Marina Chade Cattini Maluf
Regina Leila Acras
Vera Christina Saliba Abdalla

DIRETORIA DE SENHORAS

Ana Cássia Elias Mercante
Ana Lúcia Daud Kairalla
Astrid Sarkis Atallah
Célia Cury Chohfi
Claudia Camasmie Ferraretto
Claudia Yazigi Haddad
Cristiane Atui
Emira Rafik Freua Antacli
Fabiana Curi Yazbek
Haydée Jabra Salem
Leila Maria Abdalla
Márcia Chaccur Anauate
Marcia Pretti Pedreira
Marie Claud Atallah Mehero
Neide Lotaif Gorab (*in memoriam*)
Neide Salemi
Odette Tamer Abutara
Patricia Diana Saad Torres Monteiro
Renata Chade Cattini Maluf
Sonia Bonduki
Suely Maksoud
Vânia Gorab Nejm
Vera Maria Jubram Kalache
Wally Joseph David

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Maria Angela Salem Sallum
Presidente do Conselho
Antonio João Abdalla Filho
Vice-Presidente do Conselho
Fábio Said Bittar
Grace Abbud Dib Sarkis
Ivani Jose Kechfi Yunes
João Carlos Saad
Marcos Demétrio Haik
Norberto Chadad
Teresa Cristina Maksoud Mouaccad
Vera Lygia Bussab Saliba
Vera Maria Jubran Kalache

CONSELHO FISCAL

Alfredo Bonduki
Fabiana Cury Yazbek
Marcelo Cateb

GRUPO EXECUTIVO

Fernando Andreatta Torelly
Superintendente Corporativo - CEO Hcor
Alexandre Biasi
Diretor do Instituto de Ensino e Pesquisa
Alex Vieira
Superintendente de Inteligência Digital
Ana Lucia Capucho Lorena Abrahão
Superintendente Assistencial
Gabriel Dalla Costa
Superintendente Médico
Julio Cesar Majzoub Vieira
Diretor de Relacionamento com o Mercado, Negócios e Estratégia
Alex Máximo
Superintendente Financeiro
Thiago Tojal
Superintendente de Operações
Joslene Menezes Rodrigues
Gerente Executiva de Responsabilidade Social
Marcos Riva
Gerente Executivo de Marketing, Ouvidoria e Experiência do Paciente
Walmor Pedro Brambilla
Gerente Executivo de Engenharia e Obras

¹ A lista tem como base os membros e cargos vigentes em dezembro de 2024.

Créditos

COORDENAÇÃO - EQUIPE HCOR

- Alessandro Vanine
- Aline Monteiro
- Diego Freire
- Flávia Amati Oliveira
- Joslene Menezes Rodrigues
- Marcos Riva
- Mayra Carbonelli
- Michele Mendes Vidmar
- Vinícius Streitenberger

PROJETO EDITORIAL

Consultoria, redação e revisão ortográfica e gramatical

Ricca Sustentabilidade
<https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade/>

PROJETO GRÁFICO

Layout e diagramação

Ricca Sustentabilidade
<https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade/>

Fotos e ilustrações

- Banco de imagens Hcor
- Adobe Stock
- Shutterstock

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

www.hcor.com.br

 <https://www.facebook.com/Hcor.oficial/>

 <https://www.linkedin.com/company/Hcor/>

 <https://www.instagram.com/Hcoroficial>

 <https://www.youtube.com/channel/UC7tOeqLpmCejjymlyZlrWNQ>