



BALANÇO SOCIAL

2025



Associação Beneficente
Hospital
São Lucas

ADMINISTRAÇÃO



INSTITUTO

SANTÉ

Sumário

01 Mensagem e Perfil Institucional

02 Governança Corporativa, Ética e Conformidade

03 Sustentabilidade Econômico-Financeira

04 Compromisso Ambiental

05 Responsabilidade Social

06 Inovação e Qualidade

07 Materialidade, Stakeholders e Diálogo Social

08 Anexos

BALANÇO SOCIAL 2025

EXPEDIENTE

Balanco Social 2025

Organização

Hospital São Lucas - Instituto Santé

Validação das informações

Rogério de Almeida - Diretor Geral

Responsável pelo Balanço Social da unidade

Claudinéia Scariott Rodrigues e
Jaqueline Pasini

Jornalista responsável

Gisele Vizzotto – MTb 3602-SC

Design e diagramação

Joice Kroetz

Responsável pelas informações ESG

Eco.InPact

Fotos

Arquivo e Switch Comunica

Para mais informações entre em contato mkt@institutosante.com.br



Transforme
seu futuro com
conhecimento.



**A excelência da gestão em saúde,
levada ao seu futuro profissional**

**O Santé e o Educa estão prontos para
apoiar sua trajetória profissional.**

Entre em contato e conheça as
soluções de formação criadas
especialmente para a área da saúde.

educasante.com.br



BALANÇO SOCIAL 2025

Diretoria

Exercício 2024-2026

Presidente

Pedro Cezar Peliser

Vice-Presidente

Thiago Patrício Furtado

Secretária

Paula Corrêa

Tesoureiro

Janir Luiz Bach

Diretor

Claudio Marmentini

Diretor

Vítus Ritter

Conselho Fiscal - Titular

Mirian Unbehaun Silva
Rose Marie Humenhuk
Marineusa Gímenes Hidalgo

Conselho Fiscal - Suplente

Darci Ferreira da Costa Filho
Derby Fontana Neto

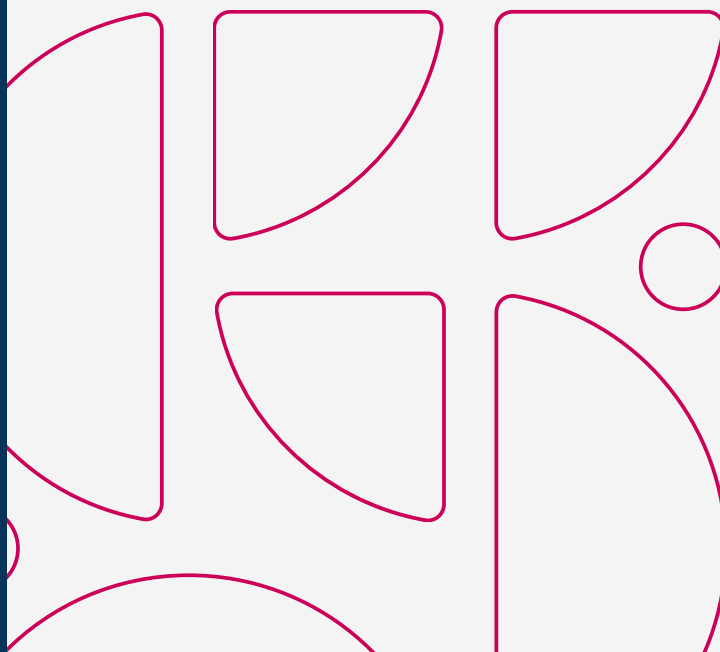
Mensagem da Diretoria do Santé

O ano de 2025 foi marcado por desafios que exigiram responsabilidade, união e capacidade de adaptação. Seguimos fortalecendo nossa marca e consolidando o Santé como referência em gestão responsável, transparente e comprometida com resultados que impactam pessoas e comunidades.

Avançamos também na inovação, com foco em soluções que aproximam informação e cuidado. O PS Agora é um exemplo desse movimento, levando à comunidade dados claros sobre o tempo de espera e de atendimento nos serviços de urgência e emergência dos hospitais da Rede Santé, reforçando nosso compromisso com a transparência e a qualidade.

Seguimos evoluindo, sem perder nossos valores e a essência que nos move: o cuidado com as pessoas. Agradecemos aos colaboradores, parceiros e a todos que acreditam e constroem conosco essa trajetória. É com confiança e responsabilidade que continuamos desenvolvendo o Santé, juntos.

Seguimos fortalecendo nossa marca e consolidando o Santé como referência em gestão responsável, transparente e comprometida com resultados que impactam pessoas e comunidades.



Mensagem da Diretoria do Hospital

O ano de 2025 foi marcado por trabalho, união e compromisso com aquilo que nos move todos os dias: o cuidado com as pessoas.

Cada atendimento realizado, cada gesto de acolhimento e cada decisão tomada refletiram o empenho de uma equipe que entende que saúde vai além de procedimentos — é presença, escuta e responsabilidade com a vida. Nosso reconhecimento começa pelas pessoas que fazem o Hospital São Lucas - Santé acontecer: colaboradores dedicados, corpo clínico comprometido e profissionais que, com competência e sensibilidade, transformam desafios em resultados.

À nossa comunidade, deixamos a gratidão pela confiança. É ela que nos inspira a evoluir continuamente, aprimorar processos e investir em qualidade. Trabalhamos para que cada paciente se sinta seguro, respeitado e bem cuidado.

Também destacamos o papel fundamental da Diretoria, que conduz a instituição com seriedade, visão estratégica e responsabilidade social, fortalecendo uma gestão baseada em planejamento, transparência e melhoria contínua.

Em 2025, alcançamos uma conquista que simboliza esse esforço coletivo: o Prêmio Nível II – Compromisso com a Excelência, concedido pelo Prêmio Catarinense de Excelência. Este reconhecimento reafirma que estamos no caminho certo, consolidando práticas de gestão que priorizam qualidade, eficiência e cuidado centrado nas pessoas.

Seguimos firmes, com responsabilidade e propósito, construindo um hospital cada vez mais preparado para atender às necessidades da nossa comunidade.

Diretor Geral: Rogério de Almeida
Diretora Técnica: Eduarda Rhoden Barp (CRM 37804)
Diretora Clínica: Lais Alba Dorigon (CRM 33022)
Gerência Assistencial: Claudinéia Scariott Rodrigues
Gerência de Enfermagem: Jaqueline Pasini

Presidente: Cleusa Teresinha Pasinato
Vice-Presidente: Giséli Antonia Marcon (afastada)
Tesoureira: Dirce Salete Fritzen Rech
Vice-Tesoureira: Tania Beatriz Hanzen Zamprogna
Secretária: Nelci Terezinha Tolotti
Vice-Secretária: Cinthia Borsatto (afastada)
Conselho Fiscal – Titular 1: Sandra Inês Hengtes Cristmann
Conselho Fiscal – Titular 2: Jacira Torres Bollico
Conselho Fiscal – Titular 3: Fernando Luiz Anschau
Conselho Fiscal – Suplente 1: Nereu Cornelio Pasinato
Conselho Fiscal – Suplente 2: Elson Carlos Knob
Conselho Fiscal – Suplente 3: Aline Novotny



Rogério de Almeida
Diretor

Cleusa Teresinha Pasinato
Presidente

Quem somos

Nossa presença se fortaleceu em 2025. Atuamos por meio de gestão própria e compartilhada. Onde há necessidade de cuidado e qualidade, estamos presentes para fazer a diferença.

Na gestão própria, assumimos integralmente a administração das unidades, com CNPJ do Santé, padronização de processos e compromisso com nossa missão social. Já na gestão compartilhada, atuamos em parceria com associações mantenedoras e conselhos de hospitais filantrópicos, promovendo uma gestão eficiente, orientada a resultados e respeitosa às particularidades de cada instituição.

O Santé agora integra o Movimento ODS Santa Catarina, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade e com a Agenda 2030 da ONU. Como signatário, passa a considerar os impactos sociais, ambientais e econômicos de suas ações, priorizando os ODS 3, 4, 8 e 17, e fortalecendo sua contribuição para um desenvolvimento regional mais justo e responsável.



14

UNIDADES
EM SANTA
CATARINA
E PARANÁ

Mais que gestão em saúde, uma relação de cuidado e eficiência.

São quase duas décadas de inovação e excelência em educação e gestão em Saúde. Construimos relações significativas com a sociedade, enfatizando a comunicação clara e valorizando a inovação e a criatividade. Nossa abordagem é centrada no cuidado humano, oferecendo assistência em saúde com empatia, fortalecendo laços a cada interação.

Soluções completas em Educação e Gestão em Saúde

 SANTÉ
projetos

 Santéch

 SANTÉ
educa

 SANTÉ
positive

 SANTÉ
place



Missão

Congregar entidades mantenedoras em ações coordenadas, promovendo o desenvolvimento e a sustentabilidade dos sistemas de saúde.



Visão

Ser uma entidade da sociedade civil inovadora e transformadora, atuando de forma associativa, transparente e sustentável.

Valores

- Transparência
- Ética
- Engajamento
- Resultados



BALANÇO SOCIAL 2025

Mensagem e Perfil
Institucional

Governança
Corporativa, Ética
e Conformidade

Sustentabilidade
Econômico-
Financeira

Compromisso
Ambiental

Responsabilidade
Social

Inovação e
Qualidade

Materialidade,
Stakeholders e
Diálogo Social

Anexos

Sobre o Hospital

No Hospital São Lucas - Santé, atuamos com gestão eficiente e humanizada dos serviços de saúde, promovendo o cuidado integral à população e fortalecendo processos, pessoas e resultados. Nossa atuação está alinhada às necessidades da comunidade e à garantia do acesso universal à saúde, com foco na responsabilidade social, na transparência e na governança.



O Hospital São Lucas

Criado em 1955, o Hospital São Lucas - Santé iniciou uma trajetória de cuidado dedicada à comunidade de Guaraciaba e região. Somos uma instituição privada, sem fins lucrativos, que integra a rede regional de atenção à saúde e exerce um papel social essencial na garantia do acesso à assistência hospitalar. Até 2018, a gestão administrativa era realizada pela própria instituição. A partir desse ano, com o objetivo de fortalecer a governança, qualificar a assistência e aprimorar a eficiência operacional, o Santé passou a assumir a gestão administrativa, marcando uma nova fase de organização e consolidação como referência regional em saúde.

- **Natureza jurídica:** Privada, sem fins lucrativos
- **Forma de atuação:** Emergência e internação 24 horas
- **Relação com o Instituto Santé:** Gestão administrativa desde 2018

Localizado no município de Guaraciaba/SC, o hospital atende a população local e regional, sendo referência para milhares de pessoas que buscam atendimento em média complexidade.

Classificação: Porte 2
Complexidade: Média
Atendimentos mensais: 5.578 atendimentos (produção total anual dividida por 12 meses, entre consultas, procedimentos e exames)
Convênios/Planos: Unimed, SC Saúde, Credenciamentos, SUS, CIS AMEOSC, AMERIOS



Nossa Atuação em Saúde

Serviços Prestados

Oferecemos serviços médico-hospitalares de média complexidade, com atendimentos realizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), além de:

- Atendimentos particulares
- Convênios e planos de saúde

Essa atuação complementar contribui para diversificar nossas fontes de receita e fortalecer a sustentabilidade financeira da operação.

Princípios de Atuação

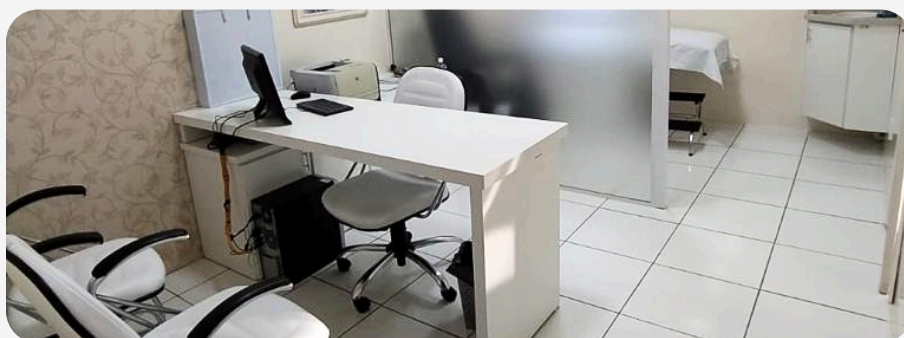
Nossa atuação é pautada pelos princípios de:

Responsabilidade social

Transparência

Sustentabilidade

Governança





Missão

Prestar atendimento assistencial e social com humanização e excelência, buscando a melhoria contínua e proporcionando a satisfação dos clientes.

Visão

Ser referência no atendimento de retaguarda para a região. Referência regional para cirurgia geral, ginecologia e ortopedia de baixa complexidade.

Valores

- Qualidade assistencial
- Humanização
- Responsabilidade social
- Comprometimento profissional
- Ética e respeito.

“ *Cuidar de pessoas exige propósito, compromisso e valores vividos todos os dias.*

Resultados que Cuidam

INDICADOR	SANTÉ	HOSPITAL
Saídas Hospitalares	31.427	5,71%
Urgência e Emergência	254.966	4,96%
Consultas com Especialidades	109.860	7,38%
Total de Exames	654.368	6,36%
Nascimentos	2243	1,69%
Cirurgias	20.686	5,05%

Hospital em números

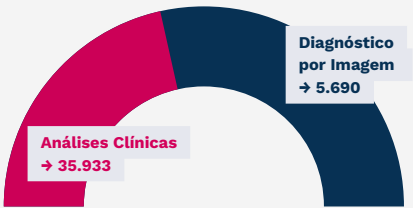
Saídas Hospitalares	1.752
Urgência e Emergência	12.643
Consultas com Especialidades	8.105
Total de Exames	41.623
Nascimentos	38
Cirurgias	1.045
Média de Permanência	1,98 dias
Taxa de Ocupação	29,74%

Destaques do período

- +12 mil atendimentos em urgência e emergência
- Mais de 41 mil exames realizados no período
- + de mil cirurgias realizadas com segurança assistencial
- 38 nascimentos acompanhados por equipe multiprofissional

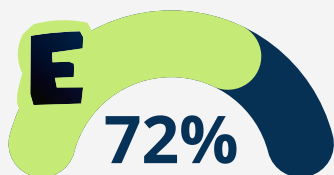
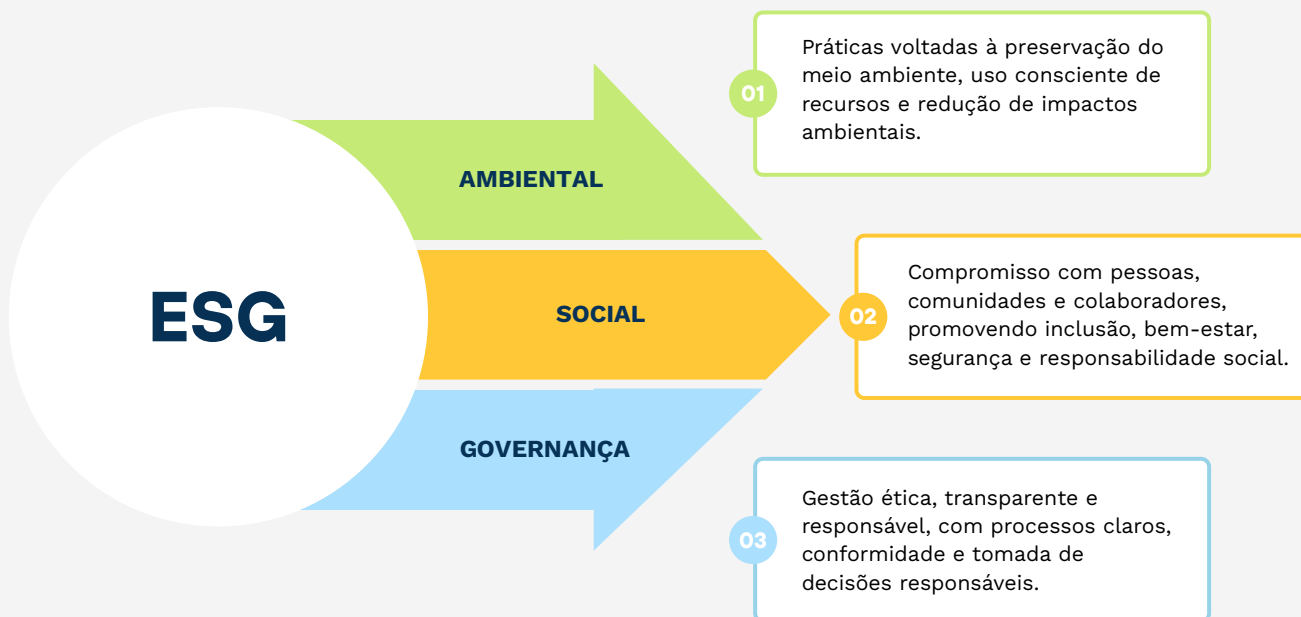
Cirurgias em 2024: 763

Cirurgias em 2025: 1.045

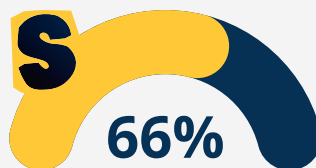


Total de exames realizados: 41.623

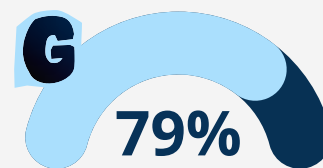
Perfil ESG



- Mais de 90% de iluminação LED e mapeamento de luminosidade por ambiente
- Licença ambiental com gestão proativa, renovações antecipadas e especialista ambiental dedicado
- Gestão completa de efluentes com tratamento conforme normas e monitoramento mensal
- Controle de estoque informatizado (PVPS) com perdas mínimas e reutilização de tecidos com controle de ciclos
- Segregação eficiente de resíduos hospitalares com auditoria mensal em todas as lixeiras



- Pesquisa de satisfação multicanal com análise aprofundada e melhorias implementadas de forma ágil
- Alimentação equilibrada para colaboradores e pacientes com nutricionista dedicada
- Integração completa de novos colaboradores com trilhas de aprendizagem e avaliação de experiência
- Programa completo de compliance com monitoramento contínuo de práticas éticas de trabalho
- Infraestrutura confortável para pacientes e acompanhantes, com espaços de bem-estar e descanso



- Canal de denúncias robusto com garantia de anonimato, comitê independente e retorno aos denunciante
- Auditoria interna semanal e externa completa com certificações e padrões independentes
- Planejamento estratégico completo com metodologia robusta, KPIs e resultados comprovados
- Governança totalmente mapeada, documentada e divulgada com transparência
- Segurança da informação com políticas detalhadas e total conformidade legal (LGPD)



O Hospital São Lucas de Guaraciaba conta com o acompanhamento da Eco.InPact, consultoria especializada em ESG na área da saúde, que apoia a evolução contínua das suas práticas. Essa jornada fortalece uma gestão cada vez mais responsável, sustentável e alinhada às melhores práticas. Como resultado, ampliamos nosso impacto positivo na sociedade e na comunidade atendida.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS

Os **ODS Prioritários** do Hospital São Lucas de Guaraciaba são:



ODS 3 — Saúde e Bem-Estar: Este é o ODS central e mais expressivo do hospital. A atuação é comprovada por números robustos: 12.643 atendimentos de urgência/emergência, 1.045 cirurgias, 35.933 exames, 38 nascimentos, pesquisa de satisfação de pacientes com 95%, Semana da Segurança do Paciente com as 6 Metas Internacionais, monitoramento via CCIH, Programa Mente Saudável (psicóloga corporativa), Corrida da Saúde (225 inscritos), Dia D da Saúde Preventiva na Praça, Projeto do Idoso com palestra sobre saúde mental, e o PS Agora como ferramenta de transparência no pronto-socorro.



ODS 8 — Trabalho Decente e Crescimento Econômico: O hospital demonstra forte compromisso com trabalho digno e sustentabilidade econômica: turnover de apenas 2,88%, clima organizacional com 91,95% de satisfação, 79h de treinamento ao ano com 90% dos colaboradores capacitados, SIPAT (equilíbrio corpo-mente), valorização dos profissionais (Lanche Feliz, Dia do Profissional, Semana da Enfermagem), Jovem Aprendiz, 11 prestadores de serviço comunitário via Poder Judiciário, Código de Conduta desde 2023, gestão completa de jornada, e receita de R\$10,6 milhões com eficiência operacional e uso responsável dos recursos públicos.



ODS 12 — Consumo e Produção Responsáveis: A atuação ambiental é ampla e concreta: gestão de resíduos hospitalares por grupo (A, B, D, E) com auditoria mensal, coleta de tampinhas plásticas e pilhas (parceria Alcaplas/DATRI), Projeto Verde (reutilização de manta SMS do centro cirúrgico em sacolinhas), copos reutilizáveis na cozinha com foco em economia circular, destinação correta de óleo (parceria FUBRA), eletrônicos e lâmpadas, controle de estoque informatizado (PVPS), controle diário de desperdício de alimentos, monitoramento de consumo de água (2.672 m³) e energia (156.817 kWh), e comissão de padronização de produtos.

Demais ODS vinculados as suas atividades e resultados (ODS Secundários):



ODS 4 — Educação de Qualidade:

Investimento contínuo em formação: plataforma Educa Santé, parceria com universidades para estágios, integração completa de novos colaboradores com trilhas de aprendizagem, treinamentos setoriais constantes, e palestras educativas junto à comunidade.



ODS 11 — Cidades e Comunidades Sustentáveis:

2.500 pessoas beneficiadas em ações sociais, 842 horas de voluntariado corporativo, Corrida da Saúde, Dia Mundial do Meio Ambiente (recolha de eletrônicos, óleo, pilhas e entrega de mudas), Brechó do Hospital, entre outras ações.



ODS 16 — Paz, Justiça e Instituições Eficazes:

Governança forte com Canal de Diálogo, treinamentos em Compliance, auditorias internas semanais e externas anuais, Prêmio Catarinense de Excelência Nível II, Certificado de Responsabilidade Social da ALESC, e prestação de contas trimestral na Câmara de Vereadores.



ODS 17 — Parcerias e Meios de Implementação:

Rede sólida de parcerias: Instituto Santé (gestão), Eco.InPact (ESG), universidades (estágios), DATRI (efluentes/resíduos), FUBRA (óleo), Alcaplas (reciclagem) e convênios com Unimed, SC Saúde, SUS, CIS AMEOSC e AMERIOS.

BALANÇO SOCIAL 2025

Mensagem e Perfil Institucional

Governança Corporativa, Ética e Conformidade

Sustentabilidade Econômico-Financeira

Compromisso Ambiental

Responsabilidade Social

Inovação e Qualidade

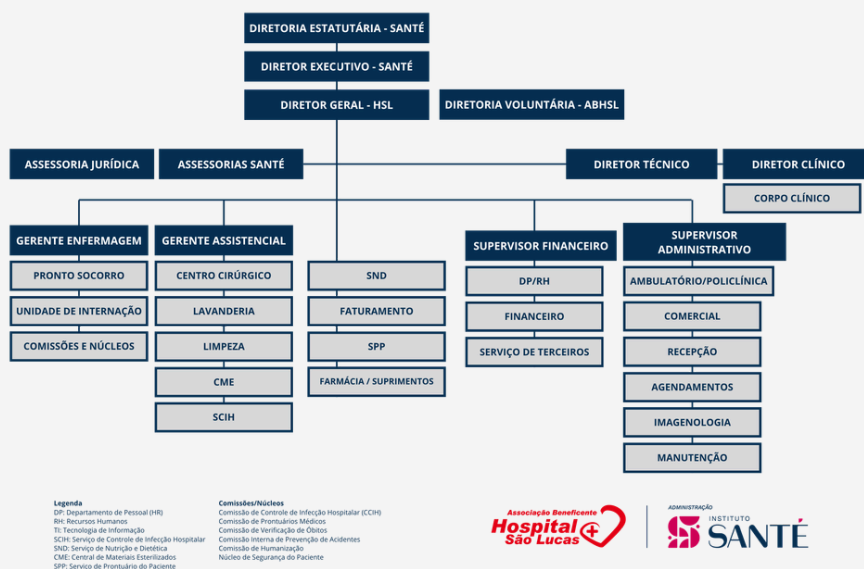
Materialidade, Stakeholders e Diálogo Social

Anexos

Governança Corporativa, Ética e Conformidade

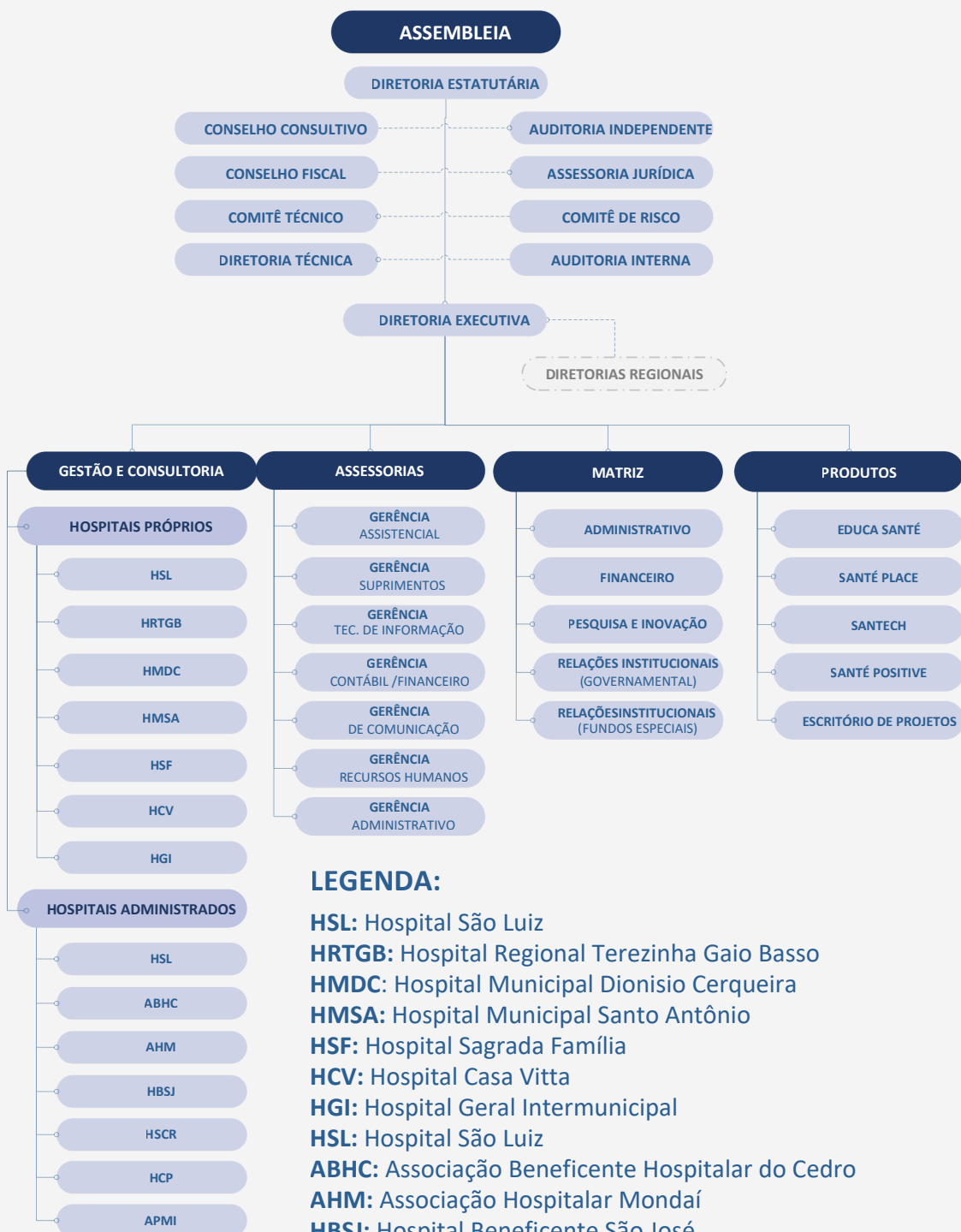
Nossa governança é estruturada para garantir transparência, responsabilidade e conformidade legal. Os processos decisórios são conduzidos de forma ética, assegurando a correta aplicação dos recursos e a confiança das partes interessadas.

Organograma HSL



Organograma Santé

Apresentar o organograma do Santé torna clara nossa estrutura de governança e quem é responsável por cada decisão. Isso aumenta a transparência, fortalece a confiança da comunidade e mostra como trabalhamos de forma organizada e ética.



Reconhecimentos e Certificações

2024

Prêmio Catarinense de Excelência 2024
Nível I – 125 pontos



2025

Certificado de Responsabilidade
Social - ALESC



2025

Prêmio Catarinense de Excelência 2025
Nível II – 250 pontos (Categoria Prata)

250 pontos – Placa Prata



BALANÇO SOCIAL 2025

Mensagem e Perfil
Institucional

Governança
Corporativa, Ética
e Conformidade

Sustentabilidade
Econômico-
Financeira

Compromisso
Ambiental

Responsabilidade
Social

Inovação e
Qualidade

Materialidade,
Stakeholders e
Diálogo Social

Anexos

Sustentabilidade Econômico- Financeira

A sustentabilidade econômico-financeira é fundamental para a continuidade dos serviços de saúde. Em 2025, concentramos esforços no fortalecimento da eficiência operacional, no controle de custos e no uso responsável dos recursos, assegurando estabilidade financeira e capacidade de investimento para a manutenção e qualificação da assistência prestada à população.

Eficiência Operacional

Conduzimos a gestão financeira com monitoramento contínuo das despesas, racionalização de custos e alinhamento entre planejamento orçamentário e execução, buscando equilíbrio entre qualidade assistencial e responsabilidade na aplicação dos recursos públicos.

Investimentos e Uso Responsável dos Recursos

Os recursos disponíveis foram aplicados de forma criteriosa, priorizando:

O funcionamento
regular dos serviços

A manutenção da
capacidade assistencial

A sustentabilidade econômico-
financeira da instituição

A eficiência
operacional

Desempenho Financeiro do Período (2025)

Total de Receitas:
R\$11.415.202,27

Valor referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2025. (Considerando repasses, SUS, emendas, receitas financeiras sobre aplicações e outras fontes)

92%

PÚBLICO

8%

PARTICULAR

Despesas com Pessoal

Os investimentos em pessoal contemplaram colaboradores e equipe médica, assegurando a continuidade dos serviços, a qualidade da assistência e o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, em consonância com a legislação vigente.

R\$ 792.068,69

(isenção)

Isenção de Contribuições Sociais e CEBAS

A instituição possui o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS) na área da saúde, o que, conforme a Lei nº 8.212/1991, assegura a isenção de contribuições sociais. Essa certificação reconhece a relevância dos serviços prestados à comunidade e contribui para a sustentabilidade financeira e a continuidade da assistência.

Categoria	Valor (R\$)
Folha de Pagamento (colaboradores e médicos) *Sendo R\$ 3.568.540,03 de folha de pagamento bruta	R\$7.137.080,06
Materiais e Medicamentos	R\$696.285,90
Gêneros Alimentícios	R\$188.787,65
Materiais de Consumo e Diversos	R\$131.986,65
Despesas Gerais	R\$2.279.684,68
Total de Despesas	R\$10.417.737,63

BALANÇO SOCIAL 2025

Mensagem e Perfil
Institucional

Governança
Corporativa, Ética
e Conformidade

Sustentabilidade
Econômico-
Financeira

Compromisso
Ambiental

Responsabilidade
Social

Inovação e
Qualidade

Materialidade,
Stakeholders e
Diálogo Social

Anexos

Compromisso Ambiental

Adotamos práticas voltadas à preservação ambiental e ao uso consciente dos recursos naturais. As ações desenvolvidas em 2025 refletem nosso compromisso com a redução de impactos ambientais, a eficiência operacional e a conformidade com a legislação vigente.

Consumo total de água

(2025)

2.672 (m³)

Consumo total de energia

(2025)

156.817,585 (kWh)

As ações de uso racional da água e de eficiência energética são tratadas como diretrizes estratégicas e abrangem desde publicações educativas em redes sociais para colaboradores e comunidade até a coleta e reaproveitamento da água da chuva, passando pela revisão dos fluxos operacionais da lavanderia para reduzir o consumo de máquinas, além de campanhas internas de conscientização com mensagens práticas, como o incentivo a apagar as luzes ao sair dos ambientes.

Gestão de Resíduos

Seguimos critérios técnicos e legais na gestão de resíduos, assegurando a destinação adequada e a redução de riscos ambientais e sanitários. Possuímos a Declaração de Movimentação de Resíduos e de Rejeitos emitida pela empresa Cetrilife Tratamento de Resíduos de Saúde, que garante a destinação adequada dos resíduos.

Volume de resíduos gerados por categoria (2025):

Categoria	Volume
Infectantes (Grupo A)	2.101,10Kg
Químicos (Grupo B)	1.086Kg
Comuns (Grupo D)	-
Perfurocortantes (Grupo E)	164,40Kg



Programas de Reaproveitamento e Conscientização



Em 2025, iniciamos o projeto de coleta de tampinhas plásticas e pilhas, com foco na conscientização ambiental e no apoio a iniciativas sociais por meio da reciclagem.



Reforçando as diretrizes de sustentabilidade na área de nutrição e dietética, o setor da Cozinha adotou o uso de copos produzidos com materiais de menor impacto ambiental e alta reciclabilidade. Diferente dos descartáveis convencionais, esses recipientes são integrados a um fluxo de gerenciamento de resíduos que prioriza a destinação correta e o reaproveitamento de materiais. Ao personalizar e setorizar esses itens, não apenas organizamos nossa logística interna, mas também educamos nossa equipe sobre a importância da economia circular, transformando um item de consumo diário em um símbolo do nosso compromisso com a preservação do meio ambiente.

BALANÇO SOCIAL 2025

Mensagem e Perfil
Institucional

Governança
Corporativa, Ética
e Conformidade

Sustentabilidade
Econômico-
Financeira

Compromisso
Ambiental

Responsabilidade
Social

Inovação e
Qualidade

Materialidade,
Stakeholders e
Diálogo Social

Anexos

Responsabilidade Social

O cuidado com as pessoas orienta nossas decisões e ações. Priorizamos a valorização dos colaboradores, a segurança dos pacientes e o fortalecimento do vínculo com a comunidade, promovendo impacto social positivo e sustentável.

Indicador	Quantidade
Total de colaboradores	60
Total de Mulheres	54
Mulheres em cargos de chefia	5

MÉDICOS

MÉDICAS

**TOTAL DE 23 PROFISSIONAIS
COMPONDO O CORPO CLÍNICO**



Indicadores de Gestão de Pessoas

Os indicadores a seguir acompanham o desempenho, a estabilidade e a organização do nosso quadro funcional ao longo do período.

Indicador	Resultado
Taxa de turnover	2,88%
Índice de absenteísmo	4,16%

Os indicadores de capacitação e desenvolvimento demonstram nosso investimento contínuo na qualificação das equipes e no aprimoramento dos serviços.

Indicador	Resultado
Horas de treinamento no ano	79h
Percentual de colaboradores treinados	90%
Investimento em capacitação	R\$4.500,00



Acidentes de trabalho registrados: 2

Em 2025, os acidentes registrados foram de baixa gravidade e foram monitorados de forma contínua, com foco na prevenção e na promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Pesquisa de Clima Organizacional 2025

91,95% de satisfação

O resultado evidencia um ambiente de trabalho positivo, com elevado nível de engajamento e satisfação dos colaboradores.



Diversidade e Inclusão

A diversidade e a inclusão são valores que orientam nossa atuação institucional, assegurando um ambiente ético, respeitoso e com igualdade de oportunidades.

Práticas Adotadas

Foram implementadas ações voltadas à construção de um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, conforme descrito a seguir:

Categoria	Quantidade
Colaboradores com deficiência (PCD)	-
Jovem aprendiz	1
Estagiário	3

Essas iniciativas reforçaram o compromisso com a inclusão social, o desenvolvimento profissional e a responsabilidade institucional.



Comunidade e Impacto Social

2.500 Pessoas beneficiadas em ações sociais

Ao longo de 2025, realizamos palestras de educação preventiva, ações comunitárias e atividades lúdicas com pacientes internados, desenvolvidas de forma voluntária por nossos colaboradores. As iniciativas integram nossas práticas ESG, com foco na promoção da saúde, prevenção de doenças e fortalecimento do vínculo com a comunidade.



842 Voluntariado Corporativo

Incentivamos e valorizamos o voluntariado como instrumento de impacto social. Em 2025, nossos colaboradores dedicaram 842 horas a ações sociais, educativas e de promoção da saúde, fortalecendo a cultura de solidariedade e engajamento comunitário.



Comunidade e Impacto Social

Corrida da Saúde

Já na 1ª Corrida da Saúde, o movimento tomou conta das ruas em um momento especial de integração e incentivo ao bem-estar. A iniciativa reuniu participantes de diferentes idades, mostrando que cuidar da saúde também pode ser leve, coletivo e cheio de energia. A corrida marcou um passo importante na promoção de hábitos ativos na comunidade, reforçando que saúde é atitude diária — e que cada passo conta.



Dia D da Saúde Preventiva

Criado em 2024, o Saúde Preventiva é um programa realizado em alusão ao Outubro Rosa e ao Novembro Azul, com o objetivo de promover ações de prevenção e cuidado com a saúde. As atividades acontecem na área coberta do município e reúnem testes rápidos, exames diversos e palestras, em parceria com empresas da cidade e da região, todas com foco na saúde preventiva. Com a entrega de brindes, o evento recebe público de todas as idades. Nosso foco não é apenas cuidar da saúde dentro do hospital, mas levar informação preventiva para toda a população.



Segurança do Paciente

A segurança do paciente é prioridade em todas as nossas práticas assistenciais. Em 2025, durante a Semana Mundial da Segurança do Paciente, realizamos ações educativas com pacientes, reforçando as 6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente, por meio de orientações práticas e dinâmicas interativas.

Essas ações fortaleceram a participação ativa dos pacientes no cuidado e reafirmaram nosso compromisso com uma assistência segura e humanizada.



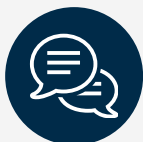
Higienize as mãos



Confirme a identificação



Administre medicamentos corretamente



Comunique-se com clareza



Mantenha o ambiente seguro



Indicadores Assistenciais e de Qualidade

Taxa de Infecção Hospitalar: 2,37%

O resultado reflete nosso monitoramento contínuo, a atuação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) e a aplicação de protocolos assistenciais baseados em evidências.

Indicador	Resultado (2025)	
Eventos Adversos	4,56%	Monitorados e analisados para prevenção e melhoria contínua.
Taxa de readmissão em até 30 dias	8,44%	Avaliação da efetividade do cuidado e continuidade do tratamento.
Tempo médio de espera no Pronto-Socorro	20 minutos	Atendimento priorizado conforme critérios de risco.

O monitoramento contínuo desses indicadores nos permite tomar decisões estratégicas, contribuindo para a segurança do paciente, a eficiência dos processos e a qualidade da assistência prestada.



BALANÇO SOCIAL 2025

Mensagem e Perfil
Institucional

Governança
Corporativa, Ética
e Conformidade

Sustentabilidade
Econômico-
Financeira

Compromisso
Ambiental

Responsabilidade
Social

Inovação e
Qualidade

Materialidade,
Stakeholders e
Diálogo Social

Anexos

Inovação e qualidade

PS Agora

O Santé desenvolveu o PS Agora, uma ferramenta de transparência e inovação que permite à população acompanhar, em tempo real, quantas pessoas estão aguardando atendimento no Pronto-Socorro de sua cidade.

Por meio do site do Santé, é possível consultar a lista completa das cidades com o sistema ativo. Pelo celular, é possível visualizar quantos pacientes estão em atendimento e quantos aguardam, promovendo mais clareza, organização e confiança no serviço de saúde.

Acesse: www.institutosante.com.br/psagora



PS Agora

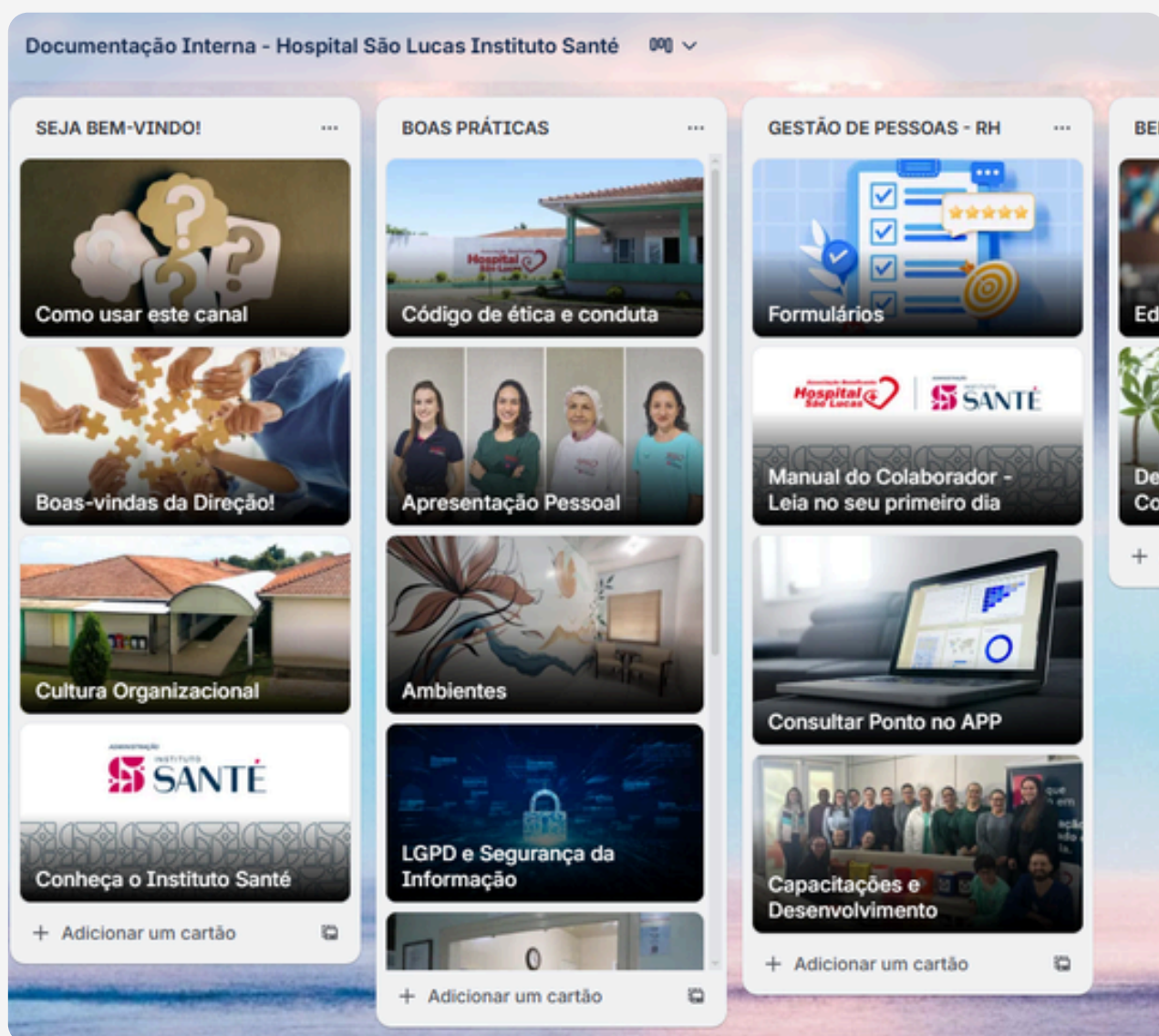
Saiba mais sobre o
PS Agora na prática!

Tecnologia aplicada à assistência

Investimos em soluções tecnológicas aplicadas diretamente à assistência, contribuindo para a padronização dos processos, maior segurança do paciente e qualificação dos serviços prestados.

Qualificação dos serviços

Orientamos a qualificação contínua dos serviços pela análise de indicadores, pela escuta ativa dos pacientes e pela capacitação das equipes, assegurando eficiência, segurança e humanização em todas as etapas do cuidado.



Ações e parcerias

A inovação e a melhoria contínua são pilares da nossa atuação. Em 2025, avançamos de forma consistente na qualificação dos processos assistenciais, na adoção de tecnologias e no fortalecimento das práticas de segurança e qualidade no cuidado prestado à população.



Parceria com Universidades

Em 2025, recebemos **estagiários** de diferentes áreas administrativas e assistenciais, que realizaram estágio obrigatório por meio de parcerias com universidades. Essa iniciativa reafirmou nosso compromisso com a responsabilidade social, contribuindo para a formação acadêmica e profissional dos estudantes e fortalecendo a integração entre ensino e prática no âmbito da saúde.

Ações internas e responsabilidade social

Semana Interna de Prevenção de Acidentes

Em 2025, promovemos a SIPAT com foco no equilíbrio entre corpo e mente, em um encontro marcado por interação, descontração e muito conhecimento. Com o tema “Corpo e mente em equilíbrio: a chave para a motivação”, o evento dialogou diretamente com a nossa rotina, trazendo reflexões valiosas que contribuíram para o crescimento pessoal e profissional de nossos colaboradores.



Semana da Enfermagem

A Semana da Enfermagem é um momento de reconhecimento e valorização dos profissionais que estão diariamente na linha de frente do cuidado. Mais do que uma data comemorativa, é uma oportunidade para destacar a dedicação, a sensibilidade e a competência técnica de enfermeiros e técnicos de enfermagem, que acompanham cada paciente com atenção, responsabilidade e humanidade.



Valorização dos colaboradores

Lanche Feliz

Mensalmente, promovemos um momento especial de integração e valorização dos colaboradores por meio do Lanche Feliz, oferecido em comemoração aos aniversariantes do mês. A iniciativa busca reconhecer e valorizar as pessoas que fazem parte da equipe, fortalecendo o clima organizacional e promovendo bem-estar no ambiente de trabalho.



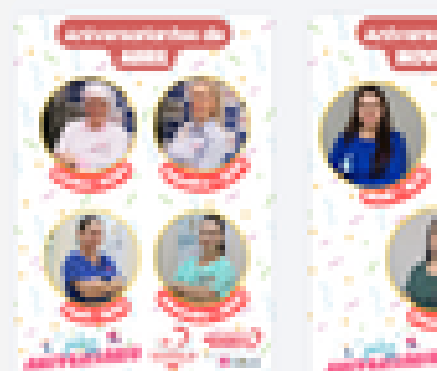
Valorização do Dia do Profissional

Ao longo do ano, promovemos ações de valorização no Dia do Profissional, com a entrega de presentes simbólicos relacionados a cada profissão. A iniciativa teve como objetivo reconhecer o trabalho, a dedicação e a importância de cada colaborador no cuidado com os pacientes e no funcionamento da instituição, fortalecendo o sentimento de pertencimento e reconhecimento profissional.



Celebração de aniversários

Para promover integração e proximidade entre as equipes, realizamos a celebração dos aniversários dos colaboradores, com o compartilhamento das datas comemorativas nos grupos internos, incentivando que colegas enviassem mensagens de carinho e parabenização. A ação contribuiu para um ambiente de trabalho mais humano, acolhedor e colaborativo.



Qualidade, processos e segurança do paciente

Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação dos pacientes internados registrou **95% de satisfação**, demonstrando a efetividade das práticas assistenciais e o nosso compromisso com a experiência e o bem-estar do paciente.

95%
de satisfação

Melhoria de processos e governança

Com foco na melhoria contínua e na responsabilidade institucional, promovemos ações que integram saúde, sustentabilidade e cuidado com a comunidade.

Entre elas:

- Projeto Verde – Ideia Verde Implantada: reutilização da manta SMS do centro cirúrgico em sacolinhas reutilizáveis.
- Projeto do Idoso: palestra sobre saúde mental para idosos.
- Corrida da Saúde: 225 inscritos, incentivando hábitos saudáveis.
- Dia Mundial do Meio Ambiente: recolha de eletrônicos, óleo, pilhas e baterias, com entrega de mudas.
- Dia da Saúde Preventiva na Praça: ação em parceria com o município de Guaraciaba.
- Iniciativas que reforçam nosso compromisso com prevenção, sustentabilidade e bem-estar coletivo.



Obras e investimentos



R\$ 117.341,50 – Investido em pavimentação paver.

Melhoria na infraestrutura externa, proporcionando mais segurança e melhor acesso ao hospital.



R\$ 12.149,47 – Investido em melhorias na cozinha.

Aquisição de móveis e utensílios para qualificar o preparo e a organização das refeições.



R\$ 31.179,05 – Investido na aquisição de móveis e equipamentos administrativos.

Compra de computadores, cadeiras e nobreak para dar mais suporte às atividades internas.



R\$ 8.050,34 – Investido na aquisição de ar-condicionado.

Melhoria no conforto térmico dos ambientes hospitalares.





R\$ 47.460,35 – Investido em equipamentos para o Pronto-Socorro.
Reforço na estrutura de atendimento às urgências e emergências.



R\$ 142.092,40 – Investido em equipamentos para o laboratório.
Ampliação da capacidade diagnóstica e maior agilidade nos exames.



R\$ 523.598,54 – Investido em equipamentos para o Centro Cirúrgico.
Modernização da estrutura para garantir mais segurança e eficiência nos procedimentos.



R\$ 18.950,00 – Investido em pinturas internas do hospital.
Revitalização dos espaços, proporcionando um ambiente mais acolhedor e organizado.

Mensagem e Perfil
Institucional

Governança
Corporativa, Ética
e Conformidade

Sustentabilidade
Econômico-
Financeira

Compromisso
Ambiental

Responsabilidade
Social

Inovação e
Qualidade

Materialidade,
Stakeholders e
Diálogo Social

Anexos

Materialidade, Stakeholders e Diálogo Social

Identificamos e priorizamos nossos temas materiais a partir do diálogo contínuo com nossos públicos de interesse. Esse processo orienta nossas decisões estratégicas, fortalece a governança e contribui para a construção de relações responsáveis, transparentes e colaborativas.

Processo de materialidade

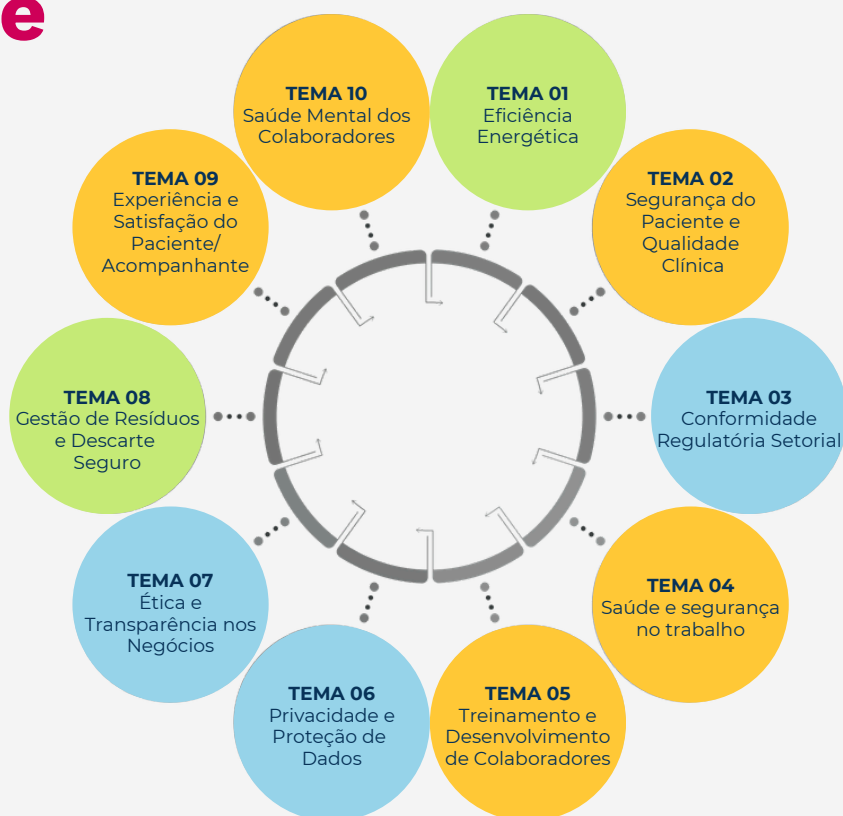
A definição da materialidade considerou:

- Escuta ativa dos públicos estratégicos;
- Análise de riscos e oportunidades do negócio;
- Alinhamento às diretrizes ESG e às exigências do edital;
- Contribuição para a sustentabilidade institucional no curto, médio e longo prazo.



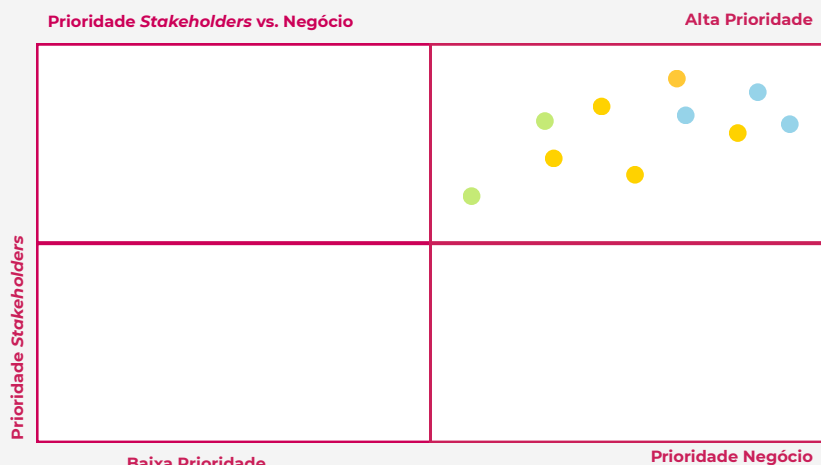
Matriz de Materialidade

Em alinhamento às diretrizes do GRI 3, ISSB e ABNT PR 2030, o Hospital São Lucas realizou um processo interno de identificação e priorização de seus temas ESG, considerando o princípio da dupla materialidade e o engajamento de stakeholders (neste momento somente internos). Como resultado, foram definidos **10 temas materiais prioritários**, os quais estão apresentados na imagem ao lado.



A Matriz de Materialidade é um instrumento estratégico que contribui para a transparência, orienta a tomada de decisão e apoia o alinhamento das ações do Hospital São Lucas de Guaraciaba - Santé às expectativas de seus públicos de interesse. A partir do processo de identificação e priorização dos temas ESG, os resultados obtidos servem de base para a definição da estratégia ESG da instituição, para o direcionamento do plano de ação e para o acompanhamento por meio de indicadores de desempenho. Na sequência, apresenta-se o resumo da Matriz de Materialidade do Hospital, que evidencia a relação entre a relevância atribuída pela organização e a importância dos temas para os stakeholders, conforme o processo realizado.

- Eficiência Energética
- Segurança do Paciente e Qualidade Clínica
- Conformidade Regulatória Setorial
- Saúde e Segurança no Trabalho
- Treinamento e Desenvolvimento de Colaboradores
- Privacidade e Proteção de Dados
- Ética e Transparência nos Negócios
- Gestão de Resíduos e Descarte Seguro
- Experiência e Satisfação do Paciente/Acompanhante
- Saúde Mental dos Colaboradores



Metas 2025–2026

Estabelecemos metas claras, mensuráveis e factíveis para o período de 2025 a 2026. Esses compromissos refletem nossa visão estratégica de futuro e o fortalecimento contínuo das práticas ambientais, sociais, de governança e econômicas.

Ambiental		Social	
Gestão de resíduos e descarte seguro	Alcançar ≥ 90% de conformidade na segregação de resíduos em auditorias mensais	Qualidade de vida e desenvolvimento de colaboradores	Alcançar ≥ 80% de satisfação na pesquisa de clima
Eficiência energética e hídrica	Reduzir o consumo de energia elétrica em ≥ 5% em relação ao semestre anterior	Segurança do paciente e experiência assistencial	Sistematizar controle de uso e retirada de EPIs
Economia circular e redução de descartáveis	Reduzir em ≥ 80% o uso de copos descartáveis em relação à linha de base	Engajamento comunitário e inclusão social	Ampliar o número de pessoas impactadas em ações sociais

Governança		Econômico e Comunidade	
Execução e monitoramento ESG	Criar cesta de indicadores financeiros e não financeiros para gestão à vista	Otimização de custos ESG	Identificar gargalos geradores de custos desnecessários e propor ações corretivas
Conformidade e certificações	Buscar manutenção/evolução no Prêmio Catarinense de Excelência	Qualidade e melhoria contínua	Fortalecer a comissão de padronização de materiais e produtos
Privacidade, ética e transparência	Manter 100% dos fornecedores locais com documentação validada	Engajamento com a comunidade	Fortalecer parcerias estratégicas (Eco.InPact, DATRI, FUBRA, Alcaplas, universidades)

Relação com os stakeholders

Utilizamos diferentes formas de relacionamento com nossos stakeholders, assegurando uma gestão participativa e alinhada às necessidades de todos.

Stakeholder	Método de Engajamento	Principais expectativas
Colaboradores	Pesquisa de Clima Organizacional, Comunicação Interna, Treinamentos e Capacitações, Canal Diálogo, Lanche Feliz.	Salários compatíveis; ambiente de trabalho seguro e agradável; infraestrutura adequada.
Diretoria e Liderança	Reuniões de gestão, Planejamento Estratégico e Orçamentário, Relatórios de indicadores, Comitês e Comissões obrigatórias, Auditorias internas.	Sustentabilidade econômico-financeira; cumprimento de metas contratuais; melhoria contínua dos processos.
Pacientes e Acompanhantes	Pesquisa de satisfação, SAC, Ouvidoria, PS Agora, Ações educativas e campanhas de saúde.	Atendimento seguro, ágil e humanizado; qualidade assistencial; resolução das necessidades de saúde.
Corpo Clínico (Médicos)	Reuniões clínicas, Comissões hospitalares, Comunicação direta com a Diretoria Técnica e Clínica, Protocolos assistenciais.	Estrutura adequada; segurança do paciente; condições de trabalho; atualização de protocolos.
Prefeituras Consorciadas	Prestação de contas, Relatórios de gestão e indicadores contratuais, Balanço Social, Reuniões institucionais.	Cumprimento das metas contratuais; atendimento às demandas da população; transparência na gestão.
Instituto Santé (Gestora)	Reuniões de governança, Auditorias internas e externas, Relatórios de desempenho, Planejamento estratégico, Indicadores operacionais e assistenciais.	Conformidade legal; qualidade assistencial; eficiência operacional; reputação institucional.
Fornecedores	Contratos formais, Comunicação com Compras e Suprimentos, Avaliação de fornecedores, Processos de cotação.	Pontualidade no pagamento; continuidade da relação comercial; transparência nas aquisições.
Comunidade e Sociedade	Ações sociais e voluntariado corporativo, Campanhas de saúde preventiva, Mídias sociais, Campanhas de Conscientização Socioambiental.	Acesso à saúde pública; geração de emprego; retorno social; responsabilidade ambiental.
Universidades e Instituições de Ensino	Convênios de estágio obrigatório, Parcerias para formação prática em saúde, Integração ensino-serviço.	Campos de prática para formação acadêmica; qualidade da supervisão; contribuição para a formação.
Governo e Órgãos Reguladores	Relatórios oficiais e prestação de contas, Auditorias externas, Conformidade legal, Certificações.	Conformidade regulatória; transparência; qualidade dos serviços; adequação às normativas.
Planos de Saúde e Consórcios	Contratos e convênios, Comunicação com operadoras, Faturamento e prestação de contas, Indicadores de qualidade.	Atendimento à demanda dos beneficiários; qualidade assistencial; satisfação dos usuários.
Poder Judiciário	Parceria para Prestação de Serviço à Comunidade.	Apoio à ressocialização; cumprimento das determinações judiciais; parceria institucional.

Mensagem e Perfil
Institucional

Governança
Corporativa, Ética
e Conformidade

Sustentabilidade
Econômico-
Financeira

Compromisso
Ambiental

Responsabilidade
Social

Inovação e
Qualidade

Materialidade,
Stakeholders e
Diálogo Social

Anexos

Anexos técnicos

Os Anexos Técnicos reúnem as metodologias, critérios e referências que dão suporte às informações apresentadas neste Balanço Social. Este capítulo tem como objetivo assegurar transparência, rastreabilidade dos dados e alinhamento com padrões reconhecidos de reporte, fortalecendo a credibilidade do documento.

Metodologias Utilizadas

Descrição das metodologias adotadas para a elaboração do Balanço Social, incluindo processos de levantamento, consolidação e validação das informações sociais, ambientais e institucionais apresentadas ao longo do relatório.

Critérios de Coleta de Dados

Apresentação dos critérios e fontes utilizados na coleta dos dados, contemplando áreas internas, registros administrativos, indicadores operacionais e demais instrumentos de monitoramento que garantem a consistência e a confiabilidade das informações.



Índice de Conteúdos GRI e ODS Abordados neste Balanço Social

Tópico GRI	Nº do indicador	Localização	ODS Relacionados
Práticas trabalhistas e condições de trabalho	GRI 401-1, 401-2	Cap. Responsabilidade Social – págs. 25-26	ODS 8
Treinamento e desenvolvimento de colaboradores	GRI 404-1, 404-2	Cap. Responsabilidade Social – pág. 26	ODS 4, ODS 8
Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 405-1	Cap. Responsabilidade Social – pág. 27	ODS 5, ODS 10
Saúde e segurança no trabalho	GRI 403-1, 403-9	Cap. Responsabilidade Social – pág. 26	ODS 3, ODS 8
Engajamento com a comunidade	GRI 413-1	Cap. Responsabilidade Social – págs. 28-29	ODS 3, ODS 11, ODS 17
Gestão econômica e desempenho financeiro	GRI 201-1	Cap. Sustentabilidade Econômico-Financeira – págs. 20-21	ODS 8
Consumo de água	GRI 303-1, 303-5	Cap. Compromisso Ambiental – pág. 22	ODS 6
Consumo de energia e eficiência energética	GRI 302-1, 302-4	Cap. Compromisso Ambiental – pág. 22	ODS 7, ODS 13
Gestão de resíduos hospitalares	GRI 306-3, 306-5	Cap. Compromisso Ambiental – págs. 23-24	ODS 12
Ética, integridade e combate à corrupção	GRI 205-2	Cap. Governança, Ética e Conformidade – pág. 19	ODS 16
Canal de diálogo e conduta ética	GRI 2-25, 2-26	Cap. Governança, Ética e Conformidade – pág. 19	ODS 16
Privacidade e proteção de dados (LGPD)	GRI 418-1	Cap. Governança, Ética e Conformidade – pág. 13	ODS 16

Tópico GRI	Nº do indicador	Localização	ODS Relacionados
Detalhes organizacionais	GRI 2-1, 2-2	Cap. Perfil Institucional – págs. 8–9	
Atividades, cadeia de valor e partes interessadas	GRI 2-6	Cap. Perfil Institucional – págs. 10–11	ODS 8
Declaração da alta direção	GRI 2-22	Cap. Mensagem da Presidência e Diretoria – págs. 4–5	
Papel da alta direção no reporte de sustentabilidade	GRI 2-14	Cap. Sumário/Expediente – pág. 2	ODS 16
Reconhecimentos e certificações	GRI 2-28	Cap. Governança – pág. 18	ODS 16
Conformidade legal	GRI 2-27	Cap. Governança, Ética e Conformidade – pág. 19	ODS 16
Desempenho assistencial e satisfação do paciente	GRI 416-1, 416-2	Cap. Inovação e Qualidade – págs. 33 e 37	ODS 3
Inovação e tecnologia aplicada à assistência	GRI 203-1	Cap. Inovação e Qualidade – págs. 32–33	ODS 3, ODS 9
Voluntariado e investimento social	GRI 413-2	Cap. Responsabilidade Social – pág. 28	ODS 3, ODS 11
Inclusão e acessibilidade	GRI 405-2	Cap. Responsabilidade Social – pág. 27	ODS 5, ODS 10
Metas e compromissos ESG	GRI 2-23, 2-24	Cap. Materialidade e Stakeholders – pág. 42	ODS 17
Estrutura de governança e tomada de decisão	GRI 2-9, 2-12	Cap. Governança Corporativa – págs. 16–17	ODS 16
Materialidade e engajamento de stakeholders	GRI 3-1, 3-2	Cap. Materialidade e Stakeholders – págs. 40–41	ODS 17

Associação Beneficente
Hospital
São Lucas

ADMINISTRAÇÃO



INSTITUTO
SANTÉ