



BALANÇO SOCIAL

2025



SANTÉ
HOSPITAL SAGRADA FAMÍLIA

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 Balanço Social 2025

Organização

Instituto Santé/Hospital Sagrada Família de Itapiranga

Validação das informações

Edivaldo Marques - Diretor Geral

Responsável pelo Balanço Social da unidade

Vanusa Daiane Eidt - Gerente Assistencial

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 Gimenes Hidalgo

Conselho Fiscal - Suplente

Darci Ferreira da Costa Filho
Derby Fontana Neto

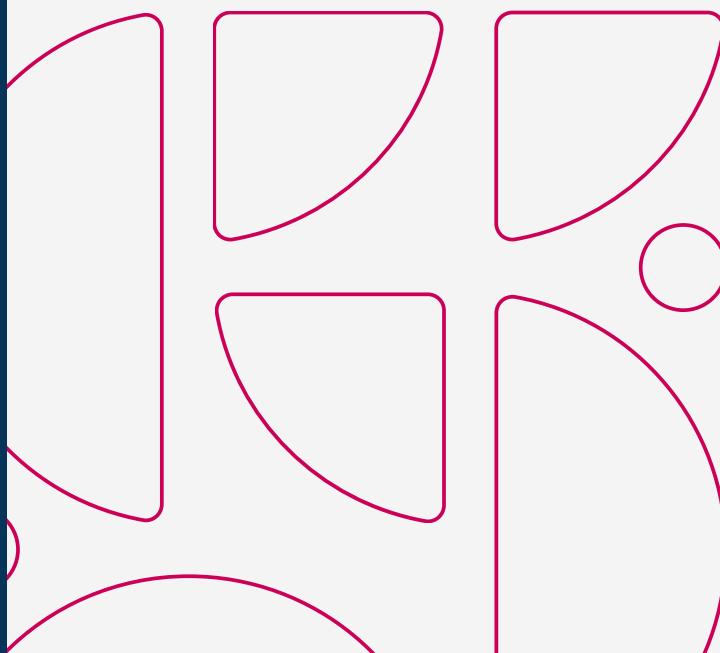
Mensagem da Diretoria do Santé

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

Ao olharmos para 2025, o sentimento predominante no Santé - Hospital Sagrada Família é o de clareza de propósito e de continuidade. Mais do que um ano de novos projetos, foi um ciclo de continuidade estratégica.

Consolidamos os alicerces lançados nos anos anteriores, transformando nossa experiência acumulada em um padrão de cuidado cada vez mais elevado. Para nós, continuidade nunca significou estagnação; pelo contrário, foi a base necessária para uma evolução consistente e acelerada. Em 2025, traduzimos nossos valores em ações práticas: modernizamos processos críticos, investimos em tecnologias de ponta e priorizamos o aperfeiçoamento constante das nossas equipes.

Essa maturidade institucional nos permitiu expandir nossa capacidade de atendimento sem perder a nossa essência. O crescimento que celebramos reflete a dedicação de cada colaborador, médico e parceiro que faz do Santé - HSF uma referência em saúde e cuidado humanizado. Seguimos com a segurança de quem honra sua história e o compromisso de construir o futuro todos os dias.

Hospital

Diretor Geral

Edivaldo Marques

Diretora Técnico

Nívia Rachel Dalbosco
CRM SC 31475

Diretor Clínico

Leonardo Bevilacqua
CRM SC 19374

Gerência Assistencial

Vanusa Daiane Eidt

Gerência Financeira

Cláudia Adriana Scariott



Edivaldo Marques

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.



*Atualizado em
Janeiro de 2026

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**

 **Santétech**

 **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 Santé - Hospital Sagrada Família, 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 em responsabilidade social, transparência e governança.



O Hospital Sagrada Família

O Santé - Hospital Sagrada Família é uma entidade sem fins lucrativos com papel social essencial na garantia do acesso à saúde pública regional. Com foco na humanização e na eficiência, buscamos constantemente fortalecer nossa governança e qualificar a assistência prestada aos pacientes. Contamos com a gestão administrativa e operacional do Instituto Santé, parceria que aprimora os processos internos, garante a transparência e eleva o padrão de atendimento oferecido à comunidade.

- **Natureza jurídica:** Entidade sem fins lucrativos.
- **Forma de atuação:** Hospital com gestão administrativa e operacional realizada pelo Instituto Santé.
- **Relação com o Instituto Santé:** Contrato de Locação do imóvel, bem como dos materiais e equipamentos utilizados para a manutenção das atividades da unidade hospitalar desde 2020.



Localizados em Itapiranga/SC, atendemos os municípios do Extremo Oeste Catarinense. Classificado como hospital de pequeno porte, o Santé - HSF atua na média complexidade e é um ponto de referência fundamental para a região.

Classificação: Hospital de pequeno porte
Atendimentos mensais: cerca de 2 mil atendimentos, entre consultas, procedimentos e exames
Complexidade: Média complexidade

O hospital exerce um papel social essencial na garantia do acesso à saúde pública regional.

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
- Planos de saúde (SC Saúde, Unimed).
Convênios (Cis Ameosc, Cis Amerios, Município)

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

Promover assistência e cuidado à saúde de forma segura e humanizada, com excelência técnica, gestão responsável e compromisso com a melhoria contínua.

Visão

Tornar-se referência no Extremo Oeste de Santa Catarina em cirurgias eletivas, ampliando as especialidades cirúrgicas e ambulatoriais até 2028.

Valores

- Segurança do paciente
- Responsabilidade social
- Respeito e humanização
- Ética e transparência
- Comprometimento profissional
- Empreendedorismo e inovação

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

Resultados que Cuidam

INDICADOR	SANTÉ	HOSPITAL
Saídas Hospitalares	31.427	4,97%
Urgência e Emergência	254.966	5,76%
Consultas com Especialidades	109.860	5,80%
Total de Exames	654.368	2,44%
Nascimentos	2243	4,32%
Cirurgias	20.686	5,58%

Hospital Sagrada Família em números

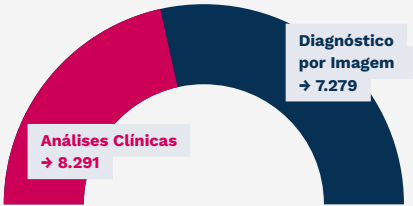
Saídas Hospitalares	1.525
Urgência e Emergência	14.678
Consultas com Especialidades	6.580
Total de Exames	15.570
Nascimentos	97
Cirurgias	1.155
Média de Permanência	2,21 dias
Taxa de Ocupação	19,40%

Destaques do período

- +14 mil atendimentos em urgência e emergência
- Mais de 15 mil exames realizados no período
- 1.155 cirurgias realizadas com segurança assistencial
- 97 nascimentos acompanhados por equipe multiprofissional

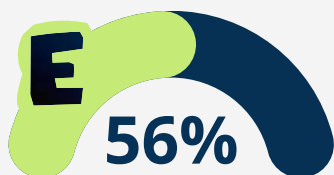
Exames de imagem
2024: 5.188

Exames de imagem
2025: 7.279

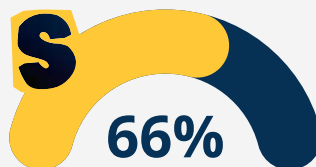


Total de exames realizados: **15.570**

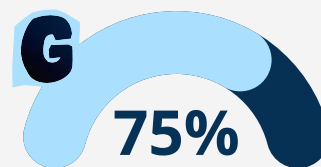
Perfil ESG



- Gestão estruturada de resíduos hospitalares (PGRSS) com segregação por grupos, auditorias mensais da CIPA e parcerias para destinação de recicláveis e compostagem.
- Eficiência energética com mais de 90% de iluminação LED e placas solares cobrindo parte do consumo de energia.
- Controle de estoque informatizado (PVPS) com pesagem diária de desperdício alimentar e campanhas de redução de copos plásticos.
- Horta produtiva e preservação de áreas verdes.



- Pesquisa de satisfação ativa com múltiplos canais.
- Programas de saúde pública em parceria com a Secretaria de Saúde e ações comunitárias.
- Infraestrutura confortável para pacientes e acompanhantes com melhorias recentes nos quartos SUS e particulares, PS e saguão de espera.
- Programa de saúde mental "Mente Saudável" para colaboradores, pesquisa de clima organizacional e diretrizes de prevenção ao assédio.
- Políticas de diversidade e recrutamento inclusivo.



- Estrutura de governança mapeada, transparência nas decisões e gestão filantrópica com diretoria eleita por votação
- Código de ética robusto, canal de denúncias com garantia de anonimato.
- Controles internos integrados com sistema de gestão informatizado, relatórios anuais detalhados.
- Gestão robusta de segurança da informação e conformidade com LGPD.
- Alta conformidade legal com auditorias externas periódicas e monitoramento contínuo.



Desde 2024, contamos com o acompanhamento da Eco.InPact, consultoria especializada em ESG na área da saúde, que apoia a evolução contínua das nossas 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 Sagrada Família de Itapiranga são:



ODS 3 - Saúde e Bem-Estar: O Hospital Sagrada Família tem na promoção da saúde o centro da sua atuação, realizando mais de 14 mil atendimentos de urgência e emergência, 1.155 cirurgias e 97 nascimentos ao longo de 2025, com uma taxa de infecção hospitalar de apenas 0,69%. A instituição mantém protocolos rigorosos de segurança do paciente, promoveu a Semana Mundial da Segurança do Paciente com ações educativas, e alcançou 95% de satisfação na pesquisa com pacientes internados. Iniciativas como o programa "Mente Saudável" para colaboradores e 270 pessoas beneficiadas em ações sociais de saúde preventiva reforçam o compromisso com o bem-estar coletivo na região do Extremo Oeste Catarinense.



ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico: Com 70 colaboradores e 22 médicos no corpo clínico, o hospital investiu R\$ 36.898 em capacitação, alcançando 100% dos colaboradores treinados e 462 horas de formação no período, além de manter uma taxa de turnover de apenas 2,08% e absenteísmo de 0,35%. A pesquisa de clima organizacional registrou 97% de satisfação, refletindo um ambiente de trabalho estável e valorizado. O hospital acolheu ainda 3 jovens aprendizes e 01 prestadores de serviço à comunidade encaminhados pelo Poder Judiciário, contribuindo diretamente para a geração de oportunidades na região.



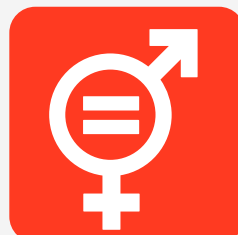
ODS 17 - Parcerias e Meios de Implementação: A atuação do hospital é viabilizada por uma rede robusta de parcerias institucionais que sustentam tanto a gestão quanto a qualidade assistencial. O Instituto Santé responde pela gestão administrativa e operacional; a Eco.InPact atua como consultoria ESG desde 2024; a parceria com a Celesc e a ANEEL viabilizou o projeto de eficiência energética com instalação de placas solares; universidades fornecem estagiários para formação ensino-serviço; e convênios com SUS, SC Saúde, Unimed, Cis Ameosc e Cis Amerios diversificam as fontes de receita. O Santé aderiu ao Movimento ODS Santa Catarina em 2025 e mantém relacionamento estruturado com 12 grupos de stakeholders, desde prefeituras consorciadas até o Poder Judiciário, demonstrando que a colaboração é pilar estratégico da instituição.

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



ODS 4 - Educação de

Qualidade: O hospital promove educação continuada com capacitações que alcançaram 100% dos colaboradores, além de receber estagiários universitários e realizar ações educativas em saúde preventiva junto à comunidade.



ODS 5 - Igualdade de Gênero:

Com 87% de representatividade feminina no quadro funcional e 5 mulheres em cargos de chefia, o hospital demonstra compromisso concreto com a equidade de gênero no ambiente de trabalho.



ODS 6 - Água Potável e

Saneamento: A gestão hídrica responsável incluiu coleta e reaproveitamento de água da chuva, revisão dos fluxos operacionais da lavanderia e campanhas educativas, totalizando um consumo monitorado de 4.534 m³ em 2025.



ODS 12 — Consumo e Produção Responsáveis:

A gestão estruturada de resíduos hospitalares com segregação por grupos (infectantes, químicos, perfurocortantes), a Campanha Tampinha Solidária, a compostagem orgânica e o controle de desperdício alimentar reforçam o compromisso com a economia circular.

BALANÇO SOCIAL 2025

Mensagem e Perfil Institucional

Governança Corporativa, Ética e Conformidade

Sustentabilidade Econômico-Financeira

Compromisso Ambiental

Responsabilidade Social

Inovação e Qualidade

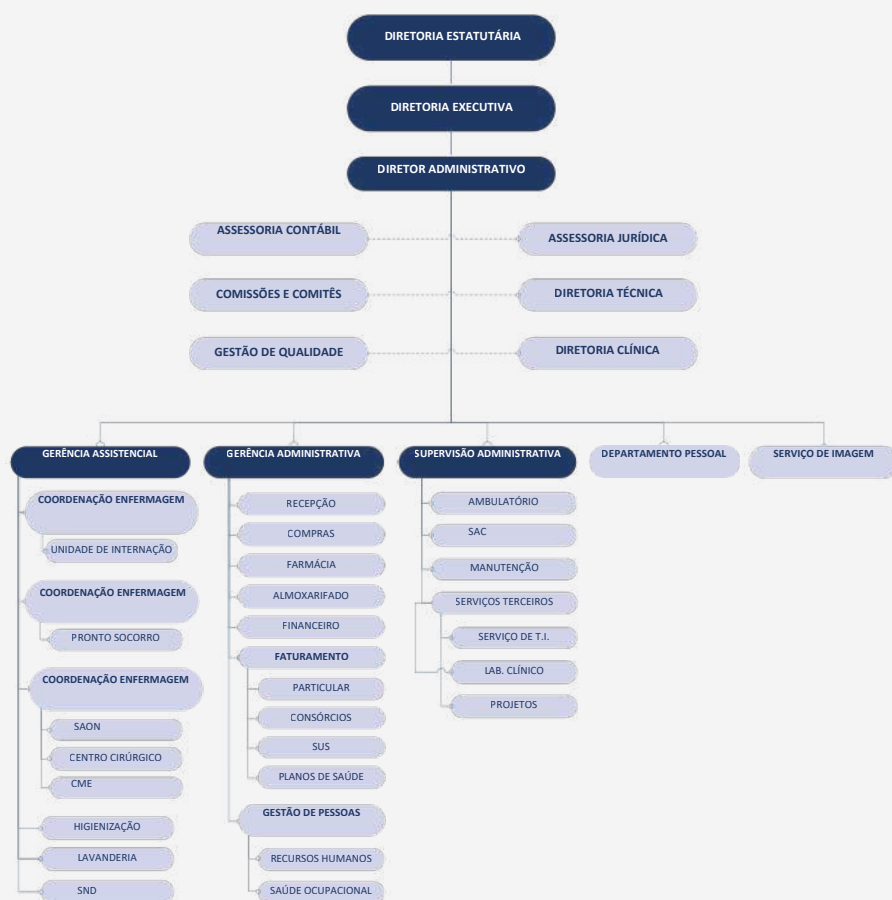
Materialidade, Stakeholders e Diálogo Social

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 HSF



LEGENDA:

CME: CENTRAL DE MATERIAIS ESTERILIZADOS

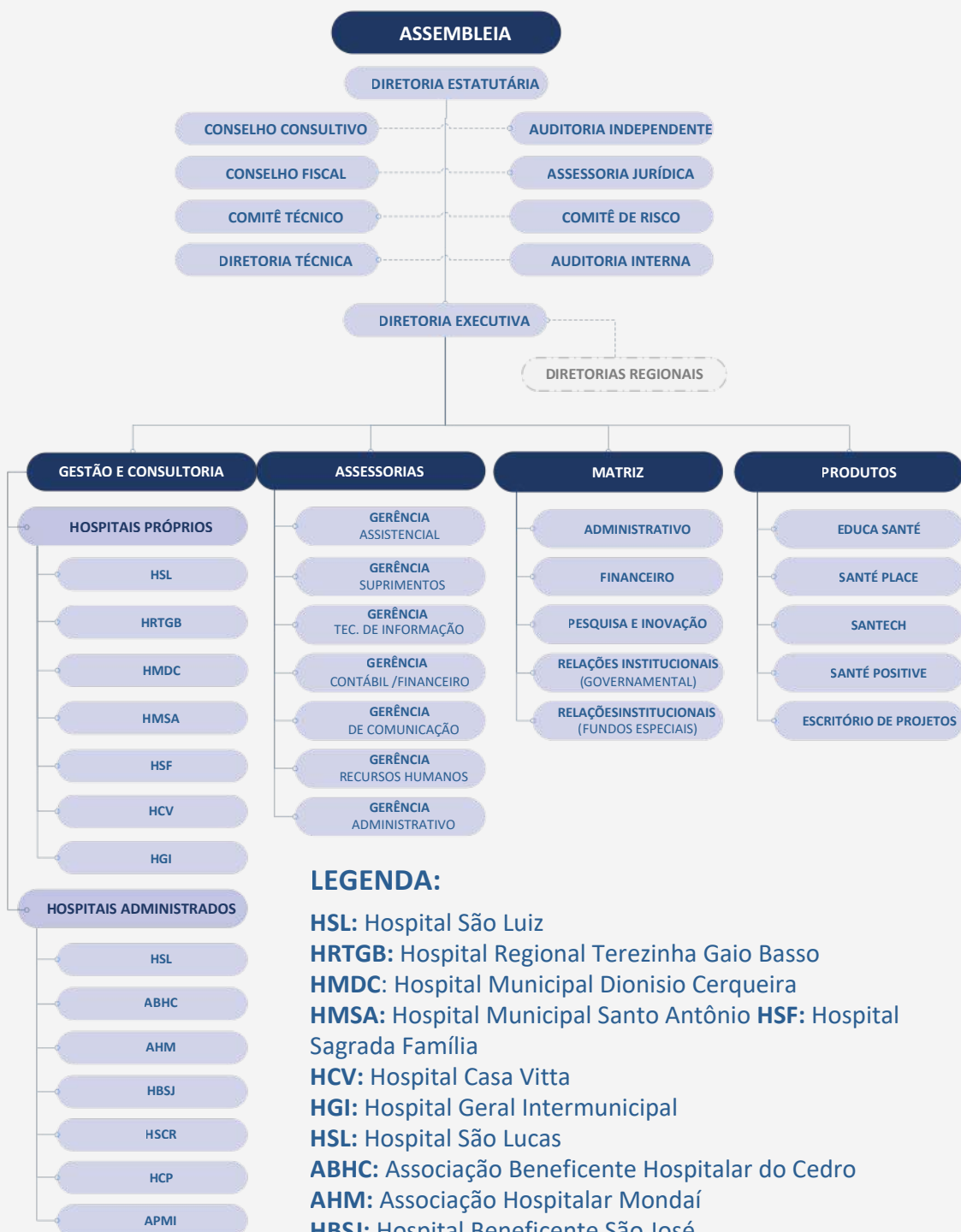
SND: SERVIÇO DE NUTRIÇÃO ENTERAL

SAC: SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

SAON: SERVIÇO DE ATENDIMENTO OBSTÉTRICO E NEONATAL

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

2023

Prêmio Catarinense de Excelência 2023
Nível I – 125 pontos (Categoria Bronze)



2024

Prêmio Catarinense de Excelência 2024
Nível II – 250 pontos (Categoria Prata)



2025

Certificado de Responsabilidade
Social - ALESC



Canal Diálogo e Conduta Ética

Em 2025, implantamos o Canal de Diálogo como ferramenta estratégica para fortalecer a ética, a transparência e a governança institucional.

Divulgamos o canal aos colaboradores, com destaque para:

- Inserção do link de acesso direto nos recibos de pagamento, facilitando o uso;
- Garantia de confidencialidade, tratamento adequado das informações e respeito às diretrizes institucionais.

Políticas Anticorrupção e Conflito de Interesses

Possuímos Código de Conduta vigente desde 2023, aplicável a colaboradores, médicos, gestores e parceiros.

O documento estabelece diretrizes sobre:

- Cumprimento da legislação e normas regulatórias;
- Prevenção e gestão de conflitos de interesse;
- Combate ao assédio, à discriminação e a condutas inadequadas;
- Uso responsável dos recursos institucionais;
- Confidencialidade e proteção das informações, especialmente dados sensíveis e de pacientes;
- Mecanismos de comunicação e apuração de desvios de conduta.

Essas diretrizes fortalecem nossa governança, previnem riscos e reforçam nosso compromisso com práticas éticas, transparentes e alinhadas aos princípios ESG.

Indicadores – 2025

- Relatos registrados: 3
- Relatos resolvidos: 3

Houve relatos no Santé - HSF, que foram prontamente acolhidos e resolvidos, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua e as boas práticas.

Treinamentos em Compliance

- Carga horária: 44 horas
- Colaboradores do Administrativo e Lideranças capacitados

Os treinamentos fortalecem nossa cultura de integridade, conformidade e responsabilidade na gestão dos recursos e processos institucionais.

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\$ 14.959.242,59

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

95,26% PÚBLICO

4,74% 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.

Categoria	Valor (R\$)
Folha de Pagamento (colaboradores e médicos) *Sendo R\$ 4.026.670,93 de folha de pagamento bruta	8.428.297,98
Materiais e Medicamentos	1.044.189,59
Gêneros Alimentícios	258.143,88
Materiais de Consumo e Diversos	426.543,61
Despesas Gerais	4.540.271,61
Total de Despesas	14.697.446,67

R\$ 986.348,35
(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.

O resultado positivo do período foi direcionado ao fortalecimento da estrutura assistencial e à cobertura do aumento dos custos operacionais, garantindo a continuidade dos serviços de saúde.

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)

4.534 m³

As ações de uso racional da água incluem:

- Publicações educativas nas redes sociais, voltadas à comunidade e aos colaboradores;
- Coleta e reaproveitamento da água da chuva;
- Revisão dos fluxos operacionais da lavanderia, setor de maior consumo, visando reduzir o uso das máquinas e o volume de água consumido.



Consumo total de energia

(2025)

165.721 kWh

Tratamos a eficiência energética como diretriz estratégica. Entre as principais ações implementadas, destacamos:

- Campanhas internas de conscientização, com mensagens educativas nos ambientes, como “ao sair, apague a luz”;
- Participação no Projeto de Eficiência Energética da ANEEL, por meio de convênio entre o Instituto Santé e a Celesc, contemplando:
 - Instalação de placas solares;
 - Uso de coletores solares para aquecimento da água;
 - Modernização dos sistemas de iluminação;
 - Substituição de chuveiros.

Essas iniciativas contribuíram para otimizar o consumo energético, reduzir custos operacionais e mitigar impactos ambientais.



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)	4.261 kg
Químicos (Grupo B)	509 kg
Comuns (Grupo D)	Recolhimento pela prefeitura
Perfurocortantes (Grupo E)	192,8 kg



Programas de Reaproveitamento e Conscientização



Pense verde

Promovemos o Projeto “Pense Verde”, que une o cuidado com o meio ambiente à celebração da vida. A cada nascimento em nosso Hospital, uma árvore é plantada. A família do bebê recebe uma muda como símbolo de um novo começo e de compromisso com o futuro do planeta. A ação, realizada em parceria com o viveiro de mudas da Prefeitura de Itapiranga, reforça nosso vínculo com a natureza e nossa dedicação à sustentabilidade.



Tampinha solidária

Em 2025, foi desenvolvida em nossa instituição a Campanha Tampinha Solidária, uma iniciativa promovida pela CIPA e pela Comissão de Humanização, em parceria com a empresa Copapel. A ação contou com o engajamento dos colaboradores na arrecadação de tampinhas plásticas, que posteriormente foram destinadas à reciclagem e convertidas em recursos para a aquisição de cadeiras de banho. Integrando o programa institucional de sustentabilidade, a campanha evidenciou o impacto positivo de práticas coletivas voltadas à responsabilidade socioambiental e ao cuidado com o próximo.

Biodiversidade e Ambientes Sustentáveis

Áreas Verdes e Ambientes Externos

No Hospital Sagrada Família, Alciro Francisco Eidt é um exemplo de amor e dedicação. Como voluntário, ele cuida com zelo da nossa horta, plantando e colhendo alimentos frescos, que não são apenas alimentos, mas um verdadeiro gesto de carinho. Esses produtos chegam à mesa de nossos pacientes e colaboradores, proporcionando mais saúde e qualidade em nosso dia a dia.

O trabalho do Alciro reflete o que acreditamos: a saúde começa com gestos de amor e atenção, e a natureza desempenha um papel essencial na recuperação e no bem-estar de todos. Agradecemos imensamente pela sua dedicação e por contribuir com seu trabalho para melhorar o ambiente do hospital e o cuidado prestado a todos.



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	70
Total de Mulheres	61
Mulheres em cargos de chefia	5

MÉDICOS

MÉDICAS

**TOTAL DE 22 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	2,08%
Índice de absenteísmo	0,35%

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	462 horas
Percentual de colaboradores treinados	100%
Investimento em capacitação	R\$36.898,00

Acidentes de trabalho registrados: 8

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

97% 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:

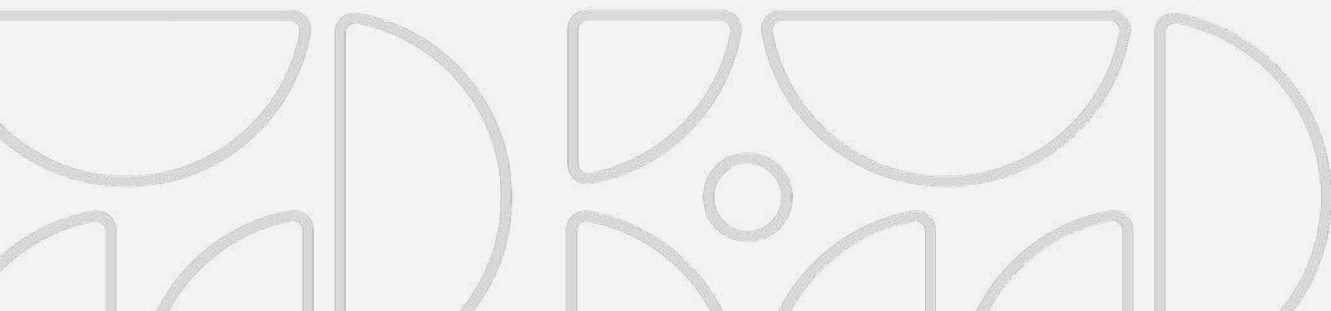
Categoria	Quantidade
Colaboradores com deficiência (PCD)	3
Jovem aprendiz	3

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



Prestação de Serviço à Comunidade

Atuamos como parceiros do Poder Judiciário, acolhendo pessoas encaminhadas pelo Fórum para a prestação de serviço à comunidade. Essa iniciativa contribui para a ressocialização, o exercício da cidadania e o apoio às atividades institucionais. Em 2025, foi recebido 01 prestador de serviço, reforçando o compromisso com a inclusão social e o desenvolvimento da comunidade.



Comunidade e Impacto Social

324 Pessoas beneficiadas em ações sociais

Em 2025, também realizamos diversas ações com a comunidade, fortalecendo nossa presença social e ampliando o cuidado para além dos muros do hospital. Essas iniciativas integram nossas práticas ESG, com foco na promoção da saúde, na prevenção de doenças e no fortalecimento do vínculo com a comunidade, reafirmando nosso compromisso com o bem-estar coletivo.

Durante o ano, recebemos diversas doações voluntárias da comunidade, que foram essenciais para apoiar nossos pacientes, familiares e equipes em diferentes momentos. Cada gesto, independentemente do tamanho, representou cuidado, empatia e compromisso com a vida. Agradecemos imensamente a todos que contribuíram.



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.



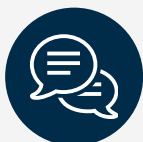
**Higienize
as mãos**



**Confirme a
identificação**



**Administre
medicamentos
corretamente**



**Comunique-se
com clareza**



**Mantenha o
ambiente
seguro**



Indicadores Assistenciais e de Qualidade

Taxa de Infecção Hospitalar: 0,69%

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)
Taxa de Eventos Adversos	52
Tempo médio de espera no Pronto-Socorro	40 minutos

Monitorados e analisados para prevenção e melhoria contínua.

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

Projeto “Parabéns para Você”

Em 2025, seguimos com o projeto “Parabéns para Você”, uma iniciativa realizada com carinho por toda a nossa equipe. Pacientes que comemoram aniversário durante a internação recebem uma surpresa especial, com parabéns personalizados e uma refeição preparada para tornar o dia mais leve e acolhedor, mesmo em meio ao tratamento.



Pequenos Heróis - Certificado de Coragem

No Santé - HSF, sabemos que alguns momentos dentro do hospital podem ser desafiadores para as crianças, seja na hora de tirar sangue, fazer um exame ou passar por algum procedimento. Pensando nisso, cada pequeno paciente recebe, antes da alta, um Certificado de Coragem: uma forma carinhosa de reconhecer sua bravura e tornar essa experiência um pouco mais leve e positiva.



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

Foram implantados sistemas como Sys Agenda, Sys Treinamentos e GCC, além da realização de auditorias em áreas estratégicas, como resíduos, segurança do paciente, limpeza e prontuários.

Houve aprimoramento na segregação de resíduos, ampliação da equipe assistencial e retorno dos serviços de EDA e colonoscopia. Também foram implantados folders de orientação, ampliado o atendimento ao cliente e desenvolvidos projetos como Anjo da Guarda e Crescer Juntos, reforçando o cuidado humanizado.

A estrutura foi fortalecida com subestoque no Pronto Socorro, ampliação de treinamentos e melhorias na infraestrutura, garantindo mais conforto aos pacientes e acompanhantes.

Destaca-se ainda a ampliação da atuação das comissões, com foco na segurança do paciente e no controle de infecção hospitalar.



Obras e investimentos



R\$150.000,00 – investido em reformas estruturais

Melhoria de áreas estratégicas, garantindo mais segurança, funcionalidade e qualidade nos atendimentos



R\$1.500.000,00 – investido na aquisição de equipamentos hospitalares

Modernização da estrutura com tecnologia que amplia a capacidade e qualifica os atendimentos



R\$600.000,00 – investido em equipamentos e mobiliários

Fortalecimento da assistência com mais suporte, conforto e eficiência para pacientes e equipes





R\$85.370,00 – investido em melhorias na infraestrutura

Adequações estruturais que proporcionam mais segurança e melhores condições de funcionamento



R\$393.000,00 – investido na aquisição de arco cirúrgico

Ampliação da precisão e segurança nos procedimentos cirúrgicos



R\$120.069,00 – investido em climatização e ambientação

Qualificação dos ambientes internos, promovendo mais conforto e bem-estar

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

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

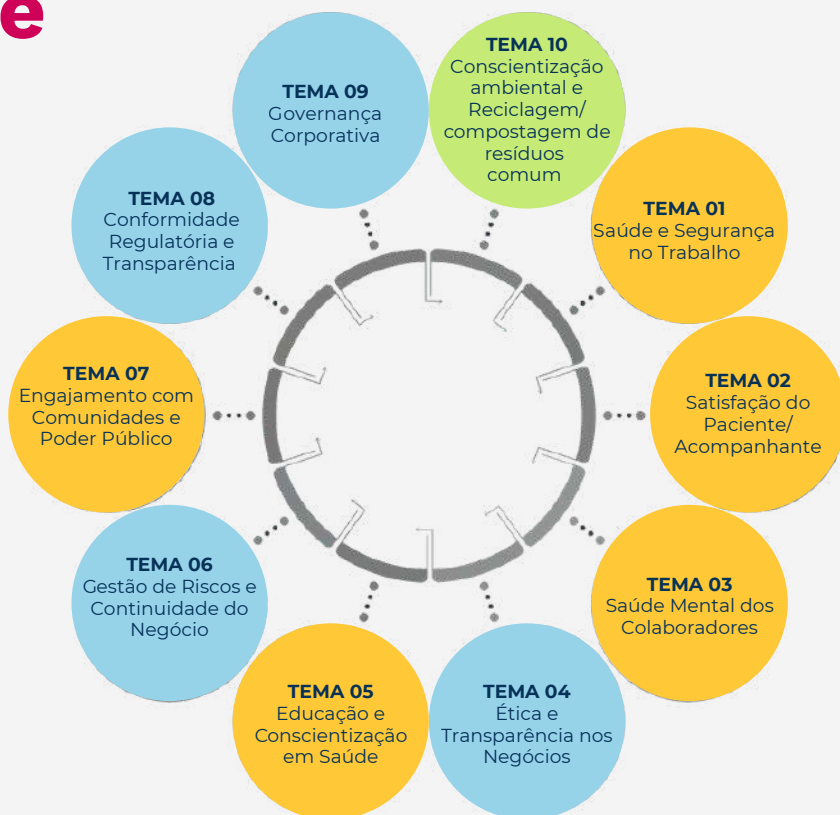
A definição da materialidade considerou:

- 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.



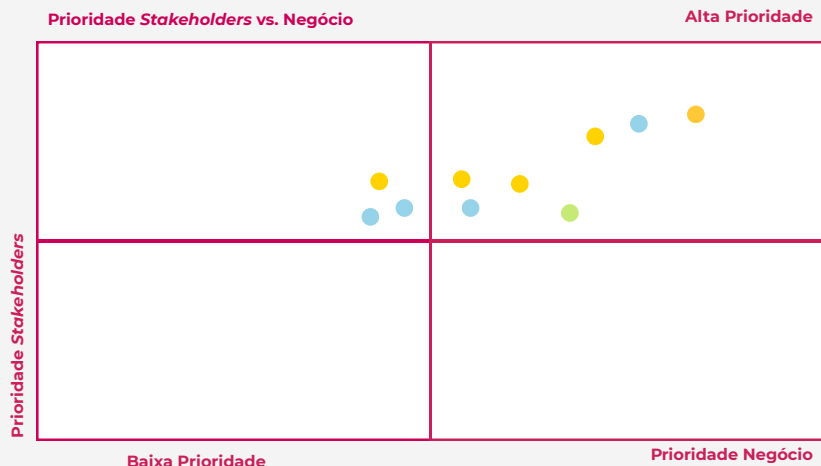
Matriz de Materialidade

Em alinhamento às diretrizes do GRI 3, ISSB e ABNT PR 2030, o Hospital Sagrada Família 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 Sagrada Família 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.

- Saúde e Segurança no Trabalho
- Satisfação do Paciente/Acompanhante
- Saúde Mental dos Colaboradores
- Ética e Transparência nos Negócios
- Educação e Conscientização em Saúde
- Gestão de Riscos e Continuidade do Negócio
- Engajamento com Comunidades e Poder Público
- Conformidade Regulatória e Transparência
- Governança Corporativa
- Conscientização ambiental e Reciclagem/compostagem de resíduos comum



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	
Gestão de resíduos e descarte seguro	Gestão responsável, segregação e destinação adequada
Gestão de efluentes	Adoção de práticas de eficiência e redução de impactos ambientais
Gestão de resíduos e descarte seguro	Uso consciente de água, energia e insumos

Social	
Treinamento e desenvolvimento de colaboradores	Valorização, capacitação e bem-estar dos colaboradores
Diversidade e inclusão	Promoção de um ambiente inclusivo e respeitoso
Saúde e segurança no trabalho	Fortalecimento da cultura de segurança do paciente e do trabalhador

Governança	
Ética e transparência nos negócios	Conduta ética e conformidade com normas e legislações
Privacidade e proteção de dados (LGPD)	Melhoria contínua dos processos e da assistência
Conformidade regulatória	Ampliação do acesso à informação e prestação de contas

Econômico e Comunidade	
Valor	Captação de recursos e projetos estratégicos (exemplo: captar R\$ 30 milhões/ano em projetos)
Qualidade	Melhoria contínua dos processos e da assistência
Engajamento com a comunidade	Garantia da viabilidade econômico-financeira do negócio

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	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 de pacientes internados, PS Agora, Ações educativas e campanhas de saúde, Canal de atendimento ao cliente	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, Projeto Pense Verde.	Acesso à saúde pública; geração de emprego; retorno social; responsabilidade ambiental.
CIPA e Comissões Hospitalares	Auditorias internas mensais, Campanha, Reuniões periódicas, Treinamentos, Relatórios periódicos.	Engajamentos; qualidade no atendimento e execução dos processos; adequações.
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	Atendimento à demanda dos beneficiários; qualidade assistencial; satisfação dos usuários.
Poder Judiciário	Parceria para Prestação de Serviço à Comunidade, Projeto de Captação de Verbas Pecuniárias.	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. 27–28	ODS 8
Treinamento e desenvolvimento de colaboradores	GRI 404-1, 404-2	Cap. Responsabilidade Social – pág. 28	ODS 4, ODS 8
Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 405-1	Cap. Responsabilidade Social – pág. 29	ODS 5, ODS 10
Saúde e segurança no trabalho	GRI 403-1, 403-9	Cap. Responsabilidade Social – pág. 28	ODS 3, ODS 8
Engajamento com a comunidade	GRI 413-1	Cap. Responsabilidade Social – pág. 30	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. 23	ODS 7, ODS 13
Gestão de resíduos hospitalares	GRI 306-3, 306-5	Cap. Compromisso Ambiental – págs. 24–25	ODS 12
Biodiversidade e uso do solo	GRI 304-2	Cap. Compromisso Ambiental – pág. 26	ODS 15
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. 19	ODS 16

Índice de Conteúdos GRI e ODS Abordados neste Balanço Social

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. 32, 38	ODS 3
Inovação e tecnologia aplicada à assistência	GRI 203-1	Cap. Inovação e Qualidade – págs. 33–34	ODS 9
Voluntariado e investimento social	GRI 413-2	Cap. Responsabilidade Social – págs. 26, 30	ODS 3, ODS 11
Inclusão e acessibilidade	GRI 405-2	Cap. Responsabilidade Social – pág. 29	ODS 5, ODS 10
Metas e compromissos ESG	GRI 2-23, 2-24	Cap. Materialidade e Stakeholders – pág. 43	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. 41–42, 44	ODS 17



SANTÉ
HOSPITAL SAGRADA FAMÍLIA