

BALANÇO SOCIAL 2025



+360MIL
Atendimentos

+150MIL
Consultas

+174MIL
Exames

+7MIL
Cirurgias



OSWALDO CRUZ
INSTITUTO SOCIAL

BALANÇO SOCIAL 2025



OSWALDO CRUZ
INSTITUTO SOCIAL



Consolidação de Resultados e Perspectivas 2025

Apresentamos este Balanço Social como o reflexo de nossas principais ações à frente das unidades públicas administradas, reafirmando o propósito de servir à vida por meio de uma gestão pautada pela excelência técnica, ética e transparência corporativa. Em conformidade com as diretrizes da Norma Brasileira de Contabilidade Técnica 15 (NBC T 15), evidenciamos nesta publicação a evolução contínua, que transcende o cumprimento formal das metas contratuais estabelecidas para nossas unidades parceiras.

A consolidação da governança e da maturidade assistencial em nossas operações na Baixada Santista reflete-se diretamente nos equipamentos de saúde geridos em cooperação técnica com o Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

Complexo Hospitalar dos Estivadores (CHE)

Referência regional do SUS no atendimento materno-infantil de alta complexidade e partos seguros. O hospital alcançou o expressivo marco histórico de mais de 23 mil partos realizados, desde o início de suas atividades, aliando elevado volume assistencial às menores taxas de mortalidade da região. Também é destaque na Linha de Cuidado Adulto, especialmente em sua UTI Adulto e Clínica Médica. Em 2025, manteve mais de 85% de taxa de ocupação e excelentes resultados, com baixas taxas de infecção hospitalar e mortalidade, fruto do foco contínuo na segurança do paciente e da capacitação permanente das equipes multidisciplinares.

Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Nelson Teixeira (AMBESP-NT):

Equipamento público de atenção secundária no SUS, com alta resolutividade diagnóstica e ambulatorial, que atingiu a marca de mais de 600 mil consultas médicas realizadas. O foco operacional da unidade manteve-se direcionado à otimização dos fluxos assistenciais, à colaboração com a Secretaria Municipal de Saúde de Santos e à redução do tempo de espera por atendimento especializado, ampliando o acesso qualificado da população ao SUS.

Garantir o equilíbrio financeiro e a superação desses indicadores exige o aperfeiçoamento contínuo dos processos operacionais, análises de custos e foco no valor agregado de cada atendimento. Essa jornada é sustentada pelo fortalecimento dos vínculos com colaboradores, pacientes e comunidade, estimulando a inclusão, a diversidade e a escuta ativa em todas as instâncias relacionais.

Do ponto de vista corporativo, o período foi marcado pela consolidação de uma nova instância de Governança: o Conselho de Administração Local. Essa estrutura ampliou os mecanismos de governança descentralizada, gerando aprendizados práticos que sustentam nosso planejamento estratégico.

Cada conquista reportada decorre do protagonismo colaborativo, da dedicação e do compromisso de nossos parceiros e corpo funcional, que trabalham diariamente para entregar precisão clínica e acolhimento humano. A seguir, apresentamos os principais resultados do período.

... Sumário

1	Nossa Instituição	4	10	Baixada Santista	16
2	Linha do Tempo	5	11	Contratos de Gestão	17
3	Nosso Propósito	7	12	Complexo Hospitalar dos Estivadores	18
4	Ética e Integridade	8	13	Ambesp Dr. Nelson Teixeira	19
5	Governança Corporativa	10	14	Contratos de Gestão	20
6	Organograma	12	15	Gente e Gestão	21
7	Planejamento Estratégico	13	16	Destaques das Unidades	25
8	Mapas Estratégicos	14	17	Tabela Ibase	70
9	Qualificações OSS	15	18	Créditos	79



O Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz nasceu do compromisso do Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC) com a responsabilidade social e da convicção de que é possível transformar a saúde pública por meio de uma gestão qualificada, ética e inovadora. Inspirado pela excelência, experiência e referência técnica do HAOC, atua para contribuir para o fortalecimento e o avanço sustentável do Sistema Único de Saúde (SUS).

Como Organização Social de Saúde (OSS), o Instituto é uma entidade privada sem fins lucrativos que estabelece parcerias com o poder público para a gestão de serviços e equipamentos de saúde. Esse modelo permite maior agilidade administrativa, otimização dos recursos públicos e foco permanente na qualidade da assistência e segurança do paciente, sempre com transparência, responsabilidade e rigor na prestação de contas.

Nossa atuação vai além da gestão. Trabalhamos para gerar valor social por meio da implementação de boas práticas assistenciais, do fortalecimento da segurança do paciente, da valorização dos profissionais de saúde e da busca contínua por eficiência, inovação e resultados. Dessa forma, contribuímos para ampliar o acesso da população a serviços de saúde humanizados, seguros e de excelência.

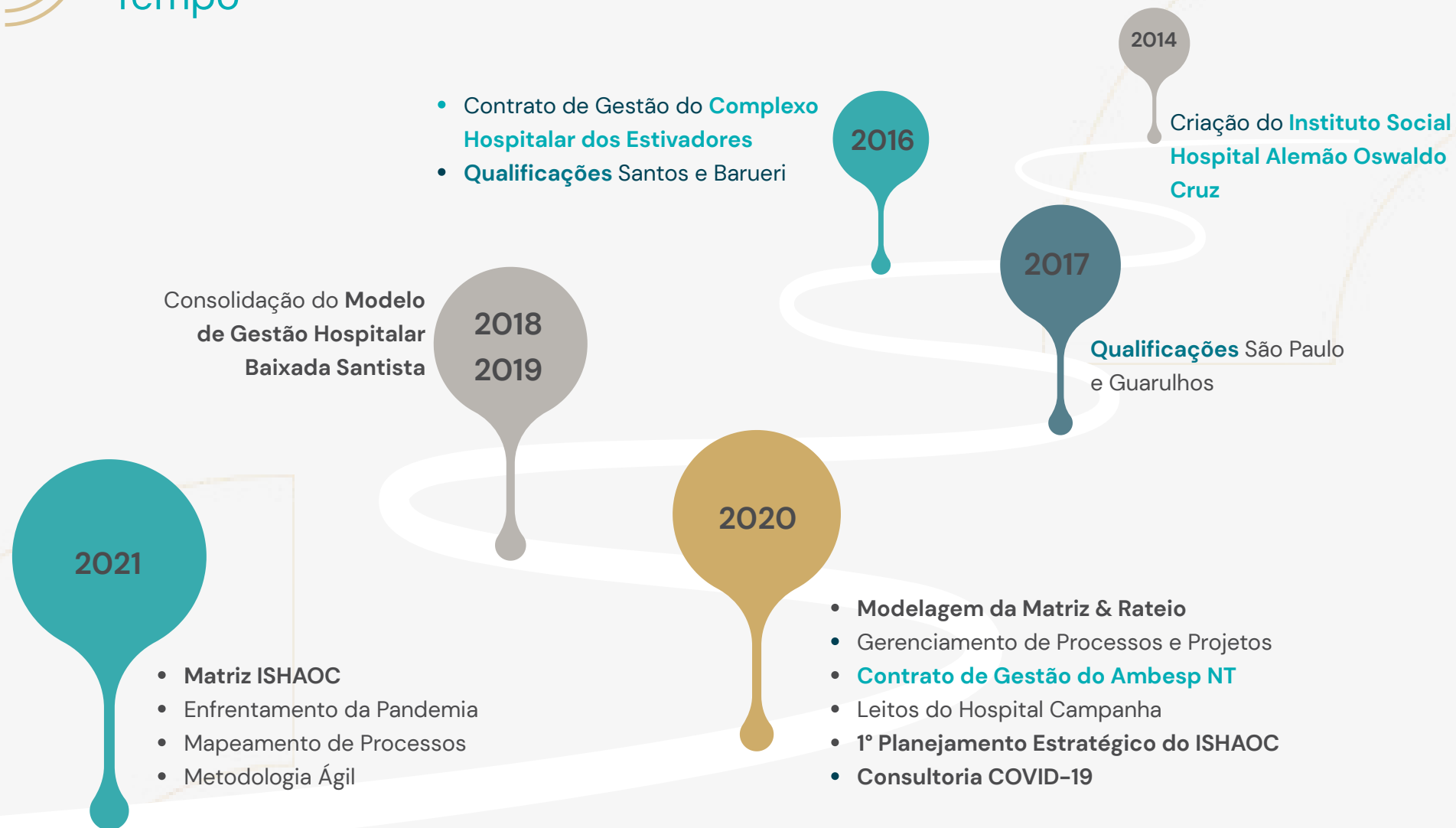
Cada recurso administrado é aplicado com responsabilidade e acompanhado por mecanismos de controle, monitoramento e transparência, assegurando que os investimentos públicos se convertam em benefícios concretos para os cidadãos e para as comunidades atendidas.

Integrante do Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde (IBROSS), o Instituto reafirma diariamente seu compromisso com a ética, a governança, a sustentabilidade e a construção de uma saúde pública cada vez mais eficiente, acessível e resolutiva.



Saiba mais em:

- <https://ishaoc.org.br>
- <https://www.ibross.org.br>
- <https://portal.datransparencia.saude.sp.gov.br>
- <https://www.santos.sp.gov.br/?q=content/organizacoes-sociais>



2022

- **Novo Contrato de Gestão do Complexo Hospitalar dos Estivadores**
- **Qualificação** em mais seis municípios
- Código de Conduta

2023

Qualificações Estado de São Paulo e Praia Grande

2024

- Aprimoramento de processos internos
- Alteração do Estatuto Social – **Conselhos Locais**
- Implantação do Programa de Integridade

2025

Qualificações Peruíbe e Mogi das Cruzes



Nosso propósito

Servir à Vida

O Instituto integra o Pilar de Sustentabilidade e Responsabilidade Social do Hospital Alemão Oswaldo Cruz e, por meio de sua atuação, contribui para fortalecimento e disseminação do Propósito, da Missão, da Visão e dos Valores organizacionais, gerando impacto positivo e valor para a sociedade.



Visão

Ser a melhor escolha em cuidados de saúde na percepção de pacientes, médicos e todo o ecossistema em transformação.



Missão

Ser protagonista no desenvolvimento da saúde:

- Entregando a melhor experiência e o melhor resultado para nossos pacientes;
- Pesquisando, educando e inovando para fazer avançar o conhecimento e a prática;
- Impactando cada vez mais pessoas por meio do nosso compromisso social.



Valores

- **Acolhimento:** acolhemos com empatia e compaixão nossos pacientes e seus familiares, médicos e profissionais de saúde, para que se acolham entre si.
- **Colaboração:** valorizamos a abertura em todas as nossas relações, sempre dialogando e trabalhando junto, de forma ética e transparente.
- **Excelência:** fazemos sempre melhor (Immer Besser) para alcançar a maior segurança e o melhor resultado para nossos pacientes, buscando empoderá-los e encantá-los em cada detalhe da sua experiência.
- **Inovação:** somos movidos pela melhoria contínua, gerando novos conhecimentos, práticas e modelos de atuação que contribuem para o avanço disruptivo e incremental de um setor em constante transformação.
- **Vocação social:** contribuimos com a saúde para além da nossa Instituição, compartilhando nosso conhecimento e nossas práticas com o sistema público de saúde e outras organizações sociais.

O Programa de Integridade orienta a atuação institucional por meio de diretrizes, mecanismos de controle e instrumentos voltados à prevenção, detecção, resposta e remediação de práticas de condutas inadequadas, desvios éticos, atos ilícitos e de corrupção, violações legais e comportamentos incompatíveis com o Propósito, Missão, Visão e Valores institucionais.

Estruturado conforme as melhores práticas nacionais e internacionais de Compliance, o Programa de Integridade busca fortalecer continuamente a cultura justa e ética, a transparência, a integridade e a conformidade, promovendo um ambiente organizacional pautado pela responsabilidade, respeito e compromisso institucional.

O Programa é sustentado por 06 pilares fundamentais:



1

Suporte e comprometimento da Alta Administração



2

Análise de riscos



3

Código de Conduta Ética e políticas institucionais



4

Canal Confidencial



5

Treinamentos e comunicação



6

Monitoramento

O acompanhamento do Programa é realizado pela área de Compliance, com reportes ao Comitê de Conduta, responsável pela gestão do Código de Conduta Ética, deliberação das manifestações reportadas ao Canal Confidencial, condução de sindicâncias e definição de medidas corretivas, educativas e disciplinares, conforme a gravidade e a natureza dos fatos apurados.

A estrutura normativa do Programa é composta pelo Código de Conduta Ética, pelo Manual de Compliance e por políticas institucionais voltadas à promoção da integridade e da conformidade, tais como: Compliance, Canal Confidencial, Não Retaliação, Anticorrupção e Conflito de Interesses, que orientam a atuação dos públicos de relacionamento do Instituto e reforçam o compromisso institucional com a ética e a transparência.

Como mecanismo preventivo e de transparência, o ISHAOC também adota o Formulário de Conflito de Interesses, instrumento destinado à identificação, declaração e tratamento de situações que possam comprometer a imparcialidade na tomada de decisão ou gerar potenciais conflitos entre interesses pessoais e institucionais.

Fomento à Ética e à Integridade

O fortalecimento da cultura de integridade é promovido por meio de treinamentos periódicos, ações de conscientização e comunicação institucional contínua, com o objetivo de disseminar princípios éticos, diretrizes de conduta e orientações relacionadas à integridade e conformidade.

Ao longo do exercício, foram realizadas ações educativas e de fortalecimento da cultura ética, voltadas aos colaboradores, gestores, terceiros e médicos PJ, abordando temas relacionados ao assédio moral e conflito de interesses nas relações de trabalho, bullying e cyberbullying nas escolas e a construção do respeito, Código de Conduta Ética, uso do Canal Confidencial e 1ª Semana de Compliance e Ética.

Código de Conduta Ética

O Código estabelece os princípios, diretrizes e comportamentos esperados de todos os públicos de relacionamento, reforçando o compromisso institucional de manter um ambiente de trabalho saudável e respeitoso.

O Código orienta a atuação de todos, promovendo relações pautadas pelo respeito, responsabilidade, legalidade, alinhamento aos valores institucionais, além de estabelecer

diretrizes para prevenção de condutas inadequadas, desvios éticos e potenciais situações de conflitos de interesses.

O Código de Conduta está disponível para consulta e acesso por todos os públicos de interesse, fortalecendo a cultura de integridade e a transparência institucional na página <https://ishaoc.org.br/codigodecondutaetica/>.

Canal Confidencial

O Instituto dispõe de um Canal Confidencial, administrado por empresa independente, para receber os relatos sobre possíveis violações legais, éticas ou das diretrizes do Programa de Integridade, com garantia de anonimato.

As manifestações são tratadas com confidencialidade, sigilo, proteção ao denunciante de boa-fé e não retaliação, permitindo a apuração responsável dos fatos reportados. Os relatos são analisados pela área de Compliance e submetidos ao Comitê de Conduta, que define as medidas cabíveis, contribuindo para o fortalecimento da integridade institucional.



<https://canalconfidencial.com.br/ishaoc>



0800 300 4578 (de segunda a domingo, 24h por dia)

O Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz (ISHAOC) é uma Organização Social de Saúde (OSS), de direito privado e sem fins lucrativos, dedicada ao interesse social e à utilidade pública.

Em 2024, o ISHAOC evoluiu em sua governança com a alteração do Estatuto Social, criando o Conselho de Administração Local e transformando o Conselho de Administração em Conselho de Administração Geral.

Em 2025, o Conselho de Administração Local de Santos (SP) foi aprovado com nove membros e iniciou suas atividades, fiscalizando e aprovando a prestação de contas da Diretoria Local e os relatórios de gestão relacionados aos equipamentos públicos CHE e AMBESP, além de interagir com outros órgãos de governança do ISHAOC.

O Conselho de Administração Geral, composto por nove membros, é responsável por avaliar estratégias, parcerias e aprovar contratos e orçamentos.

A Assembleia de Associados é responsável pela eleição dos membros dos Conselhos de Administração Geral e Fiscal e pela aprovação das demonstrações financeiras.

Atualmente, o Conselho Fiscal tem cinco membros, com a participação de duas mulheres.

A principal função do Conselho é garantir a conformidade fiscal e contábil do ISHAOC.

A Diretoria é nomeada pelo Conselho de Administração Geral e liderada pelo Diretor-Presidente, responsável pela gestão e supervisão das atividades do Instituto, além de atuar como ponto de comunicação com o Conselho de Administração Local.



O modelo de governança de gestão do Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz está alinhado às boas práticas de organizações sociais de saúde e aos princípios de transparência, equidade, responsabilidade e prestação de contas preconizados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

Conselho de Administração Geral

Ronald Shäffer	Charles Kriek	Bruno de Carli	Weber Porto	Simone Petroni Agra	Oskar Kedor	Melissa L. P. de Souza	Maria Carolina L. Gomes
Presidente	Vice-presidente	Conselheiro	Conselheiro	Conselheira	Conselheiro	Conselheira (representante dos empregados)	Conselheira

Conselho Fiscal

Roger Peter Jose Michaelis	Jacqueline Lorena Ribeiro	Simone Rosa de Paula Campos	Johan Daniel Karrqvist	Roland Friedrich Gallbach
Presidente	Vice-presidente	Conselheira	Conselheiro	Conselheiro

Conselho de Administração Local

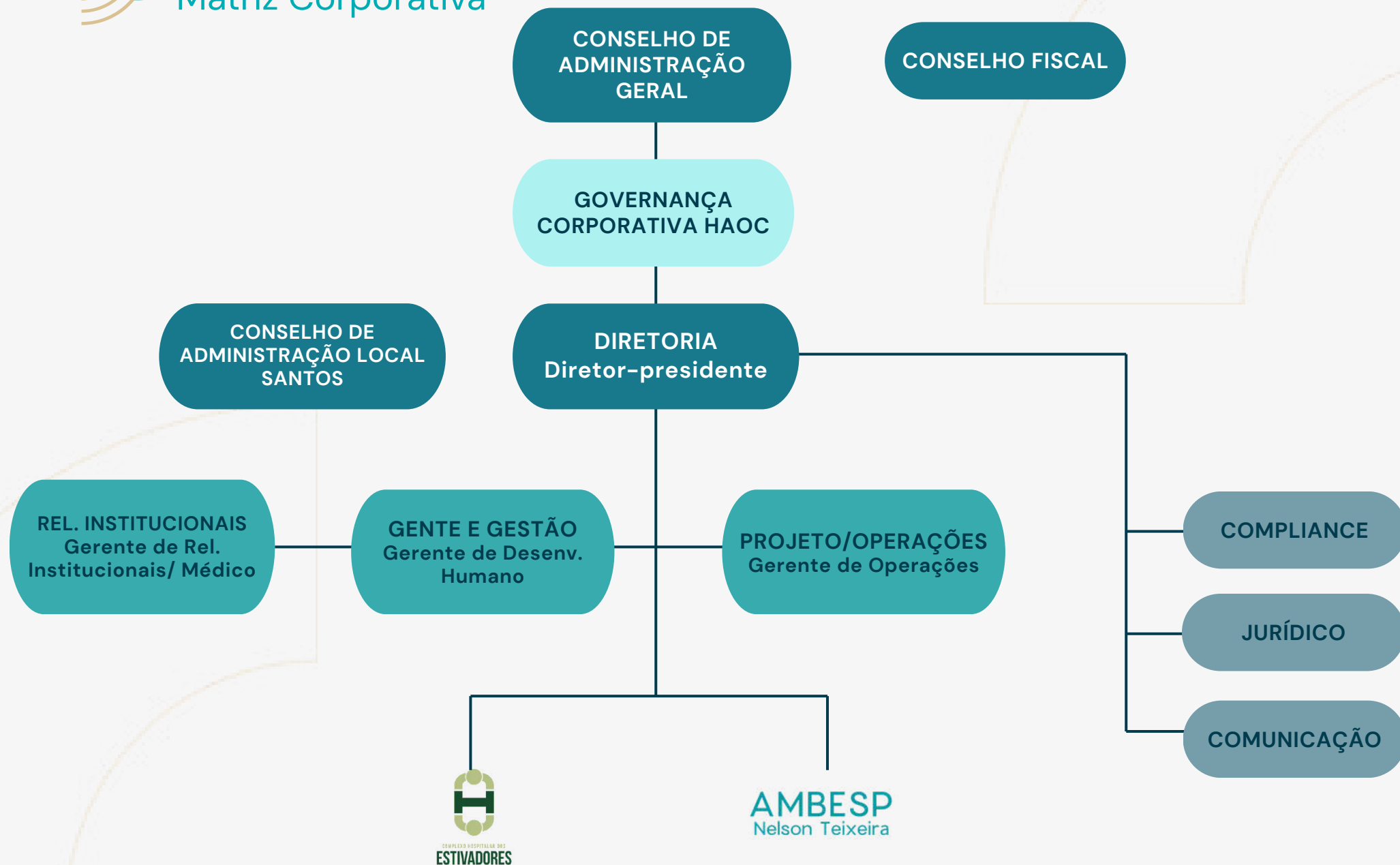
Mário Probst	Beate Christine Boltz	Carlos Alberto Yoshimura	Angela Maria Cuofano Mariano	Luiz Henrique Ribeiro Artacho
Presidente	Vice-presidente	Conselheiro	Conselheira	Conselheiro
Hugo Uesugui	Ramon Eduardo Lopez de Torres	Márcio Gonçalves Felipe	Newton Ota Takashima	
Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	

Diretora-presidente

Francies Regyanne Oliveira
Diretora-presidente

Organograma

Matriz Corporativa



Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico foi construído de forma coletiva, participativa e ascendente, promovendo o engajamento das lideranças e equipes na definição de objetivos, prioridades e iniciativas que direcionam as unidades. Alinhado às diretrizes estratégicas do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, o processo contempla o monitoramento contínuo dos Mapas Estratégicos, os ritos de Governança e a gestão e monitoramento de indicadores, fortalecendo uma cultura de inovação, melhoria contínua e geração de valor para a sociedade.

O alinhamento organizacional das diretrizes estratégicas tem como pilares a qualidade, a segurança, a sustentabilidade e a busca por resultados, orientando esforços para uma atuação integrada, eficiente e resolutiva junto à rede pública de saúde.

Com o slogan "Conectando pessoas ao propósito", a identidade organizacional é disseminada, tornando os objetivos mais claros e transparentes e facilitando o processo de desenvolvimento da organização. Essa conexão entre pessoas, propósito e resultados torna os objetivos mais claros, favorece a tomada de decisão e impulsiona o desenvolvimento organizacional de forma sustentável e alinhada aos valores institucionais.



Como desdobramento do planejamento estratégico, foram definidos os nossos Inegociáveis — princípios e compromissos que orientam as decisões e atitudes de todos os profissionais – representando valores que não podem ser flexibilizados e que sustentam a cultura organizacional. São os compromissos que reafirmam diariamente quem somos, como atuamos e o impacto que buscamos gerar na vida das pessoas e das comunidades que atendemos.



Mapas Estratégicos

Os projetos que subsidiam o alcance dos objetivos e seus indicadores são monitorados pela plataforma de software de gestão empresarial Actio.

A plataforma permite acompanhar em tempo real o desenvolvimento dos projetos estratégicos, facilita o report dos responsáveis e mantém disponível todas as informações, documentos e análise dos indicadores em sistema.



A Organização Social é uma qualificação, um título jurídico, que a Administração Pública concede a determinadas entidades privadas sem fins lucrativos, para que estas possam celebrar contratos de gestão com o Poder Público.

Entes públicos onde o ISHAOC segue qualificado como OSS:



**CIDADE DE
SÃO PAULO**



PREFEITURA DE
Santos



PREFEITURA DE
Cubatão



Prefeitura de
AMERICANA



PREFEITURA MUNICIPAL DE
São Vicente



PREFEITURA DE
SANTO ANDRÉ



PREFEITURA DE
GUARULHOS



PRAIA GRANDE



PREFEITURA DE
BARUERI



PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO



JUNDIAÍ
PREFEITURA



PREFEITURA DE
Peruíbe



MOGI DAS CRUZES
PREFEITURA MUNICIPAL



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Baixada Santista

Atuação

Por meio de contrato de gestão com a Prefeitura de Santos (SP), o ISHAOC é responsável pela administração do Complexo Hospitalar dos Estivadores (CHE) e do Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Nelson Teixeira (AMBESP), unidades que desempenham papel relevante na rede pública de saúde da Baixada Santista.

Criada pela Lei Estadual nº 815, em 30 de julho de 1996, foi a primeira região metropolitana brasileira sem status de capital estadual.

Atualmente, com 430 mil habitantes, Santos possui o maior complexo portuário da América Latina por onde transitam mais de um quarto de todas as cargas que entram e saem do nosso país.



A Baixada Santista é formada por nove municípios: Santos, São Vicente, Cubatão, Guarujá, Praia Grande, Bertioga, Mongaguá, Itanhaém e Peruíbe.

Santos é reconhecida nacionalmente por seus elevados indicadores de desenvolvimento humano e qualidade de vida. Com IDH de 0,840, a cidade está entre os melhores índices do Brasil e ocupa a 3ª posição no Estado de São Paulo, refletindo avanços consistentes em saúde, educação e renda.

O município também se destaca por possuir a maior proporção de pessoas idosas entre as cidades brasileiras com mais de 50 mil habitantes, característica que reforça a importância de políticas públicas voltadas ao envelhecimento saudável e à ampliação do acesso aos serviços de saúde.

Contratos de Gestão

Publicização

O Programa Municipal de Publicização estabelece diretrizes e critérios para a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como organizações sociais para aprimorar e ampliar serviços e atividades desenvolvidas em prol da população no município de Santos.



Com contrato de gestão firmado em 2016, o Complexo Hospitalar dos Estivadores (CHE) é um hospital municipal referência para a assistência à saúde da população de Santos e da Baixada Santista.

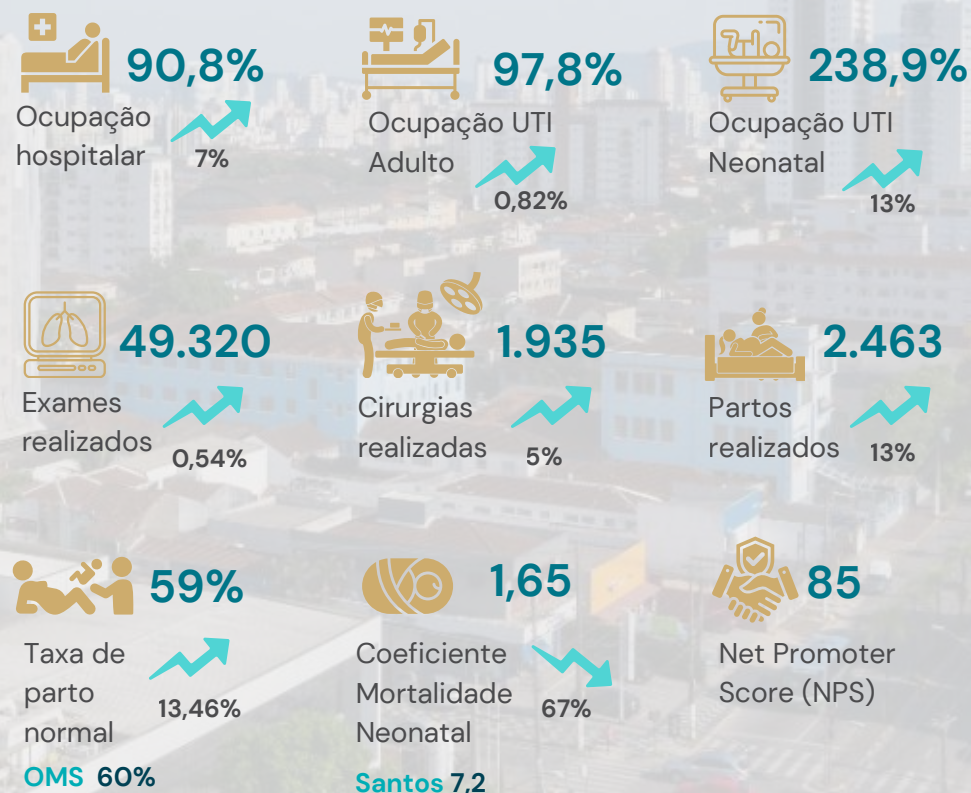
O hospital desempenha papel importante na atenção à saúde da gestante e do recém-nascido, contribuindo para a redução dos indicadores de mortalidade infantil no município.

Referência para partos de alto risco, conta com equipes multiprofissionais altamente qualificadas e estrutura preparada para garantir assistência integral às gestantes e aos bebês que necessitam de cuidados especializados.

O CHE possui Pronto Atendimento Obstétrico 24 horas, Centro Cirúrgico, Centro Obstétrico, Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, Unidade de Terapia Intensiva Adulto, Tomografia Computadorizada, Ambulatório de Especialidades, Serviço de Nutrição, Farmácia Hospitalar e diversas áreas de apoio diagnóstico e terapêutico, distribuídos em 10 andares. A unidade também realiza milhares de consultas, exames, internações, cirurgias e procedimentos anualmente, contribuindo para ampliar o acesso da população a serviços de saúde de qualidade.

Ao longo dos anos, consolidou-se como uma das principais referências da rede pública de saúde do município, ampliando sua capacidade assistencial e fortalecendo a oferta de serviços especializados.

O hospital também é membro da Aliança pelo Parto Seguro e Respeitoso, iniciativa que promove boas práticas obstétricas, o protagonismo da mulher durante o parto e o fortalecimento de uma assistência baseada em evidências científicas.



Ambulatório de Especialidades

Dr. Nelson Teixeira

O Ambulatório de Especialidades Dr. Nelson Teixeira (AMBESP-NT) é uma unidade estratégica da Rede Municipal de Saúde de Santos, gerida pelo Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz (ISHAOC) desde 2020, por meio de contrato de gestão firmado com a Prefeitura de Santos.

Referência em atenção ambulatorial especializada, o serviço oferece cerca de 19 mil consultas médicas mensais em 36 especialidades, ampliando o acesso da população a um atendimento qualificado, humanizado e resolutivo. Além da assistência médica especializada, o AMBESP-NT atua como centro de diagnóstico e tratamento, realizando exames de alta complexidade e procedimentos, incluindo endoscopias, colonoscopias, biópsias e procedimentos urológicos, oftalmológicos, de cirurgia geral e cirurgia plástica.

Desde sua inauguração, em meio aos desafios da pandemia de Covid-19, a unidade se destacou pela capacidade de inovação e adaptação. Foi pioneira na implantação da telemedicina no município, ampliando o acesso aos cuidados especializados por meio de consultas remotas.

Em novembro de 2020, criou o Centro de Referência em Diabetes Mellitus Tipo 1, dedicado ao acompanhamento integral de crianças e adolescentes de até 18 anos, tornando-se referência municipal no cuidado especializado no município.

Nos últimos anos, o ambulatório ampliou significativamente sua capacidade assistencial, com a extensão do horário de funcionamento até as 22 horas nos dias úteis e aos sábados até as 18 horas, a implantação de uma Central de Agendamentos própria, a revitalização dos serviços de fisioterapia e do Centro de Infusão, além da estruturação da Linha de Cuidado do Envelhecimento Cognitivo. Essas iniciativas reforçam o compromisso da unidade com a inovação, a eficiência operacional e a melhoria contínua da experiência dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).



Contratos de Gestão

Resultados Consolidados

Metas qualitativas e quantitativas dos contratos de gestão por quadrimestre, 2023 a 2025.



	Jan a Abr	Mai a Ago	Set a Dez
2025	855	915	940
2024	925	910	890
2023	1000	890	975



	Jan a Abr	Mai a Ago	Set a Dez
2025	950	950	950
2024	925	950	950
2023	915	930	840

A pontuação mínima para obter 100% de repasse é 750.

Gente e Gestão

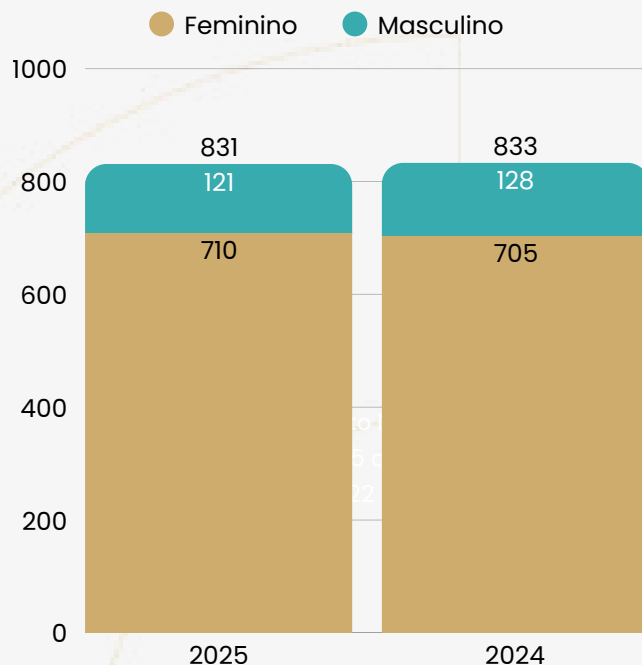
Nossos colaboradores

O Instituto é pautado em princípios de excelência, qualidade, atendimento humanizado e valorização dos colaboradores que atuam no SUS.

A dedicação e o engajamento dos nossos colaboradores são pilares que sustentam nossa capacidade de atingir o propósito de servir à vida e garantir melhores experiências e resultados em saúde para o paciente.



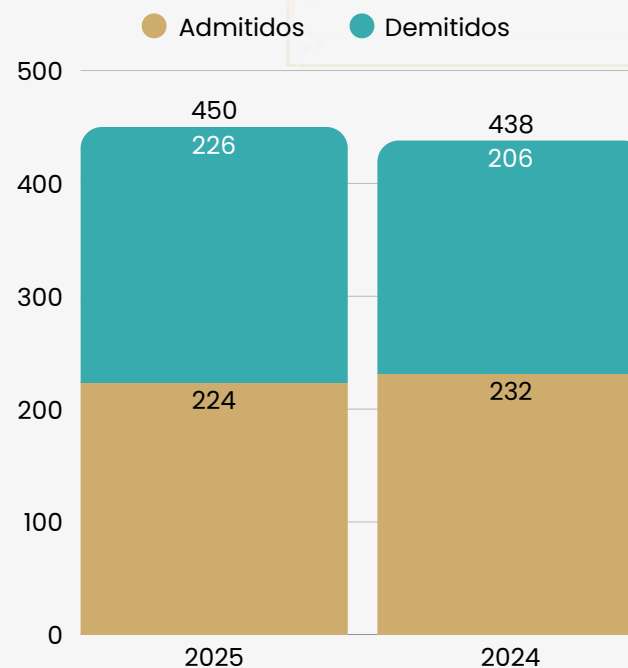
Número de colaboradores, segundo sexo



Encerramos o ano com 831 colaboradores, 11 jovens aprendizes e 291 trabalhadores terceirizados.



Número de colaboradores admitidos e demitidos



Gente e Gestão

Nossos colaboradores

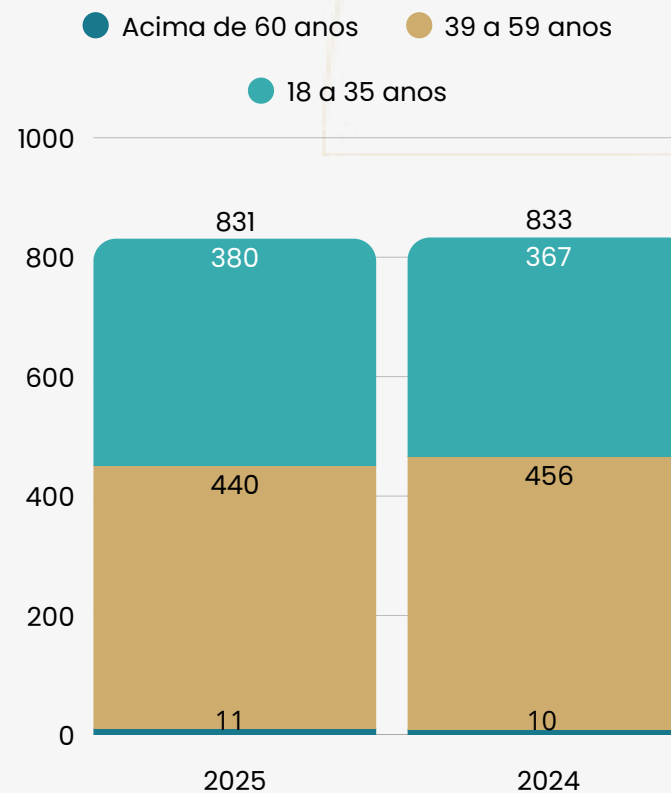


Número de colaboradores, segundo a escolaridade

	2025	2024
Ensino fundamental	7	4
Ensino médio	544	536
Ensino superior	167	204
Pós-graduação	107	84
Mestrado	3	3
Doutorado	3	2



Número de colaboradores, segundo a faixa etária



Gente e Gestão

Nossos colaboradores



Número de colaboradores, segundo a região

	2025	2024
Cubatão	77	84
Guarujá	133	120
Mongaguá	4	3
Praia Grande	133	134
Santo André	4	4
Santos	287	297
São Paulo	15	14
São Vicente	171	171
Outros	7	4



Número de colaboradores, segundo a raça

	2025	2024
Amarela	1	3
Branca	397	380
Indígena	3	3
Parda	375	380
Preta	50	55
Não declarada	5	13

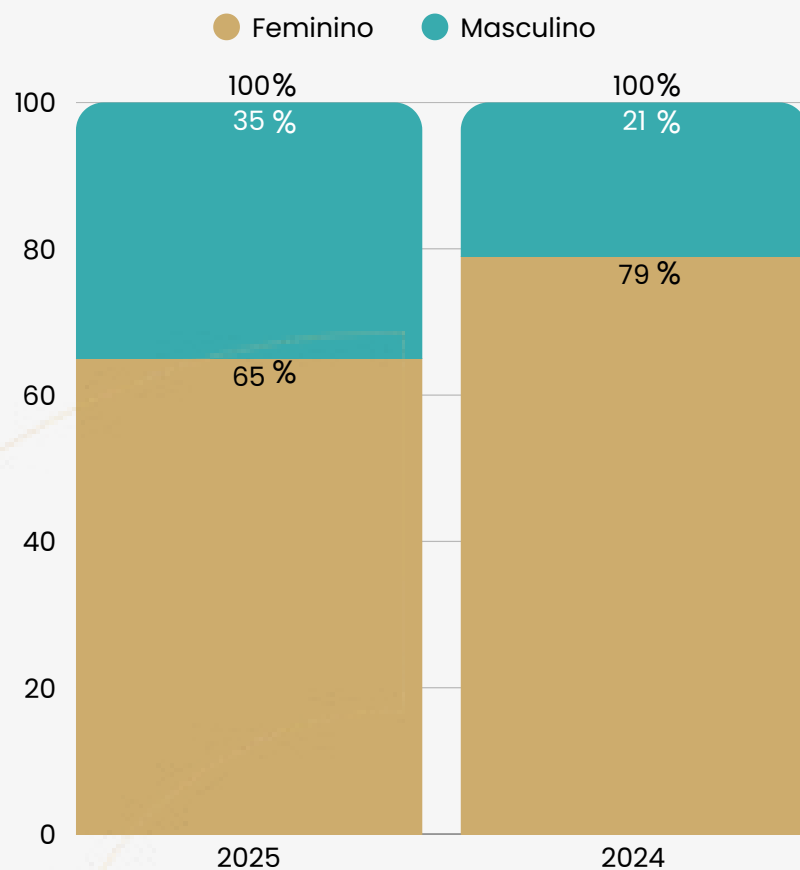


Gente e Gestão

Nossos colaboradores



Percentual de colaboradores em cargos de liderança
% de cargos de chefia por gênero (coordenação,
gerência e diretoria)



... Destques das unidades

Como fazemos o que fazemos?



A Política Nacional de Humanização (PNH) foi implementada em 2003, baseada em diversos documentos, incluindo a Portaria Ministerial nº 2.595/2018, que institui a Política Nacional de Humanização na Atenção Hospitalar e a Portaria nº 881/GM/2001, revogada pela Portaria nº 1.527/2004, que instituiu o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar.

A essência do HAOC somada aos princípios e diretrizes da Política Nacional de Humanização são o norte das ações desenvolvidas pelas nossas unidades.

A humanização em saúde é fundamental para aprimorar as relações entre profissionais de saúde, usuários, dos profissionais entre si, gestores e do hospital com a comunidade.

Ao valorizar a dimensão humana e subjetiva, presentes em todas as relações de saúde, é essencial conciliar eficiência técnico-científica e uma ética que considere e respeite a singularidade de profissionais, pacientes e familiares, acolha o desconhecido e imprevisível e aceite os limites de cada situação.

A autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a corresponsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários, a construção de redes de cooperação e a participação coletiva no processo de gestão norteiam nossas ações.

... Destques das unidades



Dia de Reis – Parceria com a Associação Eduardo Furkini para entrega de fraldas



Janeiro Branco – Mês de Conscientização sobre a Saúde Mental



... Destques das unidades



Aniversário de 8 anos do CHE – com a participação do Nicolas – primeiro bebê a nacer no hospital.



Roda da Gestante – esclarecimentos de dúvidas sobre a internação e informações pertinentes ao parto com a equipe multiprofissional.



... Destques das unidades



Reunião da Comissão de Humanização



Treinamento para a captação de órgãos – Secapt e CIHDOTT



... Destques das unidades



Visita do time do Hospital Alemão Oswaldo Cruz – Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde



II Simpósio de Esclerose Múltipla, realizado pela Associação do Litoral Santista de Amigos e Portadores de Esclerose Múltipla



... Destques das unidades



Visita Assitada por Animais –
Briozza e Jabuca



Dia Internacional para
a Eliminação da
Discriminação Racial



... Destaques das unidades



Endocaminhada – Mês de conscientização sobre a endometriose



Atividade do Dia Internacional da Mulher



... Destaques das unidades



SOBECC Social – II Jornada Científica da Baixada Santista em Centro Cirúrgico, Recuperação Anestésica e Centro de Material e Esterilização



Visita Técnica do Instituto da Mulher e da Gestante



... Destaques das unidades



Treinamento sobre avaliação e tratamento de feridas para colaboradores e equipes de saúde de São Vicente



38º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de SP e 21ª Mostra de Experiências Exitosas



... Destaques das unidades



Visita Assistida por Animais –
Mel e Boris



Rebraensp – “Cuidado
Seguro da Gestação ao
Puerpério – promovendo
vidas com qualidade e
respeito”



... Destques das unidades



Visita Técnica de profissionais e agentes comunitários da rede de saúde de Santos



Abril Verde – mês de conscientização sobre a segurança e saúde no trabalhador



... Destaques das unidades



Dia Nacional da Ética e de Combate ao Assédio Moral no Trabalho



I Simpósio em Terapia Intensiva do Hospital Alemão Oswaldo Cruz – “UTI de alta performance e a importância da atuação da equipe multiprofissional”



... Destaques das unidades



Apresentação de experiência do CHE no “Programa de Especialistas de Excelência em Cuidados Neurocríticos Neonatais”, realizado pela Protecting Brains & Saving Futures (PBSF)



Cães da Guarda Civil Municipal (GCM) de Santos na visita assistida por animais (AAA)



... Destaques das unidades



Treinamento sobre captação
de órgãos e tecidos
Organização de Procura de
Órgãos (OPO) do Hospital
São Paulo/Escola Paulista de
Medicina



Arraiá da Clínica Médica –
Atividade Assistida por
Animais e de mobilidade
para pacientes.



... Destaques das unidades



Posse da Comissão de Ética
de Enfermagem - Coren - SP



Visita assistida por animais
(AAA) - Guarda Civil
Municipal (GCM) de Santos



... Destaques das unidades



Arraiá Sustentável – atividades de conscientização sustentável, com práticas positivas para o meio ambiente, pessoas e sustentabilidade corporativa



Agosto Dourado – “Priorize a Amamentação: Construa Sistemas de Apoio Sustentáveis”



... Destques das unidades



Comissão de Humanização
Oficina sobre a PNH e os
modos de cuidar, trazendo
uma reflexão sobre as
potencialidades, deficiências
e possibilidades de
humanização nas práticas
cotidianas.



Dia da Gestante – Roda de
Conversa e ensaio
fotográfico



... Destques das unidades



Participação no XII Congresso Brasileiro de Direito Médico – CFM



I Simpósio de Nutrição Hospitalar e Terapia Nutricional Enteral e Parenteral do CHE



... Destques das unidades



Coral HumanizaSom no Mês
ESG do Hospital Alemão
Oswaldo Cruz



Setembro Amarelo – Mês de
prevenção ao suicídio



... Destques das unidades



Setembro Verde Esperança
Mês de conscientização
sobre a asfixia perinatal



Dia Mundial da Segurança
do Paciente – II Jornada da
Segurança do Paciente



... Destaques das unidades



2º 'Diga sim: Doe órgãos, doe vidas!
Setembro Verde –
Dia Nacional da Doação de Órgãos.



Outubro Prateado
– Baile da Saudade da
Clínica Médica



... Destques das unidades



Apresentação de experiência
do CHE no evento
"Segurança do paciente
desde o início! Cuidados
Seguros para todo recém-
nascido e criança" –
REBRAENSP



Treinamento de Brigada
de Incêndio



... Destaques das unidades



Homenagem pelo Dia do Médico – Câmara Municipal de Santos.



SIPAT 2025: Viver bem para cuidar bem!



... Destques das unidades



Dia das Crianças para os filhos dos colaboradores



Integridade em foco –
Semana Internacional de
Compliance e Ética



... Destques das unidades



“Consciência Negra: Nossos passos vêm de longe” – Mês da Consciência Negra



Novembro Roxo
“Pequenos começos,
grandes conquistas”
– Mês da Prematuridade



... Destques das unidades



Cantata de Natal – Coral HumanizaSOM e coral das crianças da Legião da Boa Vontade (LBV).



Visita Assistida por Animais – Dr. Pet



... Destaques das unidades



Ensaio de Natal – RN da UTI
Neonatal



Cantata de Natal com Coral
HumanizaSom – Natal
Criativo da Prefeitura de
Santos



... Destaques das unidades



Posse da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAA)

AMBESP
Nelson Teixeira



Janeiro Branco – Mês de Conscientização sobre a Saúde Mental



... Destques das unidades



Sensibilização sobre a Política de Humanização – GTH DRS IV



AMBESP
Nelson Teixeira

Comissão de Humanização
– Grupo Técnico de
Humanização da Baixada
Santista.



... Destaques das unidades



Dia Nacional de Combate às
Drogas e ao Alcoolismo



AMBESP
Nelson Teixeira

Fevereiro Roxo
Campanha de
conscientização sobre
Lúpus, Alzheimer e
Fibromialgia



... Destaques das unidades



CarnaMetas – Metas Internacionais de Segurança do Paciente



AMBESP
Nelson Teixeira

Aniversário de 5 anos do Ambesp NT

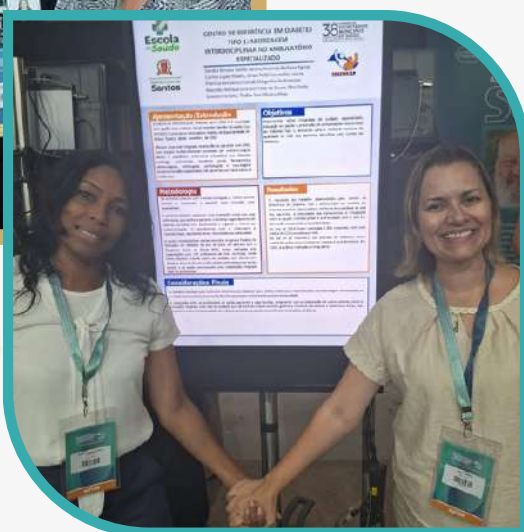


... Destques das unidades



38º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo e 21ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios

AMBESP
Nelson Teixeira



Oficina de Páscoa – Centro de Referência em Diabetes Mellitus 1.



... Destques das unidades



Dia Nacional da Ética e de
Combate ao Assédio Moral no
Trabalho



AMBESP
Nelson Teixeira

Dia Mundial da
Higiene das Mãos



... Destques das unidades



Grupo Técnico de
Humanização da
Baixada Santista



AMBESP
Nelson Teixeira

Abril Verde
Dia Mundial da
Segurança e Saúde no
Trabalho



... Destques das unidades



Posse da Comissão de Ética
de Enfermagem
COREN – SP

AMBESP
Nelson Teixeira



Arraiá Sustentável –
conscientização sobre
práticas positivas para o
meio ambiente, pessoas e
sustentabilidade
corporativa.



... Destques das unidades



AMBESP
Nelson Teixeira

Dia Mundial do Orgulho LGBT –
Sensibilização sobre o
acolhimento inclusivo à
população LGBTQIAPN +.



Julho Amarelo
Dia Mundial de Luta contra
as Hepatites Virais
– CCDD – SMS



... Destaques das unidades



AMBESP
Nelson Teixeira

Coral HumanizaSom no Mês
ESG do Hospital Alemão
Oswaldo Cruz



Agosto Lilás
Mês de conscientização e
enfrentamento à violência contra
as mulheres



... Destques das unidades



Setembro Amarelo
Mês de prevenção ao suicídio
com visita dos cães terapeutas



AMBESP
Nelson Teixeira

Dia Mundial da Segurança
do Paciente – Participação
na II Jornada
da Segurança do
Paciente do CHE



... Destques das unidades



Dia Mundial da Doença de Alzheimer e Dia Nacional de Conscientização da Doença de Alzheimer



AMBESP
Nelson Teixeira

Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) com o tema "Mente Sã, Corpo São! Segurança e saúde no trabalho"



... Destques das unidades



1º Encontro Setembro Lilás –
iniciativa de conscientização
sobre o Alzheimer e
envelhecimento cognitivo para
equipes da ESF

AMBESP
Nelson Teixeira



Sensibilização "Programa
Amigos da Demência"



... Destques das unidades



Outubro Rosa – Mês de
Prevenção ao Câncer
de Mama



AMBESP
Nelson Teixeira

Integridade em foco –
Semana Internacional de
Compliance e Ética



... Destques das unidades



AMBESP
Nelson Teixeira

Novembro Azul – Mês de Conscientização sobre a Saúde do Homem – prevenção e diagnóstico precoce do câncer de próstata.



Higiene das Mãos –
Reforçando a segurança do
paciente com a Meta 5.



... Destques das unidades



Qualidade de Vida em foco!
Novembro Azul – Dia Mundial do
Diabetes

AMBESP
Nelson Teixeira



Novembro Azul – Dia
Mundial do Diabetes –
Pacientes DM1



... Destques das unidades



Dezembro Laranja: prevenção e detecção precoce do câncer de pele



AMBESP
Nelson Teixeira

Cantata de Natal com Coral
HumanizaSom – Natal
Criativo da Prefeitura de
Santos



... Destaques das unidades

Visita Assistida por Animais
– Brioza, Jabuca
e Belmiro



AMBESP
Nelson Teixeira

Reunião de Balanço
com a equipe



O Balanço Social é elaborado em conformidade com os princípios estabelecidos pela Norma Brasileira de Contabilidade NBC T 15 – Informações de Natureza Social e Ambiental, com o objetivo de evidenciar, de forma transparente, os impactos econômicos, sociais e ambientais decorrentes das atividades desenvolvidas pelo Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

Os recursos que administram as unidades públicas são provenientes de contratos de gestão.

Por meio dos indicadores IBASE, demonstramos a geração e distribuição de riquezas, os investimentos realizados em colaboradores, as iniciativas voltadas ao meio ambiente e as ações direcionadas à comunidade e demais partes interessadas. Essas informações reforçam o compromisso institucional com a ética, a responsabilidade social e a sustentabilidade.

O Instituto Social Hospital Alemão Oswaldo Cruz reconhece a importância dos indicadores sociais e ambientais como instrumentos de transparência e prestação de contas, contribuindo para a avaliação de seu desempenho socioambiental e para o fortalecimento de práticas alinhadas aos princípios da gestão responsável e do desenvolvimento sustentável.



* Os valores apresentados na Tabela IBASE foram extraídos das demonstrações contábeis referentes ao exercício de 2025, auditadas por auditoria independente.

Base de cálculo	2025	2024
Receita líquida (RL)	R\$185.179.417	R\$179.065.385
Resultado Operacional (RO)	-R\$4.119.933	R\$728.925
Folha de pagamento bruta (FPB)	R\$81.640.737	R\$74.274.956

Geração e distribuição de valor	2025	(%)	2024	(%)
Governo	R\$14.224.492	16,6%	R\$12.946.627	15,9%
Colaboradores	R\$67.997.579	79,2%	R\$61.561.495	75,5%
Terceiros	R\$5.729.484	6,7%	R\$5.481.972	6,7%
Valor retido	-R\$2.068.871	-2,4%	R\$1.497.330	1,8%
Total Geração e distribuição de valor	R\$85.882.684	100%	R\$81.487.424	100%

	2025			2024		
Indicadores sociais internos	Valores em R\$	(%) sobre (FPB)	(%) sobre (RL)	Valores em R\$	(%) sobre (FPB)	(%) sobre (RL)
Alimentação	R\$3.586.173	4,4%	1,9%	R\$3.340.469	4,5%	1,9%
Encargos sociais compulsórios	R\$18.210.078	22,3%	9,8%	R\$16.725.074	22,5%	9,3%
Previdência privada	R\$ -	0,0%	0,0%	R\$ -	0,0%	0,0%
Saúde	R\$3.752.092	4,6%	2,0%	R\$3.407.369	4,6%	1,9%
Segurança e saúde no trabalho	R\$999.685	1,2%	0,5%	R\$945.430	1,3%	0,5%
Educação	R\$ -	0,0%	0,0%	R\$ -	0,0%	0,0%
Cultura	R\$ -	0,0%	0,0%	R\$ -	0,0%	0,0%
Capacitação e desenvolvimento profissional	R\$ -	0,0%	0,0%	R\$ -	0,0%	0,0%
Creches ou auxílio-creche	R\$1.835.430	2,2%	1,0%	R\$1.803.904	2,4%	1,0%
Participação nos lucros ou resultados	R\$ -	0,0%	0,0%	R\$ -	0,0%	0,0%
Transporte	R\$395.815	0,5%	0,2%	R\$436.062	0,6%	0,2%
Outros	R\$52.861.464	64,7%	28,5%	R\$47.616.648	64,1%	26,6%
Total Folha de pagamento bruta	R\$81.640.737	100%	44,1%	R\$74.274.956	100,0%	41,5%

	2025			2024		
Indicadores sociais internos	Valores em R\$	(%) sobre (FPB)	(%) sobre (RL)	Valores em R\$	(%) sobre (FPB)	(%) sobre (RL)
Folha de pagamento bruta (FPB)	R\$81.640.737	-	44%	R\$74.274.956,00	-	41%
Serviços Médicos	R\$58.348.482	-	32%	R\$55.463.374,00	-	31%
Serviços Técnicos Contratados	R\$17.563.986	-	9%	R\$15.983.891,00	-	9%
Total – Indicadores sociais internos	R\$157.553.205	-	85%	R\$145.722.221,00	-	81%

Base de cálculo	2025	2024
Indicadores do corpo funcional		
Nº total de empregados(as) ao final do período	831	846
Nº de admissões durante o período	224	196
Nº de prestadores(as) de serviço Temporários	-	-
% de empregados(as) acima de 45 anos	21,00%	18,90%
Nº de mulheres que trabalham na instituição	710	714
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	65,00%	77,40%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	47	42
Salário médio das mulheres	R\$4.201,86	R\$9.627,97
Idade média dos homens em cargos de chefia	42	38
Salário médio dos homens	5.101,82	4.471,70
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	50	55
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	4,00%	5,50%
Idade média dos(as) negros(as) em cargos de chefia	41	33

Base de cálculo	2025	2024
Indicadores do corpo funcional		
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$3.679,20	R\$3.605,02
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	397	386
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$4.686,97	R\$4.518,45
Nº de estagiários(as)	0	2
Nº de voluntários(as)	0	0
Nº portadores(as) necessidades especiais	19	31
Salário médio de portadores(as) de necessidades especiais	R\$4.748,50	R\$4.069,75

Indicadores do corpo funcional

	2025			2024		
Projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	☐ direção	☐ direção e gerências	☐ todos(as) os(as) empregados(as)	☐ direção	☐ direção e gerências	☐ todos(as) os(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	☐ direção e gerências	☐ todos(as) os(as) empregados(as)	☒ todos(as) + Cipa	☐ direção e gerências	☐ todos(as) os(as) empregados(as)	☒ todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	☐ não se envolve	☒ segue as normas da OIT	☐ incentiva e segue a OIT	☐ não se envolve	☒ segue as normas da OIT	☐ incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	☐ direção	☐ direção e gerências	☐ todos(as) os(as) empregados(as)	☐ direção	☐ direção e gerências	☐ todos(as) os(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	☐ direção	☐ direção e gerências	☐ todos(as) os(as) empregados(as)	☐ direção	☐ direção e gerências	☐ todos(as) os(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela	☐ não são considerados	☐ são sugeridos	☒ são exigidos	☐ não são considerados	☐ são sugeridos	☒ são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	☐ não se envolve	☒ apoia	☐ organiza e incentiva	☐ não se envolve	☒ apoia	☐ organiza e incentiva

	2025			2024		
Indicadores sociais externos	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	0	-	-	0	-	-
Cultura	0	-	-	0	-	-
Saúde e saneamento	0	-	-	0	-	-
Esporte	0	-	-	0	-	-
Combate à fome e segurança alimentar	0	-	-	0	-	-
Outros	0	-	-	0	-	-
Total – Contribuições à sociedade	0	-	-	0	-	-
Tributos (excluídos encargos sociais)	0	-	-	0	-	-
Total – Indicadores sociais externos	0	-	-	0	-	-
Indicadores ambientais	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	0	-	-	0	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	-	-	0	-	-
Total dos investimentos em meio ambiente	0	-	-	0	-	-
Quanto ao estabelecimento de “metas anuais” para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	São realizadas atividades frequentes visando para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais					

Interação com clientes	2025	2024
Número de reclamações recebidas diretamente pela entidade	1915	1500
Número de reclamações recebidas por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor	-	-
Número de reclamações recebidas por meio da justiça	11	12
Reclamações atendidas em cada instância arrolada	100%	100%
Montante de Multas e indenizações determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça	R\$350 mil	-
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minizar as causas das reclamações	Análise das manifestações recebidas, revisão de processos internos, capacitação das equipes e implementação de ações de melhoria contínua.	Medidas preventivas conforme reclamação efetiva
Processos trabalhistas movidos contra a entidade	47	39
Processos trabalhistas julgados procedentes	20	4
Processos trabalhistas julgados improcedentes	7	4
Indenizações e multas pagas por determinação da justiça	R\$105 mil	R\$92 mil

Direção

Francies Regyanne Oliveira
Diretora-presidente

Apoio de produção

Andressa Martinez Ramos
Bruno Brichner
Caio Genovez Medina
Fabiana Pereira Moreira Santos
Francies Regyanne de Oliveira
Letícia Menezes Amorim
Lucas A. M. Peres
Luciana Oliveira P. de Abreu
Melissa Lorenzo P. de Souza
Monica Rayanne Garces Ramos
Patrícia G.P. Fagueiro
Ricardo Briquezi Bezerra

Informações corporativas

Complexo Hospitalar dos Estivadores

Av. Conselheiro Nébias, 401 – Encruzilhada – Santos – SP
Tel.: 13 3321-3000

Ambulatório de Especialidades Dr. Nelson Teixeira

R. Dr. Manuel Tourinho, 395 – Macuco – Santos – SP
Tel.: 13 3512-9090

Fotos

Lalo de Almeida
Prefeitura Municipal de Santos
Acervo fotográfico ISHAOC

Edição e diagramação

Luciana Oliveira P. de Abreu

Revisão

Patrícia G.P. Fagueiro

Agradecimentos

Hospital Alemão Oswaldo Cruz
Secretaria Municipal de Saúde de Santos
Prefeitura Municipal de Santos

 /instituto-social-hospital-alemão-oswaldo-cruz

 <https://ishaoc.org.br>



OSWALDO CRUZ
INSTITUTO SOCIAL