



# Materialidade 2020

---

## Rede D`Or São Luiz

JANEIRO/2021

---

Elaboração:  
Lanakaná Princípios Sustentáveis

---

# Índice

<b>Apresentação</b> .....	3
<b>Objetivo</b> .....	4
<b>Histórico – Materialidade – Rede D`Or São Luiz</b> .....	5
<b>Processo de revisão da Materialidade 2020</b> .....	6
<b>Etapas do Processo</b> .....	6
<b>1. Análise dos Direcionadores Estratégicos</b> .....	6
1.1 Resultado .....	7
<b>2. Análise dos Riscos e Oportunidades do Setor Saúde</b> .....	8
2.1 Resultado .....	11
<b>3. Análise dos Impactos</b> .....	12
3.1 Resultado .....	13
<b>4. Mapeamento e Engajamento dos Stakeholders</b> .....	15
4.1 Mapeamento dos Stakeholders .....	15
4.2 Engajamento dos Stakeholders .....	17
4.3 Resultado .....	18
<b>5. Matriz de Materialidade</b> .....	27
<b>Materialidade – Impacto</b> .....	29
<b>Materialidade – Conexões</b> .....	30
<b>Conclusão</b> .....	40
<b>Glossário</b> .....	42

# Apresentação

A Rede D'Or São Luiz publica relatórios de sustentabilidade utilizando as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) desde 2015. Para que o relatório esteja de acordo com as diretrizes da GRI a Rede D'Or São Luiz vem utilizando o processo de revisão da materialidade. Esse processo tem como objetivo evidenciar os temas relevantes que podem impactar a Rede D'Or São Luiz e seus stakeholders no curto, médio e longo prazo.

Para a revisão da materialidade a Consultoria Lanakaná Princípios Sustentáveis desenvolveu um processo customizado levando em consideração as diretrizes da GRI e as tendências do setor de atuação da Rede D'Or São Luiz. O processo de revisão da materialidade foi realizado nos meses de Novembro e Dezembro de 2021.

Contemplou-se neste processo o levantamento de fontes e documentos internos da Rede D'Or São Luiz acerca dos principais temas de governança, estratégia, fatores de risco, e o levantamento de fontes externas sobre aspectos relevantes que estão sendo discutidos nacionalmente e internacionalmente no setor de saúde: *GRI Standard*, Riscos Globais do *World Economic Forum (WEF)*, *Sustainability Accounting Standards Board (SASB – Healthcare Delivery)*, *Sustainability Yearbook S&P 2020*, *Sustainability NHS*, *Hospitais Verdes e Saudáveis*, Observatório ANAHP além da conexão com o Pacto Global da ONU e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Também realizamos entrevistas com 15 membros da Diretoria Executiva e Vice-Presidência para identificarmos os principais temas discutidos internamente.

A consolidação desta etapa com este grupo Executivo gerou um painel com **37** temas que foram submetidos a um grupo representativo de **53** gestores de diversas áreas da Rede D'Or São Luiz que através de um instrumento analisaram o impacto dos temas. Como fase final deste processo de engajamento, aplicou-se uma pesquisa aberta a diferentes públicos identificados, em um Mapa de Stakeholders, no qual **910** respondentes avaliaram a influência destes **37** temas em suas diferentes realidades e perspectivas.

## Envolvidos no processo

**2**

Vice - Presidente

**13**

Diretores

**910**

Stakeholders

**53**

Gestores

---

# Objetivo da Revisão da Materialidade

O objetivo do processo de revisão da materialidade é de identificar os temas que podem impactar a sustentabilidade da Rede D`Or São Luiz ou podem influenciar as decisões dos seus stakeholders.

Os stakeholders ou partes interessadas são organizações ou indivíduos que podem ser significativamente afetados pelas atividades e serviços da Rede D`Or São Luiz e cujas ações possam afetar significativamente a capacidade da Rede D`Or São Luiz implementar suas estratégias e atingir seus objetivos com sucesso.

O processo de engajamento dos stakeholders serve como ferramenta para a compreensão de seus interesses e expectativas. A não-identificação e o não-engajamento dos Stakeholders diminuem as chances de credibilidade entre todas as partes.

O objetivo do envolvimento dos stakeholders é conduzir a uma orientação estratégica e a excelência operacional da Rede D`Or São Luiz e contribuir para um modelo de desenvolvimento sustentável a partir do qual as respectivas partes interessadas e a sociedade no seu todo possam se beneficiar.

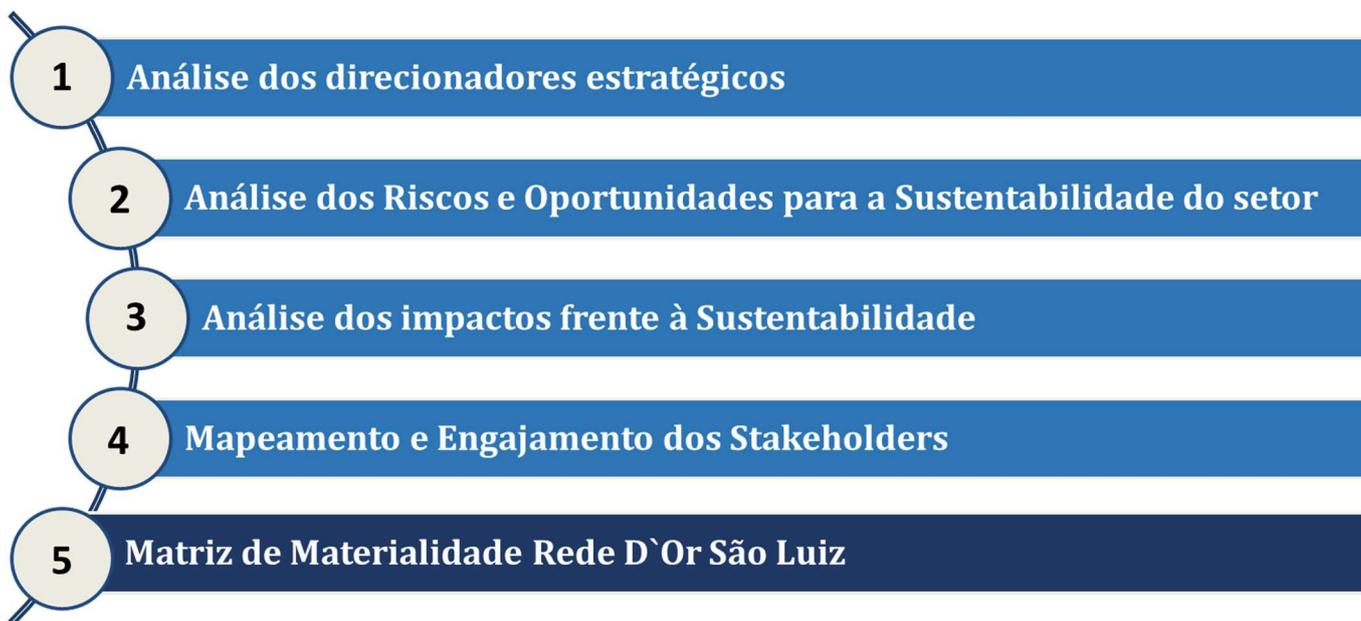
A materialidade é um dos princípios obrigatórios das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) para relatórios de sustentabilidade sendo revisada a cada dois anos pela Rede D`Or São Luiz. O processo de materialidade serviu também para o Plano Estratégico ESG da Rede D`Or São Luiz.

# Histórico – Materialidade

## Resultado dos processos de materialidade dos Ciclos 2017 – 2018 /2019

<b>Temas Materiais 2017</b>	<b>Temas Materiais 2018/2019</b>
Privacidade do cliente/Sistemas de informação	Privacidade e confidencialidade no uso de dados
Humanização da gestão hospitalar	
Saúde e segurança do paciente	Qualidade, eficiência e segurança no atendimento e no relacionamento com paciente/cliente
Pesquisa e desenvolvimento sobre ciência e tecnologia na área de saúde	
Desempenho econômico	Geração de valor e desempenho econômico
Qualidade dos serviços prestados	Qualidade, eficiência e segurança no atendimento e no relacionamento com paciente/cliente
Saúde e segurança do trabalhador	Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores
Comportamento ético e mecanismos de combate à corrupção	Ética, integridade e transparência
Treinamento e educação	Qualificação, treinamento e desenvolvimento dos profissionais de saúde
Fornecedores	Gestão de cadeia de fornecedores
Desempenho ambiental (consumo de insumos e geração de resíduos)	Eficiência no uso de energia e em gestão de resíduos de serviços de saúde
	Impactos da mudança climática na saúde humana e em infraestruturas
	Acesso aos serviços de saúde

# Processo-Revisão da materialidade 2020



## Etapas do Processo

### 1. Análise dos Direcionadores Estratégicos

Entrevistas com os membros da Diretoria Executiva e Vice-presidência com o objetivo de identificar os principais temas relacionados a Rede D`Or São Luiz. Para esta etapa foram analisadas as seguintes informações:

- Estrutura de Governança;
- Direcionadores (Contexto de Atuação, Missão, Visão, Valores);
- Código de Conduta;
- Políticas Corporativas;
- Formulário de Referência 2020;
- Riscos;
- Relatórios de Sustentabilidade 2017, 2018 e 2019
- Processo de Materialidade 2017 e 2018;
- Entrevistas com Diretores e VP.

Os principais temas identificados na etapa de análise dos direcionadores estratégicos foram:

<b>Governança</b>	<b>Social – Práticas Trabalhistas</b>
Presença no Mercado (Expansão, Aquisição)	Atração e Retenção
Fornecedores	Relações trabalhistas
Modelos de Remuneração	Saúde e Segurança no trabalho
Relacionamento com as operadoras	Treinamento e Desenvolvimento
Pesquisa e Ensino	Diversidade e Inclusão
Inovação	Plano de Carreira
Saúde Baseada em Valor / VBHC	Engajamento / Clima
Integridade e Risco	<b>Social – Direitos Humanos</b>
Segurança da Informação	Diversidade e Igualdade de Oportunidades
Eficiência Operacional	<b>Social – Sociedade</b>
<b>Econômico</b>	Impacto nas Comunidades Locais
Desempenho Econômico – Rentabilidade	Prevenção e promoção da Saúde
Impacto Econômico Indireto	Responsabilidade Social
<b>Ambiental</b>	<b>Social – Responsabilidade pelo Serviço</b>
Energia	Qualidade Técnica
Resíduos	Qualidade Percebida
Mudança Climática	Privacidade do Paciente

## 2. Análise dos Riscos e Oportunidades – Setor Saúde

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

- **Global Reporting Initiative – GRI Standard**

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização *Multistakeholder* que preconiza estruturas para elaboração de relatórios de Sustentabilidade utilizando diretrizes econômicas, ambientais e sociais. Foram considerados nesta análise todos os temas relacionados ao GRI STANDARD.

GRI 200 – Econômico

GRI 300 – Ambiental

GRI 400 – Social

- **Sustainability Accounting Standard Board – SASB - Health Care Delivery**

Organização independente sem fins lucrativos que define padrões para divulgação de informações de sustentabilidade pelas empresas aos seus investidores. Os Padrões SASB identificam o subconjunto de questões ambientais, sociais e de governança (ESG) mais relevantes para o desempenho financeiro em cada um dos 77 setores. Utilizou-se neste processo o caderno da *Sustainability Accounting Standards – Health Care Delivery*, publicado em 2013, contemplando os temas considerados mais relevantes para o setor hospitalar, assim como as atualizações sobre a materialidade por setores, acessível em: <https://materiality.sasb.org/>

- **Sustainability Yearbook 2020 – Sam S&P – Health Care Services**

Relatório publicado anualmente com informações sobre os direcionadores para setores da economia definidos pelo *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*, da bolsa de Nova Iorque, que traz temas mais importantes para cada setor. Consideramos as informações do setor Health Care Equipment & Services.

---

## ▪ **National Health Service (NHS) – Sustainability**

O sistema nacional de saúde do Reino Unido desde 2008 tem um departamento de sustentabilidade que é referência mundial no setor hospitalar. As principais áreas de atuação são: Liderança e Engajamento - Mudança Climática - Modelos clínicos e assistenciais sustentáveis - Comunidades saudáveis, sustentáveis e resilientes - Métricas de sustentabilidade - Inovação, tecnologia e P&D - Criação de valor social. Para este processo, todas estas vertentes foram consideradas.

## ▪ **Global Green Healthy Hospitals – Health Care Without Harm (HCWH)**

A agenda global para hospitais verdes e saudáveis se propõe a oferecer apoio a iniciativas em todo o mundo, visando promover maior sustentabilidade e saúde ambiental no setor saúde e assim fortalecer os sistemas de saúde em nível global. Leva em consideração 10 objetivos: Liderança, Substâncias Químicas, Resíduos, Energia, Água, Transporte, Alimentos, Produtos Farmacêuticos, Edifícios e Compras. Estes escopos foram incluídos nas análises comparativas para a construção deste relatório.

## ▪ **Objetivos do Desenvolvimento Sustentáveis – ODS**

Os objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS) constituem uma agenda para a sustentabilidade com metas estipuladas até o ano de 2030 pela Organização das Nações Unidas (ONU). Estes objetivos foram articulados aos demais conteúdos relacionados ao setor de atuação da Rede D`Or São Luiz.

## ▪ **Pacto Global da ONU**

Iniciativa proposta pela Organização das Nações Unidas para encorajar empresas a adotar políticas de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade. Os 10 princípios do pacto global da ONU são concentrados em eixos:

- Direitos Humanos;
- Trabalho;
- Meio Ambiente;
- Corrupção.

Tais eixos também foram contemplados nas análises realizadas.

---

- **The Global Risks Report 2021 – World Economic Forum (WEF)**

Relatório publicado anualmente com os principais riscos mundiais. O documento identifica os riscos iminentes a nível global, e os classifica de acordo com o prazo em que se tornam uma ameaça.

- **World Economic Forum (WEF) – Strategic Intelligence – Future of Health and Healthcare**

O Fórum Econômico Mundial desenvolveu a Inteligência Estratégica para ajudar as organizações a entenderem as forças globais em jogo e tomar decisões mais assertivas.

Temas identificados na etapa de análise dos riscos e oportunidades a partir das referências citadas:

<b>Governança</b>	<b>Social – Práticas Trabalhistas</b>
Corrupção	Atração e Retenção
Inovação	Relações trabalhistas
Fornecedores	Saúde e Segurança no trabalho
Segurança da informação	Treinamento e Desenvolvimento
<b>Econômico</b>	Diversidade e Inclusão
Desempenho Econômico	<b>Social – Direitos Humanos</b>
Impacto Econômico Indireto	Diversidade e Igualdade de Oportunidades
<b>Ambiental</b>	Trabalho Infantil – Trabalho Escravo
Energia	<b>Social – Sociedade</b>
Resíduos	Impacto nas Comunidades Locais
Mudança Climática	Prevenção e promoção da Saúde
Água	Responsabilidade Social
Produtos Químicos	Acesso à Saúde
Materiais	<b>Social – Responsabilidade pelo Serviço</b>
Biodiversidade	Saúde e Segurança do Paciente
Impacto Ambiental do Serviço	Privacidade do Paciente
Conformidade Ambiental	Humanização
Emissões	Marketing
Alimentação	

### 3. Análise dos impactos

Consolidação dos temas da etapa 1 e 2 e aplicação do Instrumento de Análise de Impacto com a participação de 53 gestores de diversas áreas. Questões avaliadas:

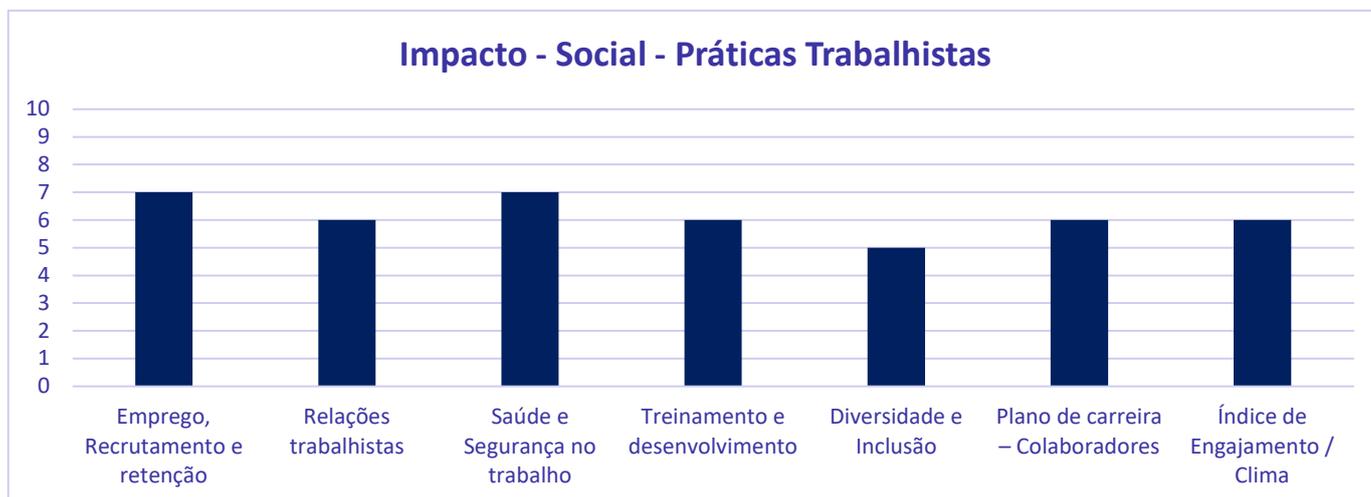
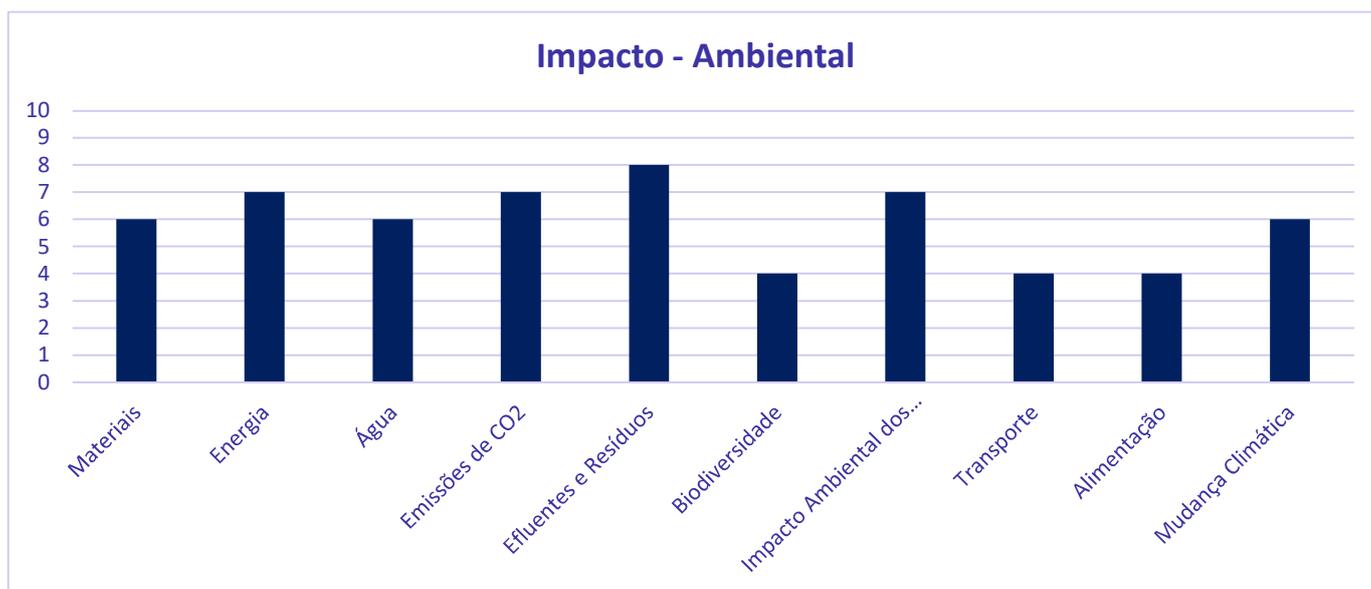
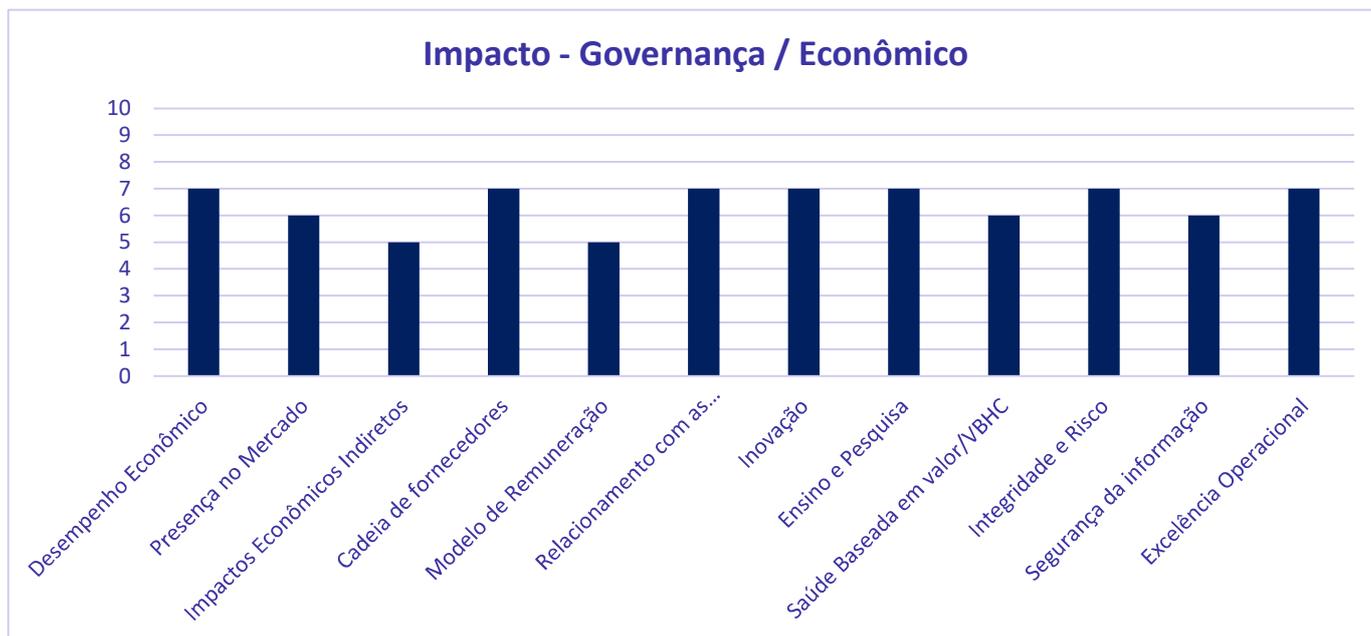
- **Riscos**  
O tema pode representar risco para a Rede D`Or São Luiz, no curto, médio ou longo prazo;
- **Legislação**  
O tema já é ou tende a se tornar regulamentação no setor de atuação da Rede D`Or São Luiz;
- **Setor de atuação**  
O tema está sendo discutido no setor da Rede D`Or São Luiz;
- **Oportunidades**  
O tema tem potencial para explorar soluções inovadoras que beneficiem o meio ambiente, stakeholders e sociedade.

Os participantes tinham três opções de resposta para cada questão: (Não), (Parcialmente) e (Sim).

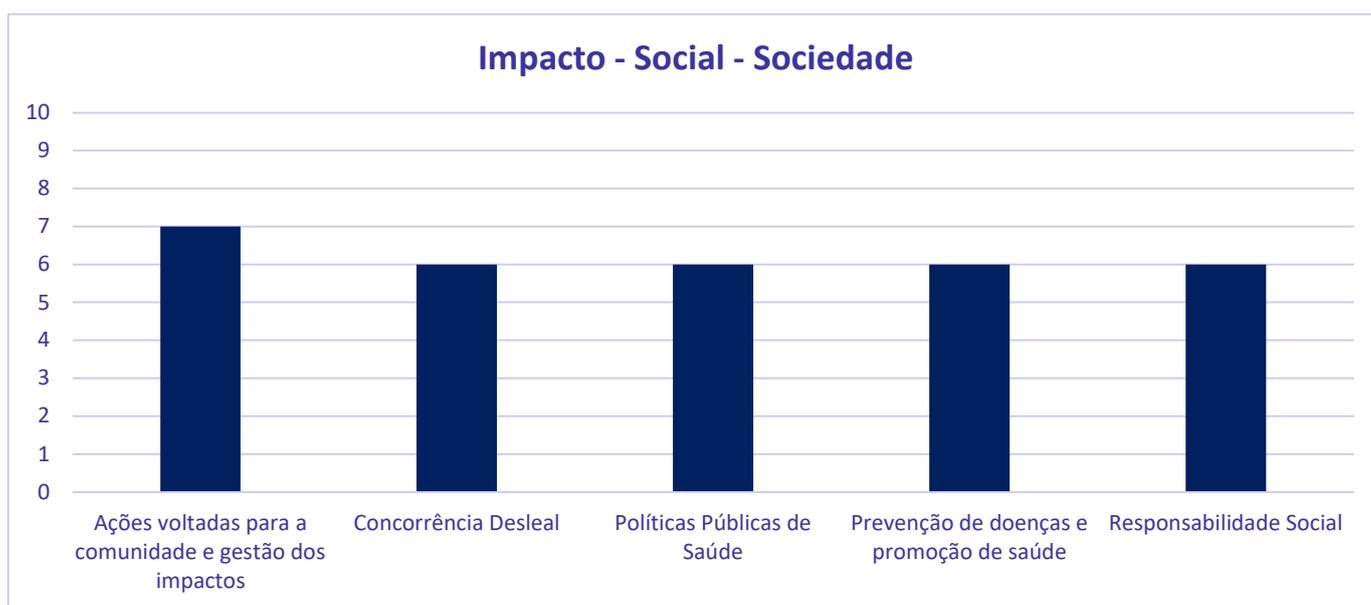
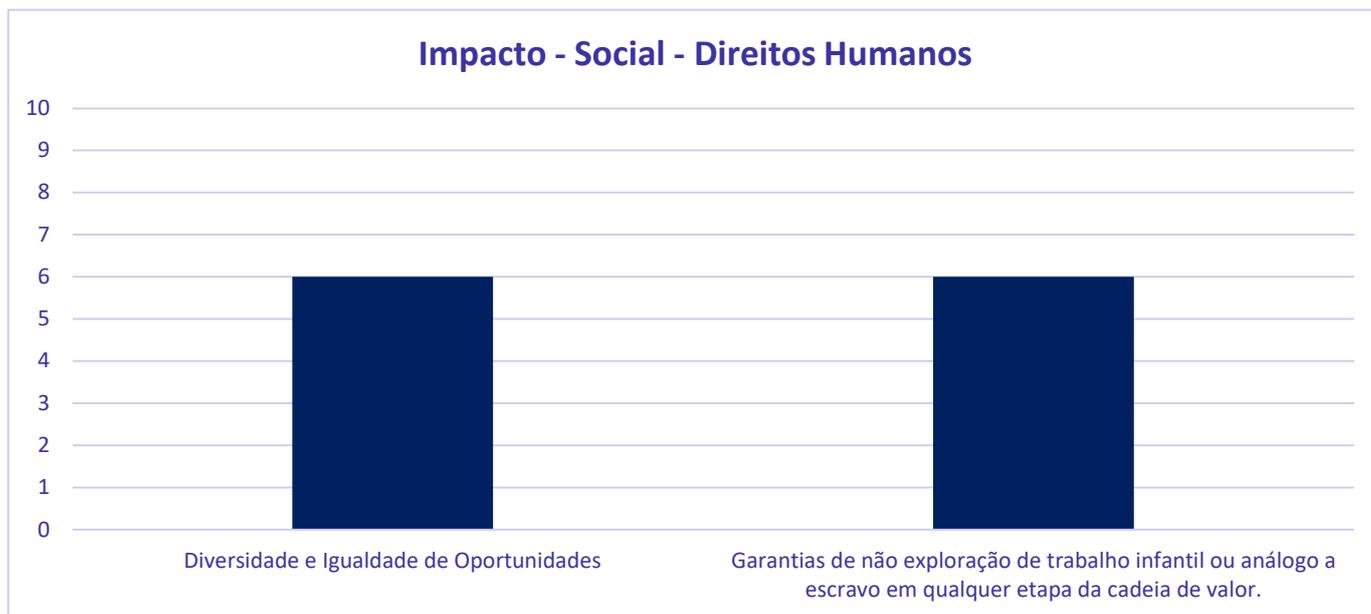


**Riscos + Legislação + Setor de Atuação + Oportunidade = Impacto**

## Resultado – Análise dos Impactos



## Resultado – Análise dos Impactos



## 4. Mapeamento e Engajamento dos Stakeholders

Nesta etapa identificou-se em conjunto com os 53 gestores de diversas áreas, participantes da etapa anterior, os grupos de stakeholders da Rede D`Or São Luiz. O processo de mapeamento e engajamento dos stakeholders levou em consideração as diretrizes da AA 1000 - Stakeholder Engagement standard 2018.

### 4.1 – Mapeamento dos Stakeholders

**Categorias identificadas:**

**Stakeholders Primários:** são os públicos que estão diretamente relacionados com a cadeia de valor da Rede D`Or São Luiz, influenciando ou sendo influenciados pelo negócio.

**Stakeholders Secundários:** públicos que tem interesse e influência no negócio, mesmo sem participar diretamente da cadeia de valor da Rede D`Or São Luiz.

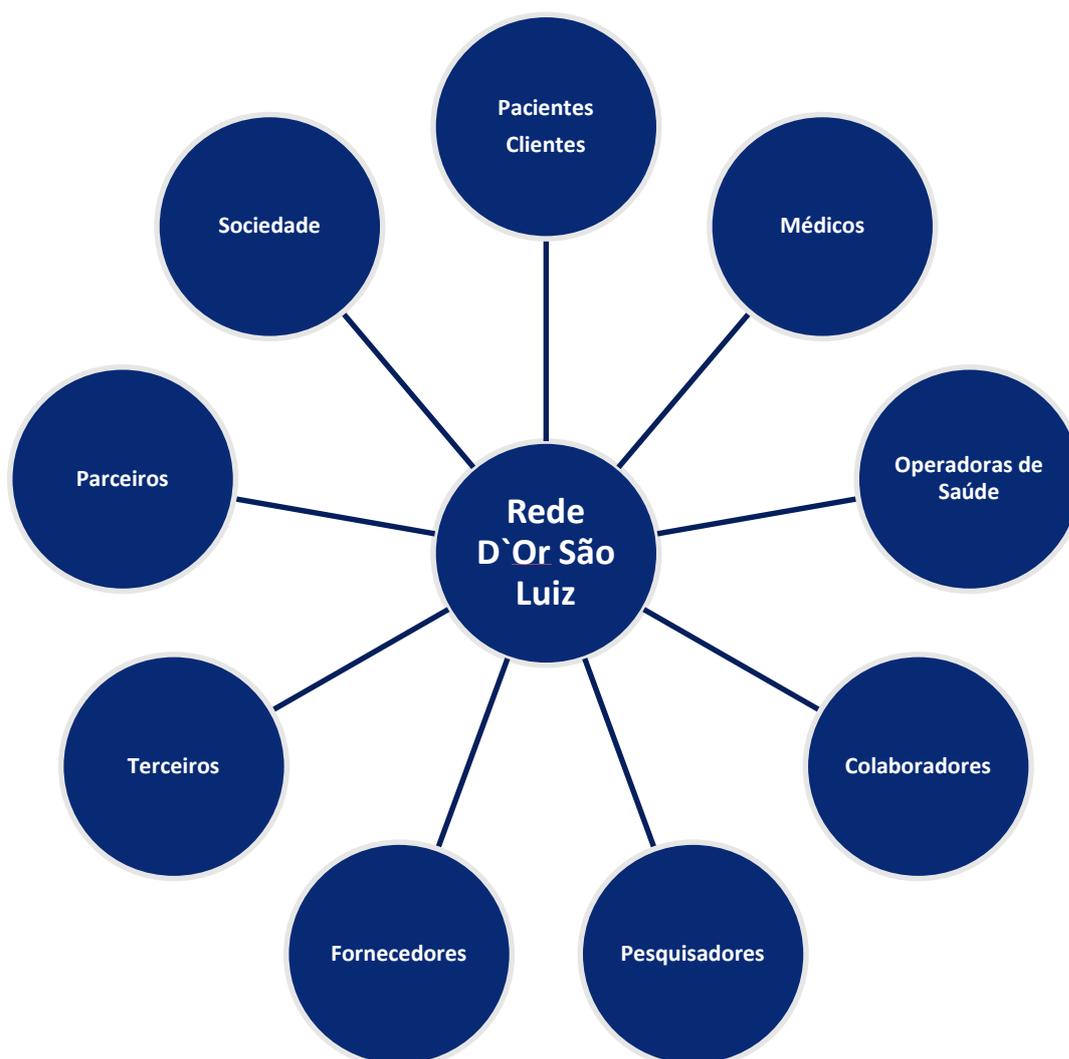
Após classificar-se os grupos de stakeholders em primários e secundários são aplicados os seguintes critérios:

- **Dependência:** Nível de dependência do *stakeholder* em relação à Rede D`Or São Luiz.
- **Impacto:** Grau de alteração sofrida pelo *stakeholder* por atividades e ações da Rede D`Or São Luiz.
- **Influência:** Grau de interferência que o *stakeholder* pode exercer na tomada de decisão ou no andamento do projeto, sem necessariamente ter poder formal para tanto.

- **Poder:** Domínio de responsabilidade formal (legal, financeira, governança e/ou operacional) estabelecido por meio de normas, contratos, políticas ou outros documentos normativos.
- **Proximidade:** Grau de proximidade do stakeholder em relação à Rede D'Or São Luiz.
- **Urgência ou Tensão:** Grau de urgência e tensão do stakeholder em relação a uma situação específica.

O resultado do mapeamento dos stakeholders definiu os grupos de stakeholders que foram engajados nos processo de avaliação de influência através da pesquisa on-line.

### Mapa de Stakeholders – Rede D'Or São Luiz



## 4.2 – Engajamento dos Stakeholders

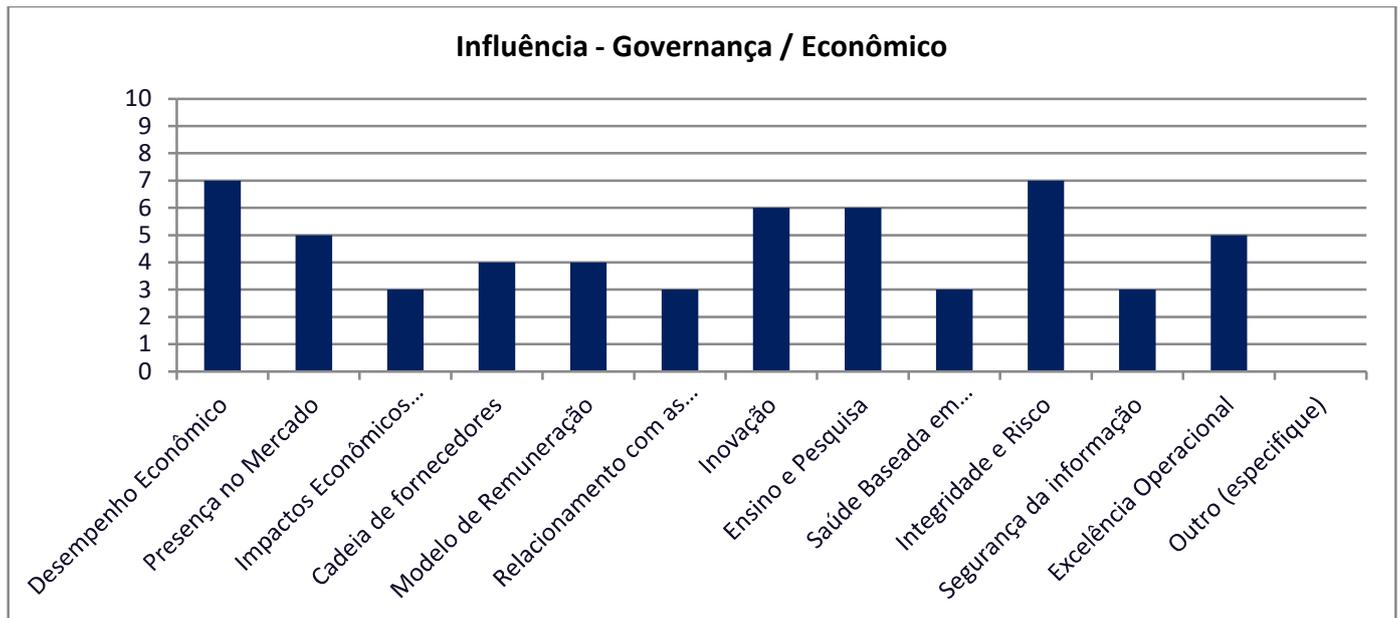
Com os temas consolidados na etapa 1 e 2 aplicamos a pesquisa on-line para diferentes grupos de os stakeholders para avaliar os temas que podem influenciá-los.



Nota-se em análise comparativa em relação ao ciclo de 2019 maior participação do grupo de stakeholders “fornecedores” no processo.

**Foram engajados no total 910 stakeholders**

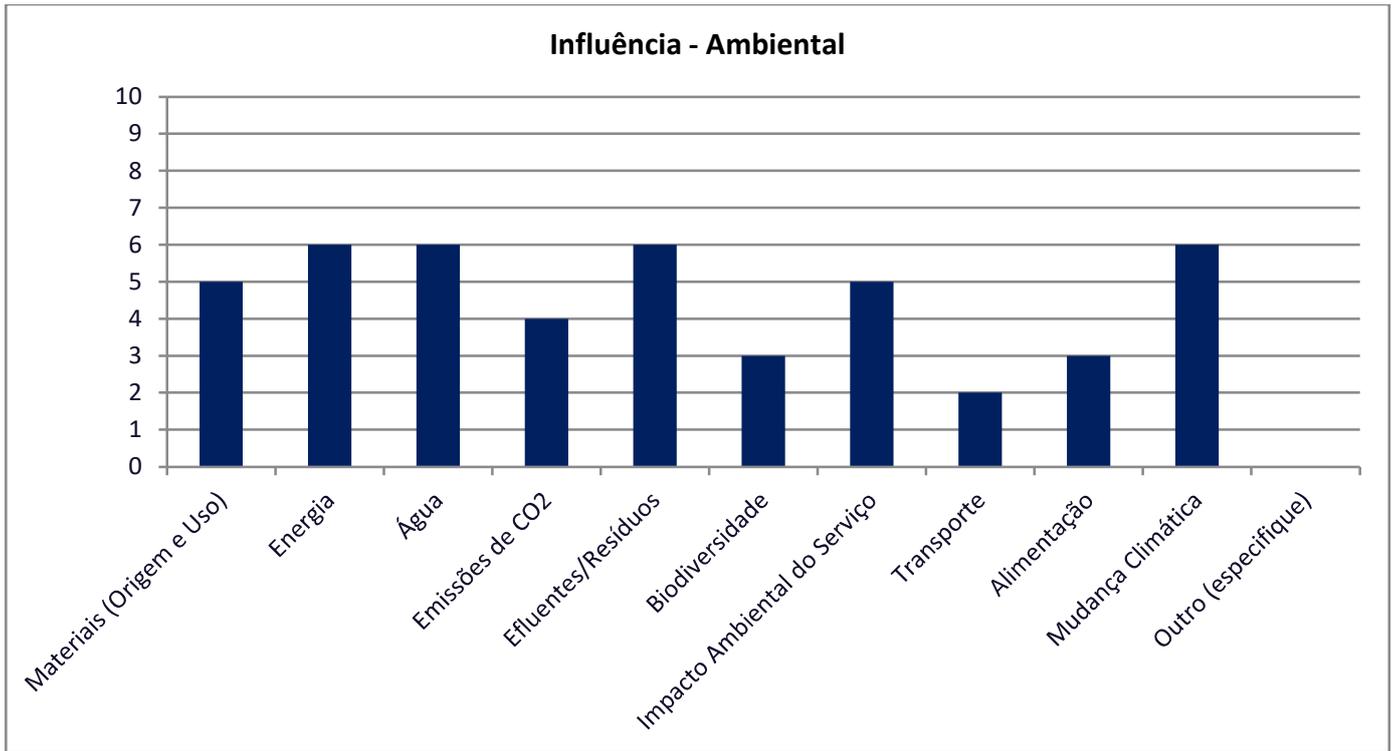
### 4.3 – Resultado do Engajamento dos Stakeholders



Outro\* - Alternativa com campo aberto no qual os respondentes poderiam escrever e adicionar itens. A redação abaixo manteve na íntegra o texto escrito pelos participantes.

- \* O valor do salário é o menor para analistas entre as operadoras. A média é entre 3k a 3,5K... aqui se paga
- \* 2,5k.Muito inferior pelo nível e importância do trabalho, já que aqui é tudo urgente e pra ontem. Então, precisa melhorar, urgente e pra ontem.
- \* Contribuição a saúde pública
- \* Código de Ética
- \* Como fornecedor, sinto que o tempo para o recebimento das mercadorias por parte de Seus colaboradores está muito demorado, prejudicando assim, a continuidade das entregas nos outros clientes, que por vezes, são hospitais da própria Rede Dor !!!
- \* Presença no mercado destaca tanta pela quantidade expressiva de unidades hospitalares, quanto pela presença em IPO na bolsa de valores.
- \* Rastreabilidade e segurança
- \* Reconhecimento do Colaborador
- \* Relação da sustentabilidade com segurança do paciente.
- \* Modelo de Gestão
- \* Economia circular nos hospitais
- \* Parceria com fornecedores visando em especial a qualidade dos produtos.

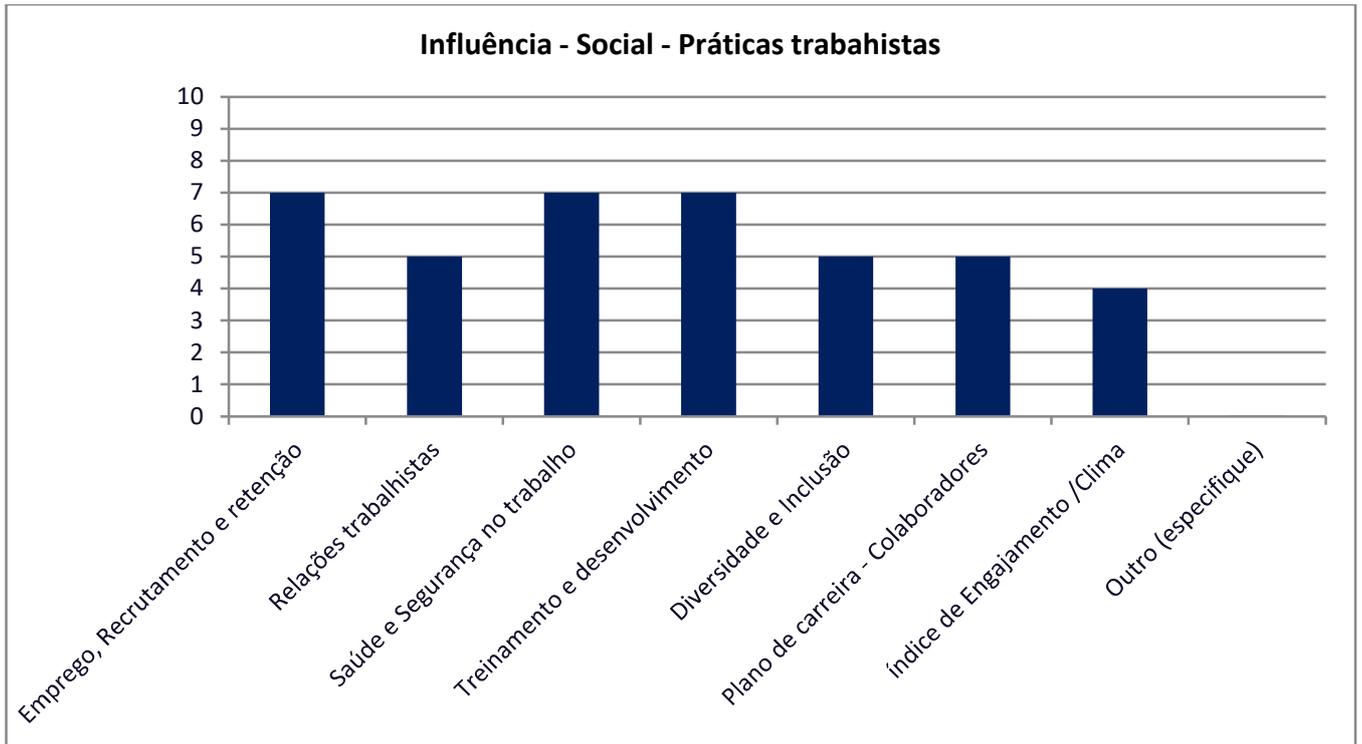
### 4.3 – Resultado Engajamento dos Stakeholders



Outro\* - Alternativa com campo aberto no qual os respondentes poderiam escrever e adicionar itens. redação abaixo manteve na íntegra o texto escrito pelos participantes.

- Projetos apoiados/financiados.
- Recicláveis
- muito descartável
- Utilização de papel na operação hospitalar
- Papel
- Gastos imensurável de papel.
- reciclagem nas unidades
- Gerenciamento de resíduos dos serviços de saúde

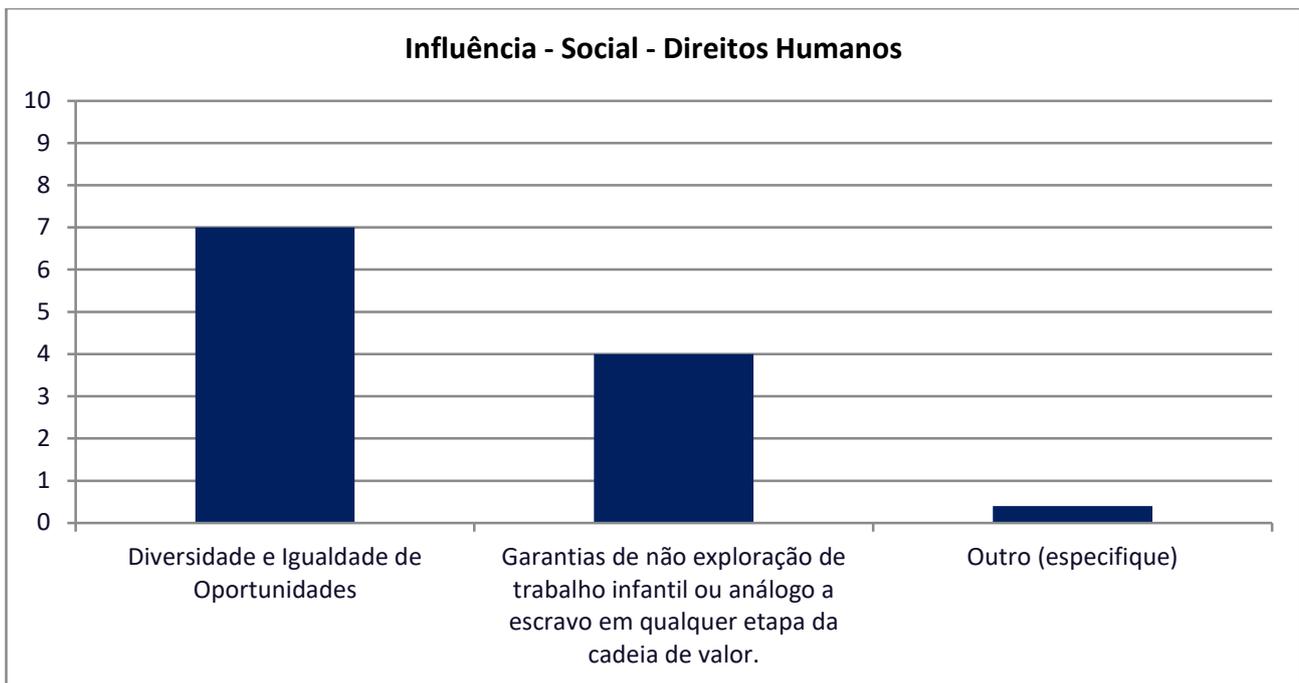
### 4.3 – Resultado Engajamento dos Stakeholders



Outro\* - Alternativa com campo aberto no qual os respondentes poderiam escrever e adicionar itens. redação abaixo manteve na íntegra o texto escrito pelos participantes.

- Comunicação entre gestor e colaborador.
- Melhor remuneração
- Políticas para mulheres
- Promover a inovação
- Mais oportunidades para Jovens Aprendiz.
- Compliance - política de resposta a assédio moral / sexual
- Política de cargos e salários entre as unidades da rede
- Relação trabalhista com pesquisadores
- Comparativo salários e benefícios com mercado
- Inclusão social/racial

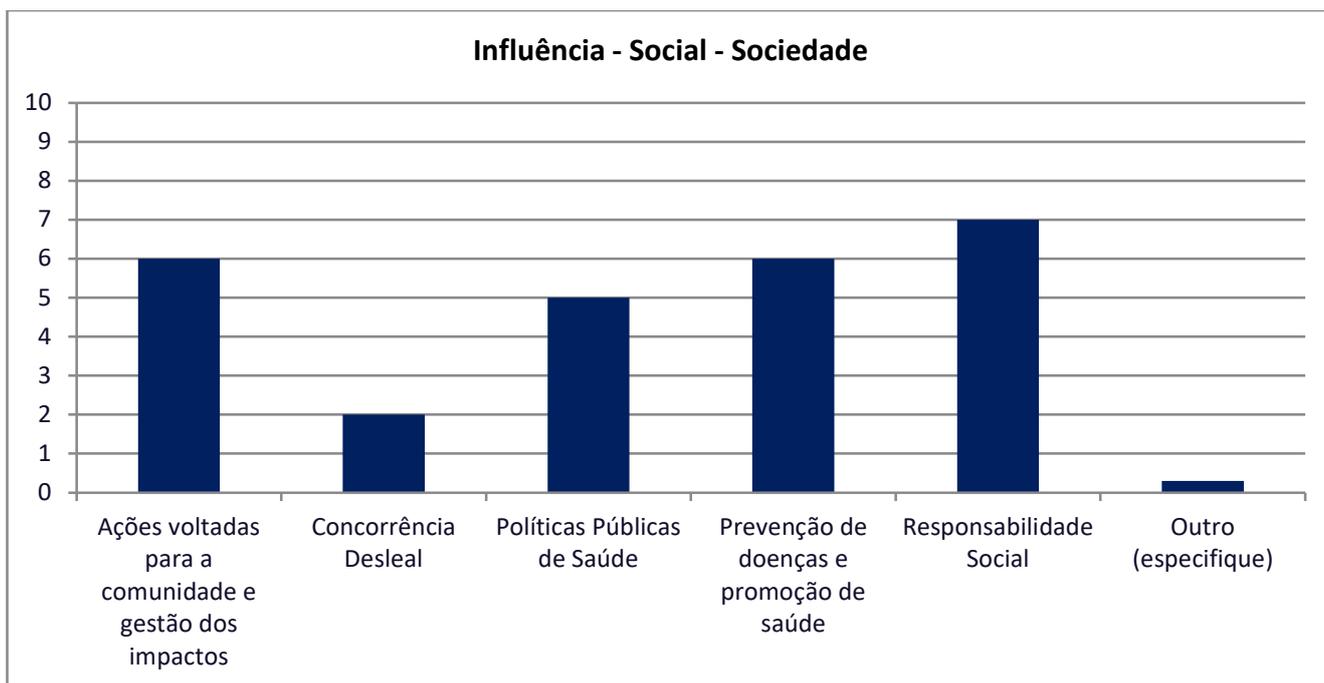
### 4.3 – Resultado Engajamento dos Stakeholders



Outro\* - Alternativa com campo aberto no qual os respondentes poderiam escrever e adicionar itens. A redação abaixo manteve na íntegra o texto escrito pelos participantes.

- Há funcionários que praticam discriminação.
- inclusão de pessoas com necessidades especiais
- Garantias de treinamentos periódicos contra qualquer tipo de discriminação, comportamentos misóginos e assédio.
- garantir o bem-estar físico e emocional dos trabalhadores, exercícios físicos
- Assédio moral e sexual
- Empresa amiga do idoso
- Programa de Inclusão de PcD (Pessoas com deficiência)

### 4.3 – Resultado Engajamento dos Stakeholders



Outro\*- Alternativa com campo aberto no qual os respondentes poderiam escrever e adicionar itens. A redação abaixo manteve na íntegra o texto escrito pelos participantes.

- Doação de insumos hospitalares para hospitais públicos em crise econômica.
- Ações que promovam o envolvimento da rede com a sociedade.
- Plano Acessível a população de Baixa Renda, ao menos acesso a exames.

### 4.3 – Resultado Engajamento dos Stakeholders



Outro\* - Alternativa com campo aberto no qual os respondentes poderiam escrever e adicionar itens. A redação abaixo manteve na íntegra o texto escrito pelos participantes.

- Conforto ao paciente.
- Adequação à LGPD
- Ética e Saúde do trabalho.
- Área de Tecnologia

Os temas que mais pontuaram nas respostas de cada um dos grupos estão demonstrados na figura a seguir.

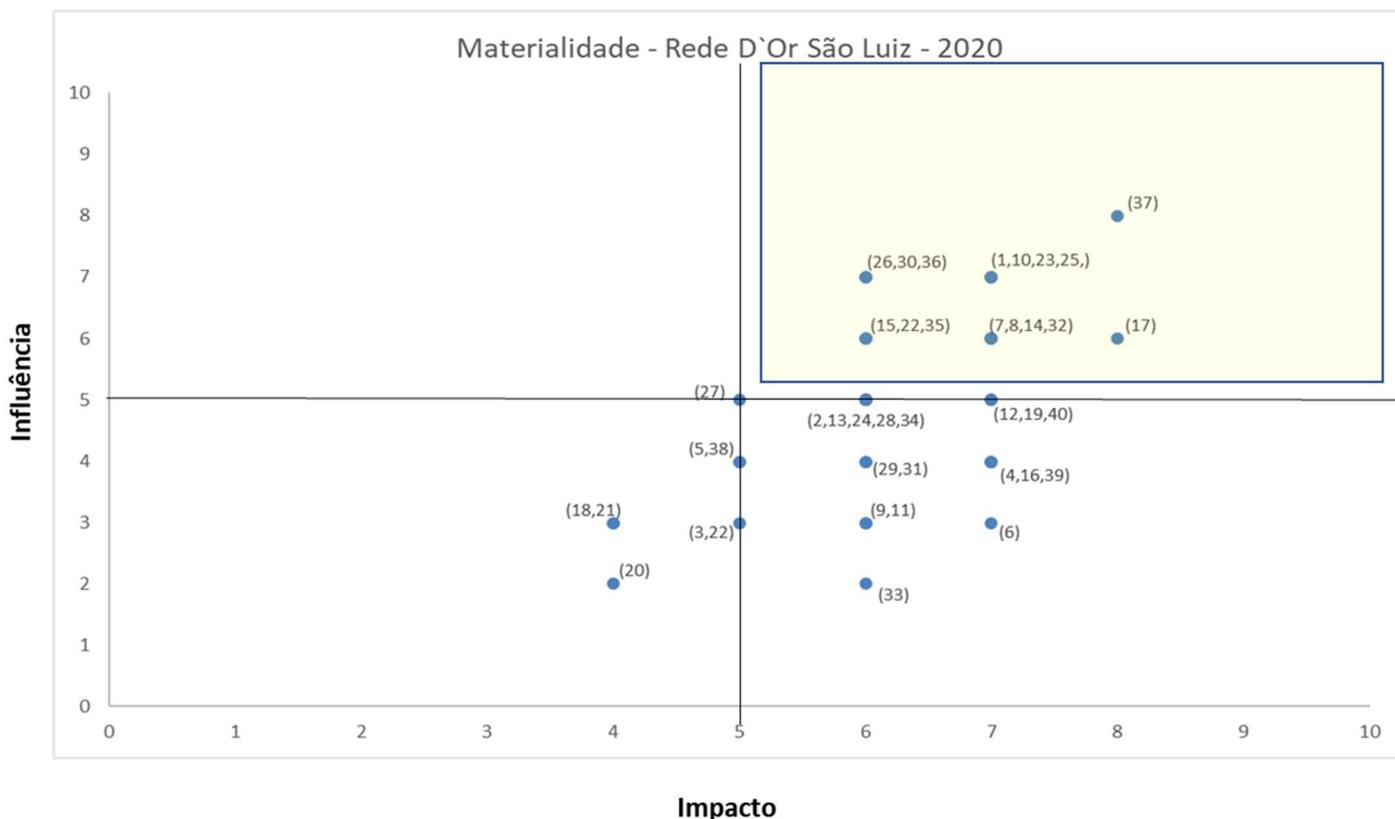
Grupo de Stakeholder	Temas
<p><b>Pacientes / Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovação</li> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Energia</li> <li>• Água</li> <li>• Resíduos</li> <li>• Mudança Climática</li> <li>• Atração e Retenção</li> <li>• Diversidade e Igualdade de Oportunidades</li> <li>• Ações voltadas para a comunidade e gestão dos impactos</li> <li>• Prevenção de doenças e Promoção da Saúde</li> <li>• Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</li> </ul>
<p><b>Médicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho Econômico</li> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Inovação</li> <li>• Pesquisa e Ensino</li> <li>• Energia</li> <li>• Água</li> <li>• Resíduos</li> <li>• Atração e Retenção</li> <li>• Saúde e Segurança do Colaborador</li> <li>• Prevenção de doenças e Promoção da Saúde</li> <li>• Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</li> </ul>
<p><b>Operadoras de Saúde</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho Econômico</li> <li>• Inovação</li> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Energia</li> <li>• Mudança Climática</li> <li>• Diversidade e Igualdade de Oportunidades</li> <li>• Prevenção de doenças e Promoção da Saúde</li> <li>• Responsabilidade Social</li> <li>• Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</li> </ul>

Grupo de Stakeholder	Temas
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho Econômico</li> <li>• Pesquisa e Ensino</li> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Energia</li> <li>• Água</li> <li>• Resíduos</li> <li>• Atração e Retenção</li> <li>• Saúde e Segurança do Colaborador</li> <li>• Treinamento e Desenvolvimento</li> <li>• Diversidade e Igualdade de Oportunidades</li> <li>• Ações voltadas para a comunidade e gestão dos impactos</li> <li>• Responsabilidade Social</li> <li>• Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</li> </ul>
<b>Pesquisadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovação</li> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Pesquisa e Ensino</li> <li>• Água</li> <li>• Energia</li> <li>• Resíduos</li> <li>• Mudança Climática</li> <li>• Saúde e Segurança do Colaborador</li> <li>• Treinamento e Desenvolvimento</li> <li>• Prevenção de doenças e Promoção da Saúde</li> <li>• Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</li> </ul>
<b>Fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho Econômico</li> <li>• Inovação</li> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Água</li> <li>• Resíduos</li> <li>• Responsabilidade Social</li> <li>• Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</li> </ul>

Grupo de Stakeholder	Temas
<b>Terceiros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho Econômico</li> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Energia</li> <li>• Água</li> <li>• Saúde e Segurança do Colaborador</li> <li>• Treinamento e Desenvolvimento</li> <li>• Diversidade e Igualdade de Oportunidades</li> <li>• Ações voltadas para a comunidade e gestão dos impactos</li> <li>• Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</li> </ul>
<b>Parceiros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho Econômico</li> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Mudança Climática</li> <li>• Treinamento e Desenvolvimento</li> <li>• Ações voltadas para a comunidade e gestão dos impactos</li> <li>• Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</li> </ul>
<b>Comunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridade e Risco</li> <li>• Inovação</li> <li>• Energia</li> <li>• Água</li> <li>• Resíduos</li> <li>• Ações voltadas para a comunidade e gestão dos impactos</li> <li>• Prevenção de doenças e Promoção da Saúde</li> <li>• Responsabilidade Social</li> </ul>

## 5. Matriz de Materialidade

A matriz de materialidade leva em consideração o resultado do instrumento de análise de Impacto – etapa 3 - (eixo x) e a Influência dos temas a partir da perspectiva dos stakeholders – etapa 4 - (eixo y).



### Temas Materiais 2020

1 – Desempenho Econômico (E)	23 – Atração e Retenção (S)
7 – Inovação (G)	25 – Saúde e Segurança do colaborador (S)
8 – Ensino e Pesquisa (G)	26 – Treinamento e Desenvolvimento (S)
10 – Integridade e Risco (G)	30 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades (S)
14 – Energia (A)	32 – Ações voltadas para a comunidade e gestão dos impactos (S)
15 – Água (A)	35 – Promoção de saúde e Prevenção de doenças (S)
17 – Resíduos (A)	36 – Responsabilidade Social (S)
22 – Mudança Climática (A)	37 – Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida) (G)

Legenda – (E)Econômico – (G)Governança – (A)Ambiental – (S)Social

## Legenda dos temas – Matriz de Materialidade 2020

<b>Econômico</b>	<b>Social – Práticas Trabalhistas</b>
1 – Desempenho Econômico	23 – Atração e Retenção
2 – Presença no Mercado	24 – Relações trabalhistas
3 – Impactos Econômicos Indiretos	25 – Saúde e Segurança no trabalho
<b>Governança</b>	26 – Treinamento e desenvolvimento
4 – Cadeia de fornecedores	27 – Diversidade e Inclusão
5 – Modelo de Remuneração	28 – Plano de carreira – Colaboradores
6 – Relacionamento com as operadoras	29 – índice de Engajamento / Clima
7 – Inovação	<b>Social – Direitos Humanos</b>
8 – Pesquisa e Ensino	30 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades
9 – Saúde Baseada em valor/VBHC	31 – Trabalho infantil ou análogo a escravo
10 – Integridade e Risco	<b>Social – Sociedade</b>
11 – Segurança da Informação	32 – Ações voltadas para a comunidade
12 – Excelência Operacional	33 – Concorrência Desleal
<b>Ambiental</b>	34 – Políticas Públicas de Saúde
13 – Materiais	35 – Prevenção de doenças
14 – Energia	36 – Responsabilidade Social
15 – Água	<b>Social – Responsabilidade pelo Serviço</b>
16 – Emissões de CO2	37 – Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)
17 – Efluentes e Resíduos	38 – Comunicação e Marketing
18 - Biodiversidade	39 – Humanização
19 - Impacto Ambiental dos Serviços	40 – Privacidade do Paciente
20 - Transporte	
21 - Alimentação	
22 – Mudança Climática	



Temas Materiais

## Impacto – Temas Materiais 2020

<b>Tema</b>	<b>Impacto</b>
Desempenho Econômico	Interno e Externo
Inovação	Interno e Externo
Pesquisa e Ensino	Interno e Externo
Integridade e Risco	Interno
Energia	Interno
Água	Interno
Resíduos	Interno e Externo
Mudança Climática	Interno e Externo
Atração e Retenção	Interno
Saúde e Segurança no trabalho	Interno
Treinamento e Desenvolvimento	Interno
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Interno e Externo
Impacto nas Comunidades Locais	Externo
Prevenção e promoção da Saúde	Interno e Externo
Responsabilidade Social	Externo
Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)	Interno e Externo

## Conexões – Temas Materiais 2020 – GRI STANDARD

<b>Tema</b>	<b>GRI STANDARD</b>
<b>Desempenho Econômico</b>	201-1 / 201-4
<b>Integridade e Risco</b>	205-1 / 205-2 / 205-3
<b>Energia</b>	302-1 / 302-2
<b>Água</b>	303-4 / 303-5
<b>Resíduos</b>	306-5
<b>Mudança Climática</b>	305-1 / 305-2
<b>Atração e Retenção</b>	401-1 / 401-2
<b>Saúde e Segurança no trabalho</b>	403-1 / 403-5 / 403-9
<b>Treinamento e Desenvolvimento</b>	404-1 / 404-2 / 404-3
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>	405-1 / 405-6 / 406-9
<b>Impacto nas Comunidades Locais</b>	413-1
<b>Experiência do Paciente</b> (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)	416-1

## Conexões – Temas Materiais 2020 – Outros

<b>Tema</b>	<b>Conteúdo</b>
<b>Inovação</b>	Nº de parceiros mapeados
<b>Pesquisa e Ensino</b>	<b>Ensino</b> (Nº de alunos e cursos de Mestrado / Doutorado /Residência Médica) <b>Pesquisa</b> (áreas de pesquisas, trabalhos e artigos publicados)
<b>Promoção da saúde e Prevenção de doenças</b>	Nº de Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças
<b>Responsabilidade Social</b>	(1) Incentivos Fiscais (Valores e Projetos), (2) Patrocínios (Valores e Projetos), (3)Projetos COVID

<b>Experiência do Paciente</b> (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)	Indicadores de Qualidade Técnica / NPS
-----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

## Conexões – Temas Materiais 2020 – ODS e Pacto Global

<b>Tema</b>	<b>ODS</b>	<b>PG</b>
<b>Desempenho Econômico</b>	8, 9	-
<b>Inovação</b>	9	-
<b>Pesquisa e Ensino</b>	4,5,8,10	-
<b>Integridade e Risco</b>	16	Princípio 10
<b>Energia</b>	7, 8,12,13	Princípio 8 e 9
<b>Água</b>	6	Princípio 8
<b>Resíduos</b>	3,6 11, 12	Princípio 8
<b>Mudança Climática</b>	3, 12, 13, 14, 15	Princípio 8 e 9
<b>Atração e Retenção</b>	3, 5, 8, 10	Princípio 6
<b>Saúde e Segurança no trabalho</b>	3,8,16	-
<b>Treinamento e Desenvolvimento</b>	4,5,8,10	-
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>	5,8	Princípio 1 e 2
<b>Impacto nas Comunidades Locais</b>	-	-
<b>Prevenção e promoção da Saúde</b>	3	-
<b>Responsabilidade Social</b>	-	-
<b>Experiência do Paciente</b> (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)	3	-

## Conexões – Temas Materiais 2020 – SASB Health Care Delivery

Tema	SASB
<b>Integridade e Risco</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descrição de políticas e práticas para proteger registros de informações de saúde protegidas dos clientes e outras informações de identificação pessoal</li> <li>▪ Número de violações de dados</li> <li>▪ Porcentagem envolvendo apenas informações de identificação pessoal e informações de saúde protegidas</li> <li>▪ Número de clientes afetados em cada categoria</li> <li>▪ Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à segurança e privacidade de dados</li> </ul>
<b>Energia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Energia total consumida</li> <li>▪ Porcentagem de eletricidade da rede</li> <li>▪ Porcentagem de energia renovável</li> </ul>
<b>Resíduos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quantidade total de resíduos médicos</li> <li>▪ Porcentagem de resíduos incinerados</li> <li>▪ Porcentagem resíduos reciclados ou tratados</li> <li>▪ Porcentagem de resíduos enviados Aterro sanitário</li> </ul>
<b>Mudança Climática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descrição da estratégia para lidar com os efeitos das mudanças climáticas nas operações comerciais, físicas infraestrutura e projeto das instalações. Discussão de riscos específicos (como riscos físicos) apresentados por mudanças na frequência e intensidade de eventos climáticos extremos e mudanças na morbidade e mortalidade de doenças e enfermidades.</li> </ul>
<b>Atração e Retenção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taxa de rotatividade profissionais de saúde não médicos</li> <li>▪ Taxa de rotatividade todos os outros funcionários</li> <li>▪ Descrição dos esforços de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde</li> </ul>
<b>Saúde e Segurança no trabalho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taxa total de incidentes graves</li> </ul>
<b>Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pontuação das Condições Adquiridas pelo Hospital (HAC) por hospital</li> <li>▪ Excesso de taxa de readmissão por hospital</li> </ul>

---

## Conclusão

### Porque o tema material é importante para a RDSL

**Desempenho Econômico** - Informações sobre a criação e distribuição de valor econômico fornecem uma indicação básica de como a organização gerou riqueza para os stakeholders. Diversos componentes do valor econômico gerado e distribuído (EVG&D) também oferecem um perfil econômico da organização, que pode ser útil para normalizar outros valores de desempenho. A rentabilidade está no centro do modelo de negócio da RDSL. O Desempenho Econômico é importante também para a expansão da RDSL.

**Inovação** - As inovações e tecnologias no setor de saúde podem contribuir para a sustentabilidade do setor através do maior acesso aos serviços de saúde, procedimentos com mais qualidade, menor impacto ao meio ambiente e sobretudo podem salvar vidas. Por meio das inovações, a RDSL oferece valor aos pacientes, aos profissionais e à sociedade.

**Pesquisa e Ensino** - A pesquisa científica pode apoiar as organizações de saúde no desenvolvimento de novos tratamentos que podem beneficiar a população em geral. O ensino em saúde promove o conhecimento e o aperfeiçoamento dos profissionais de saúde. O Instituto de Pesquisa e Ensino (IDOR) tem papel fundamental no desenvolvimento de pesquisas e no apoio ao desenvolvimento do ensino no setor de saúde.

**Integridade e Risco** - O nível de integridade ajuda a indicar a capacidade da gestão da RDSL de garantir que as operações estejam em conformidade com leis e regulamentos. A gestão de risco reforça as linhas de defesa da organização mitigando os diversos riscos e potencializando as oportunidades.

**Energia** - O consumo de energia tem efeito direto nos custos operacionais e pode aumentar a exposição a flutuações de abastecimento e preços de energia. A pegada ambiental da RDSL é moldada, em parte, por sua escolha de fontes de energia. Mudanças no equilíbrio dessas fontes podem indicar os esforços da RDSL no sentido de minimizar seus impactos ambientais.

**Água** - A divulgação do volume total de água retirada por fonte contribui para uma melhor compreensão da escala global dos impactos e riscos potenciais associados ao uso de água por parte da RDSL. O volume total retirado, reutilizado e reaproveitado fornece um indicativo do tamanho e importância do tema para a RDSL.

**Resíduos** - Dados sobre a geração de resíduos ao longo de vários anos podem indicar o nível de progresso alcançado pela RDSL nos seus esforços de redução de resíduos. Indicam, também, possíveis melhorias na eficiência e produtividade de processos. Do ponto de vista financeiro, a redução de resíduos contribui diretamente para a redução dos custos de materiais e descarte.

---

**Mudanças Climáticas** – A mudança climática impactará significativamente o setor de saúde nos próximos anos. Neste sentido a RDSL deve trabalhar os impactos das mudanças climáticas no curto, médio e longo prazo através da mitigação e adaptação das suas operações. As emissões de gases de efeito estufa, são a principal causa das mudanças climáticas, são regulamentadas pela “Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima”. O setor de saúde é um dos principais emissores de gases de efeito estufa no mundo. A ausência de ações de mitigação das emissões pela RDSL pode impactar a sua operação e a saúde da população.

**Atração e retenção** – A atração e retenção de profissionais é um dos maiores desafios do setor de saúde. O número, idade, sexo e região de novos empregados pode indicar a estratégia adotada e sua capacidade de atrair empregados com qualificação diversificada. Essas informações podem indicar os esforços para implementar práticas inclusivas de contratação com base na idade e no gênero dos empregados e otimizar o uso da mão de obra e dos talentos disponíveis em diferentes regiões. O alto nível de rotatividade impacta no desenvolvimento de equipes e na prestação de serviços. Programas voltados a retenção fortalece o engajamento com os colaboradores, reduzindo riscos na prestação de serviço.

**Saúde e Segurança no trabalho** - O desempenho em saúde e segurança é uma medida fundamental do dever da RDSL de zelar pelo bem-estar de seus empregados. Baixas taxas de lesões e de absenteísmo geralmente estão relacionadas a tendências positivas no moral e produtividade do pessoal.

**Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas** - Este tema fornece informações sobre a escala dos investimentos da RDSL nessa área e do grau em que eles são estendidos a todo o quadro de pessoal. Programas de capacitação e desenvolvimento podem fortalecer o engajamento dos colaboradores.

**Diversidade e Igualdade de Oportunidades** - Comparações entre a diversidade geral de empregados e a diversidade da equipe de gestão oferecem informações sobre igualdade de oportunidades. Informações relatadas neste conteúdo também ajudam a avaliar quais questões podem ter relevância especial para certos segmentos dos órgãos de governança ou dos empregados. A RDSL pode desempenhar um papel ativo na revisão de suas operações e decisões, a fim de promover a diversidade, eliminar preconceitos de gênero e apoiar a igualdade de oportunidades. Esses princípios aplicam-se igualmente ao recrutamento de pessoas, às oportunidades de progressão de carreiras e às políticas de remuneração. A igualdade de remuneração também é um importante fator de retenção de empregados qualificados.

**Comunidades Locais** - Um elemento essencial na gestão de impactos sobre comunidades locais é a avaliação e o planejamento para compreender os impactos reais e potenciais e um engajamento efetivo das comunidades locais para identificar suas expectativas e necessidades.

**Prevenção de doenças** – Uma das funções sociais de uma organização de saúde e a de não causar dano na sociedade. Ações de prevenção de doenças junto a sociedade e a promoção de saúde, fortalece o posicionamento de responsabilidade social e a saúde e bem estar da população.

**Responsabilidade Social** – A RDSL pode exercer um papel social muito grande nas comunidades em que opera. A responsabilidade social pode promover o acesso à saúde para comunidades de baixa renda.

---

**Experiência do Paciente (Qualidade Técnica e Qualidade Percebida)** - A experiência do paciente é a somatória de todas as interações, moldadas pela cultura da RDSL, que influenciam a percepção do paciente. A saúde e segurança do paciente, a qualidade (técnica e percebida) dos serviços prestados, o desfecho clínico e a satisfação do paciente integram dentro da nossa perspectiva a experiência do paciente.

## Glossário

**Presença no Mercado** - Os impactos dos níveis salariais são imediatos e afetam diretamente indivíduos, organizações, países e economias. A distribuição dos salários é crucial para eliminar desigualdades, como diferenças salariais entre mulheres e homens, ou entre nativos e migrantes. Além disso, os salários mais baixos da organização em comparação com os salários mínimos locais mostram a competitividade dos salários da organização e fornecem informações relevantes para avaliar o efeito dos salários no mercado de trabalho local. Incluir membros da comunidade local na equipe de gestão pode fortalecer o capital humano, além de ampliar o benefício econômico para a comunidade local e melhorar a capacidade da organização de compreender as necessidades locais.

**Impacto Econômico indireto** - Além de gerar e distribuir valor econômico, as operações da Rede D'Or São Luiz pode afetar uma economia por meio de seus investimentos. Os impactos de investimentos podem ir além do escopo das próprias operações da Rede D'Or São Luiz e abranger uma escala de tempo maior.

**Gestão de Fornecedores** - A influência que a Rede D'Or São Luiz pode exercer sobre uma economia local vai além da geração de empregos diretos e do pagamento de salários e impostos. Ao apoiar entidades locais na cadeia de fornecedores, a organização pode atrair, indiretamente, investimentos adicionais para a economia local.

**Modelo de Remuneração** - Ainda que com denominações variadas, tais como: política de pagamento, sistema de reembolso ou forma de alocação de recursos, o modelo de remuneração é a maneira pela qual o recurso financeiro é alocado ao prestador de serviços de saúde (ex: Fee For Service; Capitation, Orçamentação global ou parcial, Diagnosis Related Groupings - DRG, Bundles, etc.)

**Saúde baseada em valor:** A Saúde baseada em valor é um tema bastante discutido no setor de saúde. Consiste basicamente em uma abordagem baseada em evidências.

**Segurança da Informação** – Com a lei geral de proteção de dados (LGPD), as preocupações e os cuidados com a segurança da informação na área da saúde vão ser potencializadas. Além das ações previstas na lei, outras medidas podem ser realizadas para evitar ataques virtuais, roubos e o uso indevido de dados.

**Excelência Operacional** – No setor de saúde em que os custos são cada vez maiores, o gerenciamento dos processos aumenta a eficiência operacional, criando um ambiente seguro e propício à prática assistencial e otimização dos recursos empregados.

**Materiais** – As organizações de saúde utilizam diversos tipos de materiais para realização dos serviços podendo contribuir para a conservação dos recursos globais reduzindo o desperdício e a intensidade do consumo de materiais aumentando assim a eficiência.

---

**Biodiversidade** – Diversos estudos ingleses tem reforçado os benefícios de espaços verdes em hospitais, clínicas e laboratórios pois pode contribuir na recuperação acelerada do paciente (Ulrich 1984), facilitar a redução do estresse, o que ajuda o corpo a atingir um estado mais equilibrado, ajuda o paciente a reunir seus próprios recursos internos de cura, melhora o humor, auto-estima, reduz a pressão arterial, e fornece um ambiente descontraído para interação paciente / visitante.

**Impactos ambientais** - No setor de saúde os impactos ambientais dos serviços podem ser significativos e impactar o meio ambiente e a saúde da população local devido as suas externalidades. Gerenciar os impactos ambientais na prestação dos serviços de saúde pode reduzir os riscos e promover um ambiente mais saudável.

**Transportes** - Os impactos ambientais causados por sistemas de transporte têm um longo alcance, do aquecimento global à poluição atmosférica e sonora locais. Para algumas organizações, sobretudo aquelas com extensas redes de abastecimento e distribuição, os impactos ambientais relacionados a questões logísticas podem representar uma grande parte de sua pegada ambiental.

**Alimentação** - Os centros hospitalares são grandes consumidores de alimentos e, como tal, podem promover práticas saudáveis e sustentáveis através de suas escolhas nutricionais. Reduzir a pegada ambiental dos hospitais estimulando ao mesmo tempo hábitos alimentares saudáveis entre os pacientes e funcionários. Favorecer o acesso a alimentos produzidos localmente e de forma sustentável na comunidade.

**Relações trabalhistas** - Esse tema fornece informações sobre a prática da organização de garantir discussões oportunas sobre mudanças operacionais e de envolver seus empregados e representantes na negociação e implementação de mudanças dessa natureza (que podem ter implicações positivas ou negativas para empregados).

**Diversidade e Inclusão** - O nível de diversidade e inclusão dentro das organizações de saúde fornece uma visão sobre o seu capital humano. Comparações entre a diversidade e a inclusão na força de trabalho como um todo e na equipe de gestores fornecem informações sobre a igualdade de oportunidades.

**Plano de Carreira** – O plano de carreira é fundamental para o desenvolvimento do colaborador. Estabelecer um plano de carreira reforça o compromisso da organização com a gestão de pessoas além de auxiliar nos resultados do clima organizacional e na retenção dos colaboradores.

**Engajamento / Clima** – O engajamento dos colaboradores é essencial para garantir a sua satisfação e conseqüentemente melhorar a sua produtividades e desempenho. Medir o engajamento dos colaboradores tem se tornado fundamental para a gestão de pessoas.

**Trabalho infantil ou análogo a escravo** - A abolição do trabalho infantil e a presença e implementação efetiva de políticas de combate ao trabalho infantil são uma expectativa básica da conduta socialmente responsável. O Trabalho forçado ou análogo ao escravo pode ocorrer em diversas formas e os dados

---

fornecidos indicarão os desafios para contribuir para a eliminação do trabalho forçado ou análogo ao escravo na cadeia de valor da organização.

**Concorrência desleal** - Esse tema refere-se a ações judiciais movidas nos termos de leis nacionais ou internacionais concebidas principalmente com a finalidade de regulamentar práticas de concorrência desleal, antitruste ou monopólio.

**Políticas Públicas** - O propósito desse tema é identificar o apoio da organização a causas políticas e garantir a integridade e transparência dos seus acordos e relacionamentos políticos.

**Comunicações e Marketing** - As comunicações de marketing (p. ex.: publicidade, promoção, patrocínio de produtos e serviços, etc.) estão sujeitas a muitos regulamentos e leis. A não conformidade com exigências legais indica sistemas e procedimentos de gestão interna inadequados ou uma implementação ineficaz.

**Humanização** - Humanização é o conjunto de ações e comportamentos que, promovem a qualidade das relações entre os profissionais de saúde e os pacientes.

**Privacidade do paciente** - A proteção da privacidade do paciente é um objetivo geralmente reconhecido em regulamentos nacionais e políticas organizacionais. A não conformidade com esses instrumentos indica sistemas e procedimentos de gestão interna inadequados ou uma implementação ineficaz.