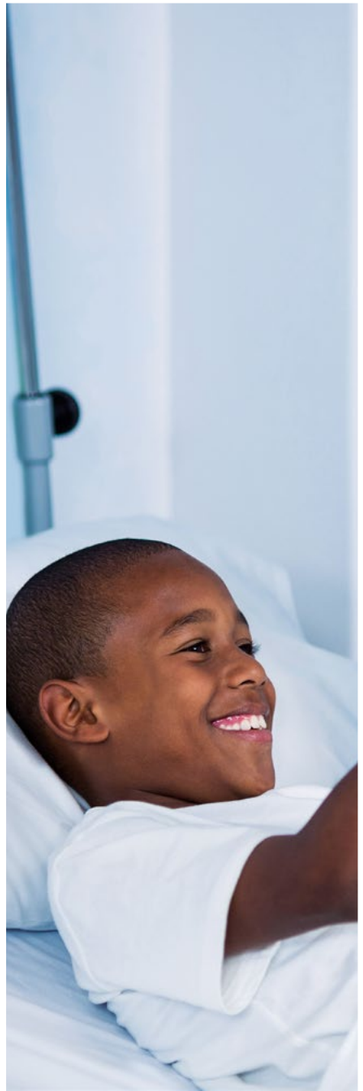


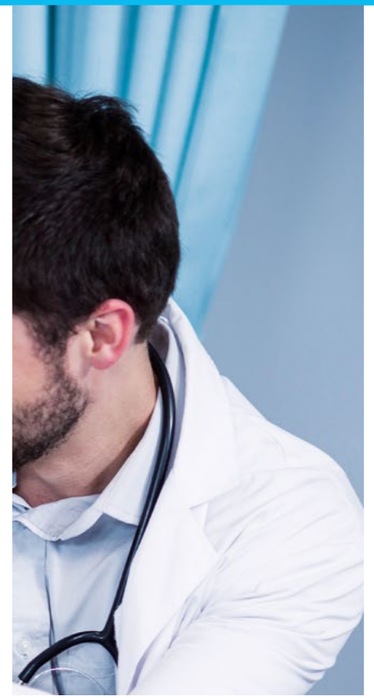




RELATÓRIO ANUAL DE **SUSTENTABILIDADE** 2021







REDE D'OR SÃO LUIZ

Sumário

06



INTRODUÇÃO

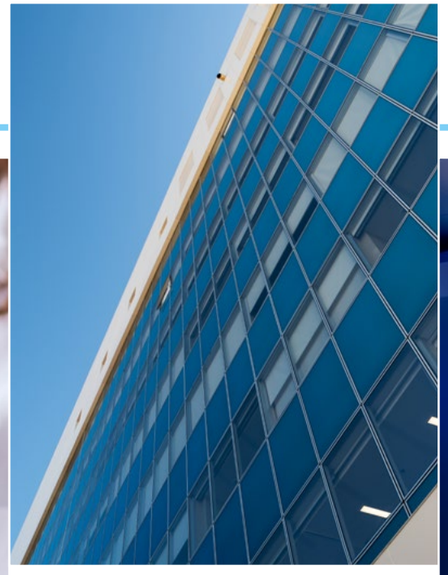
Destaques ESG

Mensagem do presidente

ODS e Agenda 2030

Sobre o relatório

23



NOSSA ESTRUTURA

Missão, Visão e Valores

A Rede D'Or São Luiz

Prêmios e reconhecimentos 2021

37



NOSSA ATUAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Integridade e Conformidade

Gestão de Riscos

61



NOSSA GERAÇÃO DE VALORES

Capital financeiro

Capital manufaturado

Capital intelectual

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

203



SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

ASSEGURAÇÃO

229



CRÉDITOS

INTRODUÇÃO

Como resultado do compromisso que assumimos com nossos diferentes públicos, publicamos, desde 2015, o Relatório de Sustentabilidade da Rede D'Or São Luiz. Na edição de 2021 destacamos, com orgulho, nosso desempenho e nossos investimentos nos temas ESG (da sigla em inglês para ambiental, social e governança), que detalhamos nos capítulos seguintes.

Destaques
ESG

GRI 102-7

E Economic | E Environmental | S Social | G Governance

ECONÔMICO E

R$ 20,4 bilhões
DE RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA
+45,3% sobre o ano de 2020
(ver pág. 71)

R$ 4,9 bilhões
DE EBITDA
+97,3% sobre o ano anterior
(ver pág. 71)

R$ 471 milhões
DE INVESTIMENTOS EM PROJETOS
de construção de **novas unidades** hospitalares
(ver pág. 64)

43
PROJETOS
em andamento que adicionarão **6.663 novos leitos** com estimativa de entrega até 2025
(ver pág. 82)

AMBIENTAL E

18,856 mw
MÉDIOS DE ENERGIA CONTRATADA DE FONTES RENOVÁVEIS
(ver pág. 191)

R$ 1,4 milhão
INVESTIDO EM PROJETOS
de eficiência energética e hídrica
(ver pág. 197)

REDUÇÃO DE **17%**
no consumo de energia em 7 unidades hospitalares com implantação de projetos de eficiência energética

REDUÇÃO DE **9%**
no consumo de água em 4 unidades hospitalares contempladas pelo projeto de eficiência hídrica

SOCIAL S

ÍNDICE DE **79,36%**
DE ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES
(ver pág. 150)

MAIS DE **67 mil**
COLABORADORES DISTRIBUÍDOS
por todo o território nacional
(ver pág. 27)

MAIS DE **529 mil**
PESSOAS IMPACTADAS
com ações sociais, culturais e esportivas
(ver pág. 169)

3,9
MILHÕES DE ATENDIMENTOS DE EMERGÊNCIA
(ver pág. 42)

GOVERNANÇA G

COMPROMISSO COM o Pacto Global da ONU
(ver pág. 17)

REVISÃO E APRIMORAMENTO do sistema de Governança, com criação de 10 novas políticas e atualização de 59 normativos corporativos e 15 políticas corporativas (ver pág. 47)

LANÇAMENTO DO INFORME de Governança da Rede D'Or São Luiz em agosto de 2021
(ver pág. 53)

APROVAÇÃO, EM AGE, da reforma e consolidação do estatuto social da Rede D'Or São Luiz, com destaque para transformação do comitê de auditoria em comitê estatutário
(ver pág. 43)

Mensagem do Presidente

GRI 102-12, 102-14

Apesar dos desafios impostos pela continuidade da pandemia em 2021, fechamos mais um ano entregando resultados sólidos e dando passos firmes em nossa jornada para oferecer o que há de melhor na medicina.

O avanço da vacinação e a queda no número de hospitalizações por casos de Covid-19 permitiram a retomada dos procedimentos eletivos, como cirurgias e tratamentos, que atingiram nível recorde e levaram a uma taxa de ocupação média de leitos em linha com o nosso padrão histórico.

No segmento de infusões oncológicas também tivemos crescimento expressivo, o que nos encoraja a seguir investindo para oferecer os melhores tratamentos disponíveis no mercado.

Foi um ano sem precedentes na área de investimentos, totalizando um montante de R$ 5,6 bilhões, sendo R$ 3,6 bilhões em aquisições, R$ 400 milhões na manutenção de nossas atividades e R$ 1,6 bilhão em projetos orgânicos que irão gerar, quando concluídos, cerca de 50 mil postos definitivos de trabalho.



Temos muito a comemorar com os resultados conquistados, e seguimos nos preparando para ir muito além na busca por consolidar a liderança do setor e a sustentabilidade social e ambiental de nossos negócios.

Paulo Junqueira Moll
CEO Rede D'Or São Luiz



5,6 bilhões investidos
sendo **R$ 3,6 bilhões** em aquisições, **R$ 1,6 bilhão** em projetos de expansão e **R$ 400 milhões** na manutenção de nossas atividades.

Temos atualmente 43 projetos em desenvolvimento, entre novos hospitais e expansão de Unidades já em operação.

O início de 2022 marca a inauguração da Maternidade São Luiz Star e da ampliação do Hospital SinoBrasileiro, que passa a se chamar São Luiz Osasco. Para o início de 2023 está prevista a entrega da nova torre do Complexo São Luiz Itaim/Vila Nova Star, em São Paulo.

Localizada em uma nova área de 36 mil metros, com 173 leitos, 24 andares e quatro subsolos, a Maternidade Star seguirá o padrão das outras unidades Star, aliando a tradição do São Luiz ao conceito de medicina personalizada, procedimentos minimamente invasivos, máxima segurança clínica e hotelaria premium. Com equipes médicas e assistenciais qualificadas para atendimentos de alta complexidade, a Maternidade São Luiz Star tem tudo o que é necessário para garantir às famílias uma experiência única.

Já o novo hospital São Luiz Osasco passa a ocupar 22 mil metros quadrados e tem capacidade total de 296 leitos, 90 a mais do que anteriormente, além de uma área maior para o atendimento de emergência, realização de diagnósticos e uma nova hemodinâmica. Sistemas inteligentes para uso eficiente de recursos hídricos e energéticos complementam esse projeto.

Considerando as aquisições de outras quatro unidades concluídas no início de 2022 – Hospital Aeroporto, em Lauro de Freitas (BA); Hospital Santa Isabel, na capital de São Paulo; Hospital Arthur Ramos, em Maceió (AL) e Santa Marina em Campo Grande (MS) – somam mais 768 novos leitos ao total de 10.618 leitos que compõem a Rede D'Or.



Fachada HNSN, João Pessoas (PB)

COMBATE À COVID-19

1.300
leitos abertos para o SUS

R$ 300 milhões
doados em equipamentos, estrutura e serviços

48% de doação
em relação do lucro da Rede D'Or São Luiz

Suporte psicológico, estrutura e insumos adequados aos nossos quase

70 mil
colaboradores

Realizamos 12 aquisições em 2021, todas já concluídas*: Antônio Afonso (Jacareí/SP), Central de Guaianases (São Paulo/SP), Balbino (Rio de Janeiro/RJ), América Mauá (Mauá/SP), Serra Mayor (São Paulo/SP), Biocor (Belo Horizonte/MG), Proncor (Campo Grande/ MS), Santa Emília (Feira de Santana/BA), OrthoService (São José dos Campos/SP), Nossa Senhora das Neves e Clim Hospital (João Pessoa/PB) e Novo Atibaia (Atibaia/SP).

(*) as unidades estão listadas em ordem cronológica de conclusão das aquisições.

Em número de hospitais, chegamos a 64 unidades[1] (próprias e em operação) e outras 3 unidades administradas. Presentes em 11 estados e no Distrito Federal.

Diante de tamanho crescimento, é importante destacar nosso compromisso com as questões ambientais, socias e governança (conhecidos pela sigla ESG), como parte de nosso plano estratégico de longo prazo, visando a sustentabilidade dos nossos negócios, do setor e do país.

Fizemos um grande esforço nesse sentido no combate à Covid-19. Além de atender com alta qualidade assistencial centenas de milhares de pacientes, apoiamos a abertura de mais de 1.300 leitos do SUS e doamos mais de R$ 300 milhões em equipamentos, infraestrutura e serviços.

Para efeito de comparação, estamos entre as 10 empresas do país que mais doaram em termos absolutos e a que mais doou em proporção ao seu lucro (48% do total). Ao mesmo tempo, concentramos esforços para dar suporte psicológico, estrutura e insumos adequados aos nossos quase 70 mil colaboradores, que conduziram essa batalha com coragem e competência.

Ampliamos os investimentos em pesquisa científica através do Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino. Nosso Instituto já superou a marca de 1,7 mil estudos publicados internacionalmente e é um dos líderes nacionais no desenvolvimento de pesquisas nas áreas de neurologia, oncologia e cardiologia, entre outras.

Nos investimentos para preservação ambiental seguimos em transição para energias limpas, com substanciais ganhos de eficiência. Temos hoje 32 hospitais no mercado livre de energia, pouco menos da metade de todas as nossas unidades. Ao longo de 2022, faremos a migração de mais quatro unidades hospitalares. Ao mesmo tempo, estamos também inventariando emissões de gases de efeito estufa em 78 unidades de negócios, sendo 78% dos hospitais e disponibilizando as informações ao público. Passamos a ser signatários do Pacto Global da ONU ao final de 2020, contribuindo para o alcance dos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) dessa instituição. Outro grande passo foi o compromisso com a Race to Zero, uma campanha que visa zerar as emissões líquidas de gases de efeito estufa até 2050.

É fundamental ressaltar que seguimos avançando com as acreditações de nossos hospitais, como forma de garantir segurança e evolução da nossa

1. As aquisições concluídas no início de 2022, não estão incluídas.

qualidade assistencial. Em 2021 tivemos oito novas certificações (Bangu, Real D'Or, Ribeirão Pires, São Carlos e Samer acreditados ONA 1; e DF Star, São Luiz Anália Franco e São Luiz Morumbi com a primeira certificação pela Joint Comission International – JCI.)

Além disso, tivemos 10 recertificações (4 pela ONA – Niterói D'Or, Oeste D'Or, Assunção e Esperança Olinda; 5 pelo Qmentum – Barra D'Or, Quinta D'Or, Aliança, ViValle e Brasil; e 1 pela JCI – Memorial São José) e duas unidades com upgrade de ONA 2 para ONA 3 – São Luiz São Caetano e Bartira.

Nossos investimentos em qualidade assistencial, corpo clínico de excelência, tecnologia e segurança permitiram uma estabilidade no NPS quando comparado ao registrado em 2020, com destaque para as avaliações relativas aos agendamentos de consultas e exames, expressando nossa capacidade de crescer com alto padrão de qualidade.

Também é importante destacar a evolução em nossos canais digitais, como forma de atrair novos clientes e fidelizar os atuais. Um terço dos agendamentos totais de consultas e exames da Rede D'Or já é feito por esses canais. No portal da internet, registramos 20 milhões de acessos em 2021, contra 9 milhões em 2020. Nas redes sociais, consolidamos a atuação de nossos perfis, alcançando altos índices de engajamento e reforçando o papel da Rede D'Or como referência em saúde e prevenção.

Temos muito a comemorar com os resultados conquistados, e seguimos nos preparando para ir muito além na busca por consolidar a liderança do setor e a sustentabilidade social e ambiental de nossos negócios. Somos um dos maiores empregadores do país e nossos investimentos estão crescendo ano a ano.

Agradeço a todos os colaboradores da Rede D'Or pela dedicação incansável para levar excelência aos nossos pacientes. Temos expectativas ainda maiores para 2022 e já estamos ansiosos por voltar aqui e compartilhar todas as conquistas e avanços que estão por vir.

Boa Leitura!



Hospital Niterói D'Or

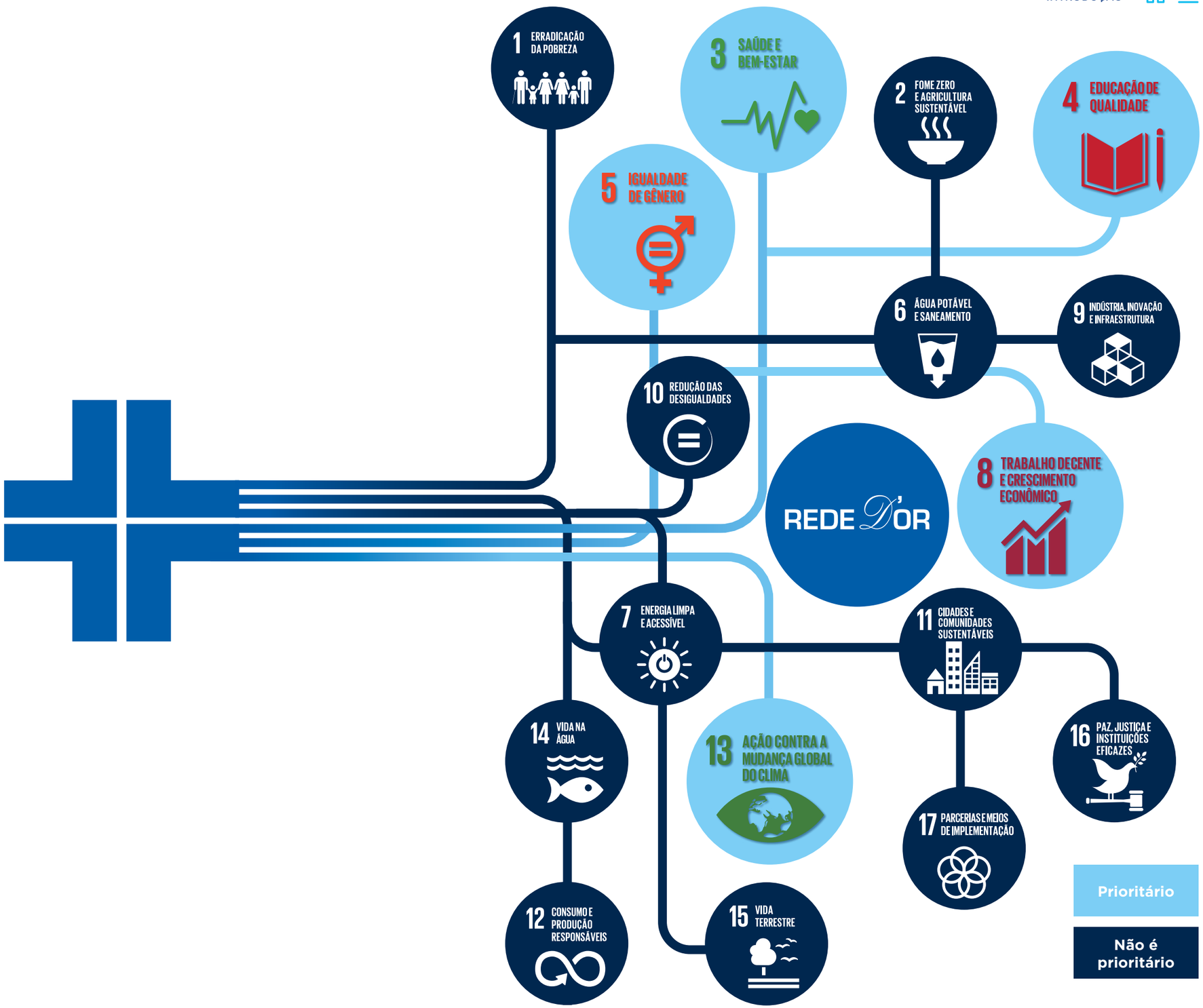
ODS e Agenda 2030

GRI 102-13

Na Rede D'Or São Luiz, entendemos nosso papel na mitigação e contribuição na solução de grandes problemas sociais e ambientais do mundo contemporâneo. Para tanto, implementamos uma metodologia para cumprir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

A partir de uma Matriz de Materialidade, estabelecida em 2020 (veja mais em Processo de Materialidade, nas páginas 19-20), definimos os ODS prioritários em nossa atuação. Estamos comprometidos com os princípios do Pacto Global e com a Agenda 2030, composta por 17 ODS, que formam o processo mais inclusivo da história das Nações Unidas e visa, sobretudo, colocar o mundo em uma trajetória mais sustentável.

A Rede D'Or São Luiz assumiu o compromisso neste momento de contribuir diretamente para o alcance de cinco dos 17 ODS, mas apoia e contribui indiretamente para o alcance de todos.





Agenda 2030 da ONU

A Rede D'Or São Luiz se empenha em melhorar continuamente sua gestão socioambiental para atender a compromissos com o Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Os principais indicadores ESG relacionados aos aspectos materiais identificados em nossa matriz são acompanhados anualmente, em conjunto com outros aspectos considerados importantes para o nosso negócio. Monitoramos mensalmente e reportamos anualmente, no Relatório de Sustentabilidade, o equivalente a mais de 60 indicadores econômicos, sociais e ambientais, com verificação externa. A asseguração independente demonstra o comprometimento da empresa com a transparência e a alta qualidade nas informações divulgadas para todos os *stakeholders* envolvidos, direta ou indiretamente.

Além disso, contamos com uma plataforma de indicadores, a Resource Advisor (Schneider Eletric), contratada em 2021 para indicadores ambientais, incluindo os alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, como o ODS 13 (Mudanças Climáticas) e o ODS 6 (Energia), e as tendências de emissões de GEE, face ao crescimento orgânico da Rede D'Or São Luiz.
Os indicadores sociais são monitorados e controlados por meio de sistemas, como o Protheus 12, e outras ferramentas.

Ao final de 2021, para explicitar o compromisso da Companhia frente os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e aproximar cada vez mais seus públicos de interesse nesta importante agenda de desenvolvimento, bem como apresentar as metas frente aos ODS prioritários, desenvolvemos o Programa D'Or dos ODS. Esse programa será submetido para aprovação junto a alta administração da empresa e suas metas reportadas na próxima publicação.



Sobre o Relatório

GRI 102-40, 102-42, 102,43, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 103-1

Publicado anualmente desde 2015, o Relatório de Sustentabilidade da Rede D'Or São Luiz foi desenvolvido de acordo com as diretrizes da *GRI Standards* nível essencial (*Global Reporting Initiative*). O conteúdo deste relatório buscou, ainda, incorporar, sempre que possível, as recomendações do *International Integrated Reporting Council* (IIRC), *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) e os compromissos com o Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O período coberto por este relatório é o de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Mais informações sobre este relatório podem ser obtidas por meio de contato com a área de Sustentabilidade pelo e-mail: sustentabilidade@rededor.com.br.

Processo de materialidade

Para assegurar que este relatório esteja alinhado com as diretrizes da *GRI Standards* a Rede D'Or São Luiz revisa o processo de materialidade a cada dois anos. O objetivo é evidenciar os temas relevantes que podem impactar a Rede D'Or São Luiz e seus *stakeholders* no curto, médio e longo prazo. A revisão da materialidade é realizada a partir de um método de cinco passos, conforme figura abaixo. A próxima revisão na Matriz de Materialidade será realizada no 2o. semestre de 2022

1. ANÁLISE DOS DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS
2. ANÁLISE DOS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA A SUSTENTABILIDADE DO SETOR
3. ANÁLISE DOS IMPACTOS FRENTE À SUSTENTABILIDADE
4. MAPEAMENTO E ENGAJAMENTO DOS *STAKEHOLDERS*
5. MATRIZ DE MATERIALIDADE REDE D'OR SÃO LUIZ

TEMAS

1. Desempenho Econômico
2. Inovação
3. Pesquisa e Ensino
4. Integridade e Combate a Corrupção
5. Energia
6. Água
7. Resíduos
8. Mudança Climática
9. Atração e Retenção
10. Saúde e Segurança no trabalho
11. Treinamento e Desenvolvimento
12. Diversidade e Igualdade de Oportunidades
13. Impacto nas Comunidades Locais
14. Prevenção e promoção da Saúde
15. Responsabilidade Social
16. Experiência do Paciente

STAKEHOLDERS

- Médicos
- Colaboradores
- Operadoras de saúde
- Terceiros
- Pesquisadores
- Comunidade
- Parceiros
- Acionistas
- Pacientes
- Fornecedores

O detalhamento do Processo de Materialidade está disponível para consulta no site da Rede D'Or, no menu Sustentabilidade.

Materialidade

GRI 102-44, 102-47

Temas materiais	Impacto	*Stakeholders* Impactados	ODS	Pacto Global	Categoria
Desempenho Econômico	A B	1 2 4 5 6 7	2 5 7 8 9	-	
Inovação	A B	1 2 3 4 5 8 9 10	9	-	
Pesquisa e Ensino	A B	1 3 4 8 9	4	-	
Integridade e Combate a Corrupção	A	1 2 3 4 5 6 8 9	16		
Energia	A	1 2 3 4 6 8 9	7 8 12 13		
Água	A	1 2 3 6 8 9	6 7		
Resíduos	A	1 2 3 6 8 9	3 6 12		
Mudança Climática	A B	1 2 3 4 5 8 9	13		
Atração e Retenção	A	1 2 8	5 8		
Saúde e Segurança no trabalho	A B	1 2 3 5 6 7 10	3 8	-	
Treinamento e Desenvolvimento	A	1 2 3 6	4 5 8	-	
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	A B	1 2 3 6 9	5 8 16		
Impacto nas Comunidades Locais	B	9	11	-	
Prevenção e promoção da Saúde	A B	8 9	3	-	
Responsabilidade Social	B	1 2 3 4 6 8 9 10	12		
Experiência do Paciente	A B	1 2 4 6 8	3	-	

Nota: Não houve ajuste nos temas materiais, a serem revisados em 2022, e seus limites. O relatório apresenta informações consolidadas do Grupo D'Or, salvo as unidades adquiridas durante o período reportado.

Legenda

Impacto

A interno B Externo

***Stakeholders* Impactados**

1 Médicos 2 Colaboradores 3 Pesquisadores 4 Operadoras de saúde 5 Fornecedores 6 Terceiros 7 Acionistas 8 Paciente 9 Comunidade 10 Parceiros

Econômico Ambiental Social Governança

O detalhamento do Processo de Materialidade está disponível para consulta no site da Rede D'Or, no menu Sustentabilidade.

NOSSA ESTRUTURA

Presente em 11 estados e no Distrito Federal, é inegável a importância da Rede D'Or São Luiz para o Brasil em cuidados com a saúde. Nossa busca pela inovação e excelência é reconhecida ano após ano em prêmios e certificações em diferentes áreas. Em 2021 tivemos mais de 10 conquistas que refletem nossos esforços em oferecer o melhor atendimento possível e a consciência de nossa responsabilidade com a comunidade.

Missão, Visão e Valores

GRI 102-16

MISSÃO

Prestar atendimento médico-hospitalar de alta eficácia, com equipes qualificadas e motivadas, respeitando a ética e o indivíduo em seu contexto social e ambiental.

VISÃO

Ser referência em gestão hospitalar e na prestação de serviços médicos, com base nos mais elevados padrões técnicos e de responsabilidade socioambiental.

VALORES

- Competência
- Credibilidade
- Desenvolvimento sustentável
- Humanização
- Integridade
- Respeito

A Rede D'Or São Luiz

GRI 102-1, 102-2, 102-5, SASB: HC-DY-000.A

Fachada Hospital Proncor, Campo Grande (MS)



Somos a maior rede privada de cuidados em saúde no Brasil, com hospitais e clínicas que oferecem serviços em todas as modalidades, a maior rede integrada de tratamento oncológico do país, uma das maiores redes diagnósticas, com uma extensa operação de banco de sangue e a maior consultoria de saúde do país. Contamos ainda com o mais importante instituto de pesquisa e ensino brasileiro financiado por uma empresa privada da área de saúde, o Instituto D'Or (IDOR), que atua em áreas essenciais da medicina, tais como neurologia, cardiologia e oncologia. Desde 2020, estamos listados na bolsa de valores brasileira (RDOR3), a B3.

Nossa história começa em 1977, no Rio de Janeiro (RJ), com a fundação do Grupo Labs. Pouco mais de 20 anos depois, em 1998, demos início, de forma pioneira, a uma nova era na oferta de recursos de hotelaria hospitalar no Brasil com a inauguração do Hospital Barra D'Or. Já como Rede D'Or São Luiz, começamos nossa estratégia de expansão nacional em 2007 e, cinco anos depois, em 2012, adotamos oficialmente o nome Rede D'Or São Luiz.

Temos 64 hospitais próprios e 3 administrados, 50 clínicas, 12 laboratórios e presença em 11 estados e no Distrito Federal. Em 2021, acrescentamos 12 novos hospitais à nossa rede, agregando os estados da Paraíba, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais em nossa área de atuação.

Em números, temos 10.618 leitos, sendo 8.946 operacionais, que proporcionam atendimento integral e unificado a milhões de pacientes. Um total de 67 mil colaboradores diretos e indiretos oferecem atendimento integral e unificado a milhões de pacientes e acompanhantes diariamente.

A busca constante pela inovação e excelência é parte do DNA da Rede D'Or São Luiz e nos acompanha continuamente.

64
hospitais próprios

50
clínicas

12
laboratórios

10.618
leitos



87 mil Médicos em atuação

em nossas unidades e, em 2021, novos médicos notadamente reconhecidos em suas áreas de atuação, se juntaram ao nosso time.

Adotando como premissa o cuidado centrado na pessoa, nos orgulhamos em ser referência nacional em diagnóstico e tratamento do câncer (com 50 clínicas vinculadas à Oncologia D'Or), em inovação no campo da medicina e na produção de conhecimento científico com as atividades do IDOR. Os serviços de consultoria, gestão e administração de clínicas e complexos hospitalares são prestados por meio da D'Or Consultoria e da D'Or Soluções. Nos orgulhamos ainda de, em 2021, ter agregado ao nosso time novos médicos notadamente reconhecidos em suas áreas de atuação, que se juntam a uma equipe total de 87 mil médicos que atuam em nossas unidades.

Em reconhecimento à nossa atuação no segmento de hospitais privados, fomos eleitos em 2021 uma das Marcas Mais Valiosas do Brasil pelo Meio & Mensagem e a número 1 no setor de Saúde do Valor 1000. Além disso, o Quinta D'Or foi reconhecido como um dos 15 melhores hospitais no ranking World's Best Hospitals, da Newsweek, o Copa D'Or foi o vencedor na categoria Melhor Hospital da pesquisa "Os Mais Amados do Rio", da Veja Rio, e o presidente do Conselho da Administração da Rede D'Or São Luiz, Jorge Moll filho, recebeu o título de Cidadão Benemérito, concedido pela Câmara Municipal em reconhecimento ao trabalho realizado na cidade do Rio. Encerrando 2021, fomos reconhecidos em uma pesquisa realizada pelo Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS) como uma das empresas nacionais que mais contribuíram para ações socioambientais no período.



Onde estamos[1]

GRI 102-4, 102-6



abertura de **12** novos hospitais em 2021

Presente em **11** estados + DF

64 Hospitais

DF
Hospital Coração do Brasil
Hospital DF Star
Hospital Santa Helena
Hospital Santa Luzia

Mato Grosso do Sul
Hospital Proncor

Pará[2]
Hospital 5 de Outubro
Hospital Yutaka Takeda

Paraná
Hospital Santa Cruz

Rio de Janeiro
Clínica São Vicente
Hospital Badim
Hospital Balbino
Hospital Bangu D'Or
Hospital Barra D'Or
Hospital Caxias D'Or
Hospital Copa D'Or
Hospital Copa Star
Hospital Glória D'Or
Hospital Jutta Batista
Hospital Niterói D'Or
Hospital Norte D'Or
Hospital Oeste D'Or
Hospital Perinatal Barra
Hospital Perinatal Laranjeiras
Hospital Quinta D'Or
Hospital Real D'Or
Hospital Rio Mar
Hospital Rios D'Or
Hospital Samer
Hospital São Lucas

Bahia
Hospital Aliança
Hospital Cárdio Pulmonar
Hospital Maternidade Santa Emília
Hospital São Rafael

Ceará
Hospital São Carlos

Maranhão
Hospital UDI

Minas Gerais
Hospital Biocor

Paraíba
Hospital Nossa Senhora das Neves
Clim Hospital

Pernabuco
Hospital Esperança Olinda
Hospital Esperança Recife
Hospital Memorial São José
Hospital São Marcos

São Paulo
Hospital Alpha Med
Hospital América Mauá
Hospital Antonio Afonso
Hospital Assunção
Hospital Aviccena
Hospital Bartira
Hospital e Maternidade Brasil
Hospital Central de Guaianases
Hospital da Criança
Hospital IFOR
Hospital Novo Atibaia
Hospital São Luiz Jabaquara
Hospital São Luiz Morumbi
Hospital e Maternidade Ribeirão Pires
Hospital e Maternidade São Luiz Anália Franco
Hospital e Maternidade São Luiz Itaim
Hospital e Maternidade São Luiz São Caetano
Hospital e Maternidade Sino Brasileiro
Hospital Orthoservice
Hospital Serra Mayor
Hospital Vila Nova Star – SP
Hospital Villa Lobos
Hospital Vivalle

Sergipe
Hospital São Lucas

Novos hospitais

1. As operações de aquisição das unidades Aeroporto, Santa Isabel e Arthur Ramos, de Maceió, encontravam-se em processo de conclusão até a publicação deste documento.
2. Hospital 5 de Outubro e Hospital Yutaka Takeda no Pará, são administrados.

Prêmios, reconhecimentos e certificações 2021

Melhor Hospital na Veja Rio

O Copa D'Or foi o vencedor na categoria Melhor Hospital da pesquisa "Os Mais Amados do Rio", realizada pela Veja Rio, um dos mais relevantes veículos do estado, que destaca os lugares, marcas e produtos preferidos dos cariocas.

Marcas mais valiosas do Brasil

A Rede D'Or São Luiz está entre as 27 marcas mais valiosas do Brasil e é a número 1 no segmento de Saúde no Ranking Brand Dx 2021, publicado pelo Meio & Mensagem, um dos mais importantes veículos brasileiros de marketing.

Número 1 do setor de saúde no Valor 1000

A Rede D'Or São Luiz ficou em primeiro lugar na categoria Serviços Médicos do Prêmio Valor 1000, realizado pelo jornal Valor Econômico, mais relevante veículo de negócios do Brasil, e que segue critérios homologados pela Fundação Getúlio Vargas, com indicadores exclusivos de avaliação e *rankings* das 1000 maiores companhias do país.

Um dos 15 melhores hospitais no ranking mundial *World's Best Hospitals*

O Quinta D'Or, no Rio de Janeiro, foi eleito um dos 15 melhores hospitais, entre mais de 2 mil instituições avaliadas em mais de 25 países, no ranking World's Best Hospitals, realizado pela revista americana Newsweek, em parceria com a Statista. Entre os critérios de avaliação estão excelência, médicos, cuidados de enfermagem e tecnologia de ponta.

Cidadão Benemérito do Rio

A Câmara Municipal do Rio de Janeiro concedeu ao cardiologista Jorge Moll Filho, presidente do Conselho de Administração da Rede D'Or São Luiz, o título de Cidadão Benemérito do Rio, dado àqueles que, de alguma forma, se destacam no trabalho em prol do município, do estado ou do país.

Prêmio Sindhospe de Gestão Hospitalar

A Rede D'Or São Luiz foi a vencedora na 4ª edição do prêmio concedido pelo Sindicato dos Hospitais, Clínicas, Casas de Saúde e Laboratórios de Pesquisa e Análises Clínicas do Estado de Pernambuco (Sindhospe) que reconhece a relevância da atuação de instituições de saúde no estado de Pernambuco.

Prêmio Aberje 2021

Uma das premiações mais importantes do setor da Comunicação Empresarial, que divulga e promove as maiores iniciativas e esforços da área em todo o Brasil, reconheceu a Rede D'Or São Luiz como uma das empresas de saúde vencedoras da edição. Conquistamos o 1º lugar na etapa regional Espírito Santo/ Rio de Janeiro, na categoria "Marca" com o case "Somos Todos Rede D'Or".

Prêmio Experiência do Cliente

Em sua primeira participação na premiação, a Rede D'Or São Luiz foi vencedora na categoria História de Destaque. O case vencedor foi de um paciente internado em 2019, no Hospital e Maternidade Brasil, em Santo André, que realizou o grande desejo de ver o filho se casando. A cerimônia foi realizada na própria unidade hospitalar.

Prêmio Atitude Sustentável

A Rede D'Or São Luiz foi reconhecida, em abril de 2021, como a Empresa Sustentável do Prêmio Atitude Sustentável, promovido pela Câmara de Comércio, Indústria e Serviços do Brasil (CISBRA). Referente à atuação no ano de 2020, a premiação reconhece e estimula ações de indivíduos e empresas que lutam por um desenvolvimento justo do país.

Prêmio Empresas Mais

O prêmio Empresas Mais do jornal O Estado de São Paulo destacou 100 empresas do Brasil, segundo o Coeficiente de Impacto Estadão/FIA (CIE) no final de 2021. O índice é resultado do cruzamento de informações relativas ao porte e ao desempenho financeiro de cada empresa em seu respectivo setor. O *ranking* posiciona as empresas de acordo com o respectivo índice CIE. A Rede D'Or São Luiz está em primeiro lugar na categoria saúde.

Maior apoiadora de ações socioambientais

Fechamos o ano de 2021 com mais um reconhecimento externo de que estamos no caminho certo. Uma pesquisa inédita realizada pelo Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social (IDIS) apontou as empresas nacionais que mais contribuíram para ações socioambientais, por meio de doações e patrocínios, durante o último ano. Os cerca de R$ 224 milhões doados pela Rede D'Or São Luiz correspondem a quase 49% do lucro líquido da empresa no período, sendo essa a maior proporção entre as maiores doadoras.

Global Climate Award 2021 na categoria Climate Leadership – GOLD/ Liderança Climática

Esta premiação é fruto da participação da Rede D'Or no Desafio a Saúde pelo Clima no ciclo 2020/2021 e visa reconhecer as melhores ações climáticas entre as centenas de participantes de todo o mundo. Esse ano tivemos 52 organizações premiadas, sendo oito delas brasileiras.

NOSSA ATUAÇÃO

O modelo de negócio da Rede D'Or São Luiz visa, como objetivo final, oferecer a melhor medicina para cada vez mais brasileiros. Para tanto, contamos com uma estrutura de Governança (revista em 2021) e diversas políticas que norteiam a nossa atuação. Além disso, investimos na gestão de riscos e na segurança da informação, garantindo confiabilidade às nossas atividades.

Modelo de negócio

Hospital Glória D'Or, Rio de Janeiro (RJ)



Fundamentamos o nosso modelo de gestão do negócio em três pilares: sustentabilidade econômica, qualidade percebida e qualidade técnica, sempre em alinhamento com a Visão, Missão e Valores da Rede D'Or São Luiz. Nos orgulhamos de manter um compromisso com a saúde baseado na assistência humanizada, com alta tecnologia, padrões elevados de qualidade e conforto para nossos pacientes, colaboradores e médicos.

Nossa atuação está em acordo com os conceitos hospitalares que englobam ganho de escala, maior complexidade, rede de hospitais, emergência aberta, qualidade assistencial e equipe multidisciplinar, com o objetivo de oferecer sempre a melhor medicina para cada vez mais brasileiros.

Nosso modelo de gestão inclui o compromisso de manter os mais elevados padrões de ética e integridade em nossas práticas assistenciais, no relacionamento com nossos públicos e em nossas relações comerciais.

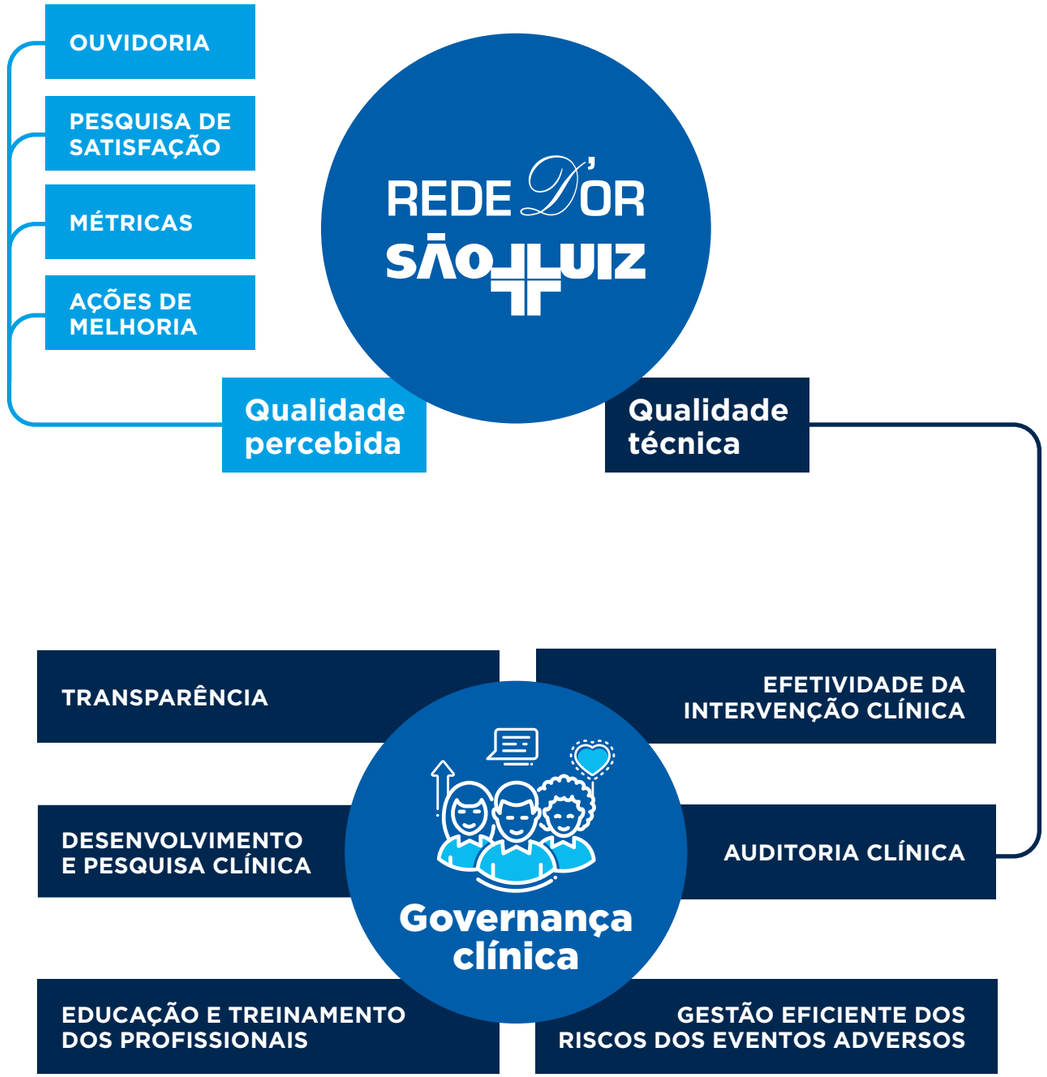
Alinhado a Visão, Missão e Valores da Rede D'Or São Luiz, nosso modelo de gestão do negócio está fundamentado em três pilares:

1. sustentabilidade econômica;

2. qualidade percebida; e

3. qualidade técnica

Sustentabilidade Econômica





Maior complexidade
Estamos preparados para atender casos complexos, com o emprego da tecnologia e infraestrutura de ponta.



Equipe multidisciplinar
Médicos, técnicos e enfermeiros bem capacitados, atualizados e motivados.



Rede de hospitais
Ampliação contínua da rede com crescimento do número de hospitais projetados e de leitos disponíveis.



Ganho de escala
São a prioridade nas negociações com fornecedores e operadoras de saúde.



Emergência aberta
Prontas para atendimento 24 horas por dia.



Qualidade assistencial
Aperfeiçoamento permanente do atendimento e do cuidado com os pacientes.

Governança

GRI 102-18

A estrutura de Governança da Rede D'Or São Luiz é formada pelo Conselho de Administração (CA) e uma Diretoria Executiva que implementa as diretrizes aprovadas pelo CA e coordena a gestão dos aspectos econômicos, ambientais e sociais das nossas atividades. Paulo Moll é nosso Diretor Presidente desde 1º de janeiro de 2020 e também membro efetivo do CA.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva têm o apoio da Comissão de Riscos Corporativos, do Conselho Fiscal (atualmente não instalado), do Comitê Executivo e de um Comitê de Auditoria. Para reforçar as principais diretrizes que norteiam os negócios da empresa, a Rede D'Or São Luiz possui diversas políticas que estão alinhadas aos aspectos ESG (*Environmental, Social and Governance*) e que têm como foco o alcance da excelência operacional, a segurança dos colaboradores e o desenvolvimento equilibrado entre crescimento econômico, responsabilidade social e ambiental.

Foi aprovada, em assembleia geral extraordinária, a reforma e consolidação do estatuto social da Rede D'Or São Luiz. Dentre as alterações aprovadas, destaca-se a transformação do comitê de auditoria em um comitê estatutário.

Ao longo de 2021, tivemos a atualização ou entrada em vigor dos seguintes normativos (aprovados em sede do Conselho de Administração ou Assembleia Geral, conforme o caso): Estatuto Social, Regimento Interno do Comitê de Auditoria, Política para Auditoria Interna, Política de Mudanças Climáticas, Política de Sustentabilidade, Política Ambiental, Política de Direitos Humanos, Política de Responsabilidade Social e Política de Remuneração. Em 15 de dezembro de 2021, foi aprovada, em assembleia geral extraordinária, a reforma e consolidação do estatuto social da Rede D'Or São Luiz. Dentre as alterações aprovadas, destaca-se a transformação do Comitê de Auditoria em um comitê estatutário.

Você pode acessar a íntegra de nossas políticas no site

Informações mais detalhadas sobre nossa estrutura de Governança podem ser consultadas em nosso site de Relações com Investidores



Conselho de administração

Na Rede D'Or São Luiz, o Conselho de Administração é formado por no mínimo cinco e no máximo nove membros eleitos pelos acionistas em assembleia geral. Com mandato de dois anos, o Conselho tem a responsabilidade de estabelecer a estratégia de negócios, fiscalizar o cumprimento de metas e de decisões de gestão e acompanhar o nosso desempenho.

Temos o compromisso de manter no mínimo 2 ou 20%, o que for maior, de conselheiros independentes. Em 2021, esse percentual ficou em 28,57% e não houve alteração no quadro geral de membros. A reeleição é permitida e, seguindo as melhores práticas, o presidente do Conselho de Administração não participa da Diretoria Executiva, assim como os cargos de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente ou principal executivo da Companhia não poderão ser acumulados pela mesma pessoa. A próxima eleição será em 29 de abril de 2022.

Composição do Conselho de Administração*

Efetivos	Cargo	Suplentes
Jorge Neval Moll Filho	Presidente	Jorge Neval Moll Neto
Heráclito de Brito Gomes Junior	Vice-Presidente	Fernanda Freire Tovar Moll
Paulo Junqueira Moll	Membro do Conselho	Renata Junqueira Moll Bernardes
André Francisco Junqueira Moll	Membro do Conselho	Paulo Manuel de Barros Bernardes
Pedro Junqueira Moll	Membro do Conselho	Alice Junqueira Moll
Stephen H. Wise	Membro do Conselho Independente	Willian H. McMullan
Wolfgang Stephan Schwerdtle	Membro do Conselho Independente	Paulo Menescal Barbosa

* Em 31/12/2021

Diretoria executiva

GRI 102-20, GRI 102-23

A diretoria executiva da Rede D'Or São Luiz é encarregada de administrar e gerir os negócios, a partir das diretrizes definidas pelo Conselho de Administração e/ou pelas decisões da Assembleia Geral de Acionistas.

A composição da nossa diretoria pode variar entre três e vinte membros, sendo um Diretor Presidente, um Diretor Financeiro e de Relações com Investidores e os demais diretores sem designação específica. O mandato é de três anos e a próxima eleição está prevista para 9 de outubro de 2023. A reeleição é permitida. Em 2021, tivemos a eleição de um novo diretor, Jamil Muanis Neto.

Composição da diretoria executiva[1]

Paulo Junqueira Moll[2]	Diretor-presidente
Otávio de Garcia Lazcano	Diretor financeiro e de relações com investidores
Maurício da Silva Lopes	Diretor
Mauro Teixeira Sampaio	Diretor
Rodrigo Gavina da Cruz	Diretor
Leandro Reis Tavares	Diretor
Jamil Muanis Neto	Diretor

1. Em 31/12/2021
2. Membro do conselho de administração.

Comitês setoriais

GRI 102-22

Os comitês setoriais têm o papel de apoiar o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva na avaliação de temas relevantes para a Rede D'Or São Luiz e no subsídio de informações às demais instâncias para a tomada de decisão. Também faz parte de suas atividades o reporte a essas instâncias dos impactos sociais, econômicos e ambientais gerados pelas nossas atividades.

Comissão de sustentabilidade

promove o fortalecimento de nossas diretrizes e estratégias de sustentabilidade, assegurando uma atuação corporativa alinhada às nossas políticas.



Instâncias de assessoramento

Comitê de Auditoria

O Conselho de Administração poderá criar comitês, permanentes ou não, para auxiliar no cumprimento de suas atribuições, com objetivos específicos. O Comitê de Auditoria é obrigatório de acordo com o estatuto social da Rede D'Or São Luiz e tem funcionamento permanente. É composto por no mínimo três membros, sendo que ao menos um deles deve ser Conselheiro Independente da Rede D'Or São Luiz, nos termos do Regulamento do Novo Mercado, ao menos um deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária e, ainda, a maioria deve ser independente, nos termos da Resolução CVM número 23/2021.

Entre as competências do Comitê de Auditoria, estão opinar sobre a contratação e destituição do auditor independente para a elaboração de auditoria externa independente ou outro serviço; supervisionar as atividades dos auditores independentes e das áreas de controles internos, auditoria interna e de elaboração das demonstrações financeiras; monitorar e avaliar a qualidade e integridade dos mecanismos de controles internos, das informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras da Companhia, das informações e medições divulgadas com base em dados contábeis ajustados e em dados não contábeis que acrescentem elementos não previstos na estrutura dos relatórios usuais das demonstrações financeiras; avaliar e monitorar as exposições de risco; avaliar e monitorar, juntamente com a Administração e a área de auditoria interna, a adequação das transações com as partes relacionadas realizadas pela Companhia e suas respectivas evidenciações; e avaliar, monitorar e recomendar à Administração a correção ou aprimoramento das políticas internas; e elaborar relatório anual resumido.

O Comitê de Auditoria também é responsável por garantir a existência e o funcionamento do Canal de Denúncias, principal ferramenta de acompanhamento de denúncias acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis à Companhia, além de regulamentos e códigos internos, incluindo violações ao Código de Conduta em vigor.

Comitê Executivo (Comex)

Formado por membros da nossa Diretoria Executiva, atua na definição de diretrizes gerais de gestão, validação das propostas de pautas regulares, decisões sobre impasses e no acompanhamento dos resultados da Rede D'Or São Luiz.

Comissão de Riscos Corporativos

Formada por membros da nossa Diretoria Executiva, atua na definição de diretrizes gerais de gestão, validação das propostas de pautas regulares, decisões sobre impasses e no acompanhamento dos resultados da Rede D'Or São Luiz.

Comissão de Sustentabilidade

Órgão consultivo e de caráter permanente, é composta por no mínimo três e no máximo nove membros, com participação de diversas áreas da Rede D'Or São Luiz. Tem como principal papel o de assessorar a Diretoria Executiva nos assuntos relacionados à sustentabilidade, incluindo o estabelecimento de diretrizes e ações corporativas. É ainda responsável por promover o fortalecimento de nossas diretrizes e estratégias de sustentabilidade, assegurando uma atuação corporativa alinhada às nossas políticas.

Assembleia Geral de Acionistas

Com reunião ordinária nos quatro primeiros meses após o encerramento do exercício fiscal e, extraordinariamente, sempre que necessário, a Assembleia Geral de Acionistas será, via de regra, presidida pelo Presidente do Conselho de Administração e, na sua ausência ou na ausência de seu suplente ou de pessoa designada por ele, o presidente da Assembleia Geral será escolhido pela maioria dos votos dos acionistas presentes e este escolherá o secretário da mesa dentre os presentes, acionistas ou não.

Conselho Fiscal

A Companhia possui um Conselho Fiscal de funcionamento em caráter não permanente composto por três membros efetivos e igual número de suplentes, acionistas ou não, que somente será instalado mediante requisição de acionistas da Companhia, observado a legislação e a regulamentação aplicáveis. Os seus membros serão eleitos pela Assembleia Geral nos exercícios sociais em que for instalado, para análise das demonstrações financeiras do exercício em curso, com mandato até a primeira assembleia geral ordinária subsequente, admitida a reeleição.

Composição Acionária

GRI 102-7

Família Moll	1.014.928.801	50,5%
Administração	26.243.605	1,3%
Tesouraria	38.913.916	1,9%
Free-Float	930.280.833	46,3%
TOTAL	2.010.367.155	100,0%

Data base: 31/12/2021

Integridade e conformidade

GRI 102-17, 103-2, 103-3, 205-2

Na Rede D'Or São Luiz, temos o compromisso de manter os mais elevados padrões de ética e integridade em nossas práticas assistenciais e no relacionamento com nossos públicos, incluindo as nossas relações comerciais. Para tanto, mantemos um Código de Conduta com todos os nossos princípios, uma Política Corporativa Anticorrupção estabelecida e um Programa de Integridade.

O respeito a esses documentos em sua totalidade contribui para o crescimento, a sustentabilidade e a longevidade do nosso negócio. Em 2021, não tivemos casos confirmados de corrupção.



Número total e natureza dos casos confirmados de corrupção

(GRI 205-3)

2019	2020	2021
Não houve ocorrências do tipo no período	Não houve ocorrências do tipo no período	Não houve ocorrências do tipo no período

Código de Conduta

GRI 102-25

O nosso Código de Conduta tem o papel de informar os colaboradores sobre o comportamento esperado no relacionamento com os colegas de trabalho e com os demais públicos (clientes, fornecedores, representantes de órgãos públicos, comunidade e imprensa). Os temas abordados incluem respeito às leis, padrões e regulamentações, conduta profissional, transparência nas relações e responsabilidade compartilhada. Todos os colaboradores formalizam a adesão ao Código de Conduta da companhia através do termo de ciência e acordo, preenchido eletronicamente. Também devem informar, quando aplicável, situações que possam caracterizar eventuais conflitos de interesse.

Revisões periódicas permitem que o nosso Código de Conduta se mantenha atualizado em relação às mudanças de comportamento da sociedade, leis e regulamentações, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Em conformidade com a legislação, a empresa não efetua contribuição e gastos para campanhas políticas, organizações políticas, lobistas ou organizações de *lobby*, associações comerciais e outros grupos isentos de impostos.

Política Corporativa Anticorrupção

A Política Corporativa Anticorrupção da Rede D'Or São Luiz tem como objetivos principais prevenir a ocorrência de suborno e corrupção, zelar pela nossa imagem e reputação e possibilitar pronta resposta a quaisquer questões sobre conduta. O documento cobre tópicos específicos, como recebimento e oferta de presentes, contribuições políticas, doações, manutenção de registros e controles internos, treinamentos e cumprimento de normativos. É aplicável a todos os conselheiros, diretores, colaboradores, representantes e terceiros associados à Rede D'Or São Luiz.

Campanhas diretrizes éticas

Para auxiliar nossos colaboradores na interpretação de atitudes que possam caracterizar eventuais atos que firam as diretrizes éticas constantes em nosso código de conduta, foram realizadas campanhas de comunicação abordando temas relevantes para a companhia e para a sociedade, como assédio sexual e discriminação.

Programa de integridade

O nosso **Programa de Integridade** prevê a implementação de mecanismos utilizados para prevenir, detectar e combater a corrupção, o suborno, as fraudes em concorrências e no relacionamento com o Poder Público, garantindo o total comprometimento da Rede D'Or São Luiz com a ética e a transparência. É pautado pela Lei Anticorrupção (12.846/13) e respectivo decreto (8.420/15) e conta com o comprometimento dos membros da alta direção, que zelam pela sua aplicação no cotidiano da companhia.



Pilares do Programa de Integridade



- Riscos e Controles
- Canal de Denúncias
- Responsabilidade e Independência
- Políticas, normas e procedimentos
- Comunicação e treinamento
- Comprometimento da Alta Administração

Para disseminar e consolidar a cultura de *compliance* e anticorrupção na Rede D'Or São Luiz, realizamos treinamentos específicos sobre os temas com os nossos públicos internos. Ao longo de 2020 e 2021, com a implantação de plataforma EAD (ensino à distância), 55.855 colaboradores completaram o treinamento de *Compliance* que envolve temas relacionados ao código de conduta da Rede D'Or São Luiz e estrutura normativa interna relacionada ao tema, representando 87% do nosso total de colaboradores. Adicionalmente, foi também disponibilizado o treinamento com foco em práticas anticorrupção, com 2015 gestores treinados e aprovados, representando 85% do nosso público-alvo.

Canal de Denúncias

GRI 102-17

Desvios de conduta de qualquer natureza podem e devem ser registrados em nosso Canal de Denúncias, aberto a todos os públicos, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone ou internet (via e-mail ou portal web). Para maior segurança e tranquilidade, há opção de denúncia em anonimato, prevista no Código de Conduta e na norma interna do Canal de Denúncias, garantida por uma empresa especializada e independente.

Responsável pelo Canal, a área de Compliance faz a gestão das denúncias recebidas, direcionando os relatos às áreas pertinentes. Considera o tipo e a complexidade de cada caso, com o compromisso de tratamento de 100% das denúncias. Ocorrências classificadas como de alta criticidade podem, eventualmente, ser avaliadas também pela administração da Rede D'Or São Luiz.

Em 2021, recebemos um total de 1963 denúncias. A maior parte foi relacionada a desvio de comportamento (652), seguida por descumprimento de normas e políticas internas (434) e assédio moral ou agressão (368). As tipologias mencionadas representam 74% do total de denúncias recebidas. Até o encerramento do ano, 396 ocorrências seguiam em análise, 592 foram consideradas improcedentes e 541 procedentes. As demais ocorrências (26%) enquadram-se em outras tipologias não associadas à denúncias em si, mas sim a outros canais como Ouvidoria/Fale Conosco. Para as que se encaixaram no último caso, foram aplicadas medidas disciplinares cabíveis, conforme normativo interno.

Denúncias recebidas

Elaboração ou aplicação de novos treinamentos, cartilhas e abordagens de sensibilização sobre os temas chave para públicos específicos (ou geral) com base nas denúncias recebidas.

2020		2021
444	desvio de comportamento	652
374	descumprimento de normas e políticas internas	434
251	assédio moral ou agressão física	368
391	outros	509
1.460	**TOTAL**	**1.963**

Canal de Denúncias
Rede D'Or São Luiz e Richet

Telefone
0800 377 8031

Site
www.canalconfidencial.com.br/canalconfidencial/

E-mail
canaldedenuncias@rededor.com.br

Carta
Av. Voluntários da Pátria, 138 – Botafogo –
Rio de Janeiro/ RJ. CEP: 22270-010.
Aos cuidados do Departamento de *Compliance*.

Casos envolvendo a D'Or Consultoria podem ser relatados em um Canal de Denúncias próprio:

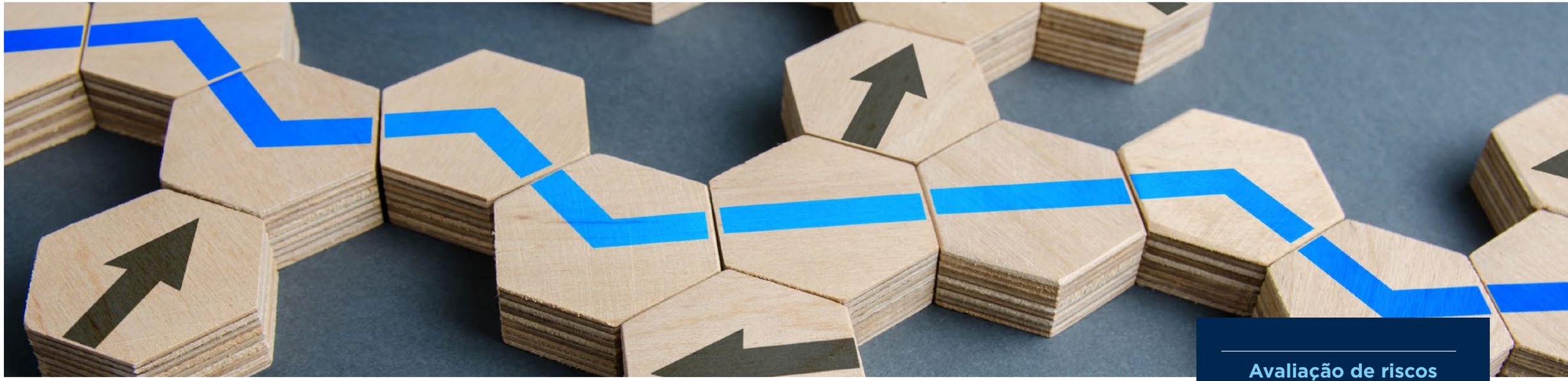
Telefone
0800 4504510

Site
www.canalconfidencial.com.br/dorconsultoria

E-mail
canaldedenuncias@rededor.com.br

Gestão de riscos

GRI 102-11, 102-15, 103-2, 103-3



Sempre com prioridade em assegurar a integridade e o bem-estar físico das pessoas, a segurança de seus ativos e mitigar possíveis exposições a riscos e impactos do negócio na sociedade, nas comunidades e no meio ambiente, mantemos na Rede D'Or São Luiz uma estratégia estruturada de Gestão de Riscos.

Para nos auxiliar a identificar, avaliar, priorizar e tratar os possíveis riscos para o nosso negócio, adotamos uma série de políticas, estratégias operacionais e financeiras, além de práticas de governança que nos apoiam na adoção de medidas e planos de prevenção adequados à prevenção e mitigação dos riscos.

Visando incorporar aspectos socioambientais à sua gestão de riscos corporativos, adotamos práticas como o uso de sistema de gestão social e ambiental, mecanismos de recebimento de reclamações, programa de monitoramento de riscos, relatórios internos sobre riscos sociais e ambientais e auditorias para avaliar a política do tema.

Uma Comissão de Riscos Corporativos foi estabelecida para avaliar os riscos e atuar em alinhamento com as diretorias responsáveis nas ações necessárias. Também tem o papel de prover informações que contribuam para a avaliação pela Diretoria Executiva e o Conselho de Administração.

A Comissão é composta de no mínimo três membros, um dos quais o Diretor Executivo da Comissão, na figura do Diretor de Riscos e Controles Internos, sob o auxílio do coordenador, representado pelo Gerente de Riscos Corporativos e Continuidade de Negócios, tendo a participação das mais diversas áreas da companhia. Esta gerência tem como principal objetivo promover e monitorar a gestão de riscos nas áreas corporativas e unidades de negócio.

Avaliação de riscos corporativos efetuada em todas as áreas. Foram envolvidas

34 áreas

50 gestores

Processo foi composto por três etapas:

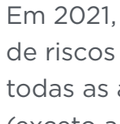
- **Identificação e classificação**
- **Mensuração e tratamento**
- **Monitoramento e reporte**

Em 2021, efetuamos uma avaliação de riscos corporativos que englobou todas as áreas da Rede D'Or São Luiz (exceto a de riscos assistenciais e as áreas voltadas à qualidade e gestão clínica). Foram envolvidas 34 áreas e 50 gestores de níveis gerenciais a vice-presidências. O processo de avaliação foi composto por três etapas: identificação e classificação, mensuração e tratamento, monitoramento e reporte.

Pilares da Gestão de Riscos

- Riscos Socioambientais
- Riscos Financeiros
- Riscos Operacionais
- Riscos Estratégicos
- Riscos Regulatórios
- Riscos Tecnológicos

Entre os resultados, formalizamos uma Matriz de Riscos Corporativos e o Dicionário de Riscos Corporativos da Rede D'Or São Luiz. Um plano para implementação e desenvolvimento de ações e processos de gestão integrada de riscos corporativos foi apresentado ao Comitê de Auditoria, órgão de assessoramento ao Conselho de Administração, dando transparência sobre o nosso processo de monitoramento de riscos.



Riscos Corporativos

ETAPA 1

Matriz de Riscos Primária

riscos identificados a partir de informações dos executivos e gestores;

ETAPA 2

Matriz de Riscos Consolidada

revisão dos riscos da Matriz de Riscos Primária pela GRCC, aprovação dos gestores e avaliação dos diretores;

ETAPA 3 (resultado final)

Matriz de Riscos Corporativa

seleção dos riscos da Matriz de Riscos Consolidada que requerem maior envolvimento da Alta Administração. Inclui os riscos estratégicos, que são monitorados e avaliados pelo Conselho de Administração.

Em relação aos riscos ambientais, aplicamos a nossa Política Ambiental, que determina a conformidade com leis e requisitos ambientais e o compromisso com a melhoria contínua nos processos de gestão ambiental em todas as unidades de negócios. Para atender a esses princípios, adotamos práticas gerenciais e tecnologias inovadoras que permitem o uso eficiente dos recursos naturais e outros necessários aos serviços prestados; desenvolvemos projetos e iniciativas ambientais de acordo com as especificidades das regiões onde atuamos e realizamos auditorias ambientais periódicas.

Já os riscos financeiros são gerenciados como parte da estratégia financeira previamente aprovada pela alta liderança e pelos acionistas. Nossa gestão de capital é voltada para assegurar a continuidade dos negócios e a maximização do retorno aos investidores. As condições macroeconômicas são monitoradas, e as mudanças observadas são consideradas nos ajustes da estrutura de capital.

Também atualizamos o processo de Gestão de Crise e revisamos o Plano de Continuidade de Negócios, tornando mais claros os papéis e responsabilidades no âmbito estratégico, ampliando o escopo nos possíveis cenários de atuação. Adicionalmente, efetuamos melhorias na sala de crise localizada no escritório corporativo, onde ocorrem reuniões e definições de estratégias e respostas aos possíveis eventos, além do monitoramento dos principais riscos que podem afetar a operação em tempo real através da leitura de dados internos (a partir de indicadores construídos com auxílio de ferramentas de *Business Intelligence*), bem como de noticiários, mídias sociais, entre outros.

Segurança da informação

GRI 418-1, SASB: HC-DY-230a.2, SASB: HC-DY-230a.3, SASB: HC-DY-230a.4

Os sistemas de informação são essenciais para a operação de diversas áreas críticas da Rede D'Or São Luiz. Coletamos e armazenamos informações comerciais proprietárias em nossos sistemas e temos acesso à informações confidenciais e dados pessoais em alguns de nossos negócios.

Desde 2020, mantemos uma estrutura independente responsável pela segurança e privacidade da informação e ampliamos a nossa participação em grupos nacionais e internacionais de cooperação para identificação e combate a ameaças cibernéticas. Em 2021, investimos R$ 18,13 milhões para o incremento de nossas iniciativas para a segurança da informação em toda a Rede D'Or São Luiz.

Ao mesmo tempo, temos um forte compromisso de levar mais tecnologia e automação aos nossos hospitais. Hoje 100% dos hospitais da Rede D'Or no Rio de Janeiro já contam com o prontuário eletrônico, levando mais segurança e agilidade aos atendimentos.

Entre nossos principais projetos, destacam-se o *Security Operation Center* (SOC) Accenture, que conta com bastante experiência em resposta a incidentes de segurança pelo mundo e que utiliza tendências globais de resposta a incidente, padrões e *frameworks* consolidados de segurança e *cyber* em seu *modus operandi*, além do uso de soluções tecnológicas de última geração para detecção de ameaças (em geral com foco específico no segmento saúde), solução de gestão de vulnerabilidades, gestão rigorosa de acessos e uma campanha de conscientização para o público interno, com foco na promoção de um comportamento seguro na vida pessoal e profissional.

Mantemos também diversos processos para conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo a disponibilização do Portal dos Titulares de Dados, para que os titulares possam exercer seus direitos perante a lei. Em 2021, não foi registrado nenhum incidente comprometendo dados de clientes.



2020

nenhum registro de incidente comprometendo dados de clientes

2021

nenhum registro de incidente comprometendo dados de clientes



NOSSA GERAÇÃO DE VALORES

Estamos cada vez mais conscientes do impacto que geramos com nossa atuação e acreditamos que nossa existência deve contribuir para a geração de valor para nossos públicos. É por isso que investimos continuamente nas relações com nossos colaboradores e parceiros e imprimimos excelência, alto desempenho e compromisso com a sustentabilidade em todas as atividades que envolvem a Rede D'Or São Luiz.

Economic

Capital Financeiro

GRI 102-10, 103-2, 103-3

Desempenho dos negócios

O ano de 2021 foi intenso para o processo de expansão da Rede D'Or São Luiz. Expandimos nossa capacidade física em 1.799 leitos totais no período de dezembro de 2020 a dezembro de 2021, concluímos a construção da Maternidade São Luiz Star, a ser inaugurada em 2022, e adquirimos 12 novos hospitais, ampliando também o alcance da nossa presença no território brasileiro. Também finalizamos a expansão de unidades existentes. Firmamos, ainda, contrato de dez anos com a Vale para administração de dois hospitais da companhia no Pará.

R$ 1,6 bilhões

Investidos em 2021 em projetos de expansão conforme detalhado na Mensagem do Presidente (pág. 9).

8.145

Empregos indiretos foram gerados por meio dos projetos de ampliação

13

Nove projetos especiais contemplando Centros Médicos, Oncologia, Anatomia Patológica, SADT e Nefrologia, em que foram investidos **R$ 37,3 milhões** e gerados **1.037 empregos** indiretos.

Construções entregues

Maternidade São Luiz Star

Com a capacidade total de 173 leitos, sendo 90 apartamentos de internação, 21 leitos de semi-intensiva, 4 leitos de UTI adulto e 58 leitos de UTI neonatal, a nova Maternidade São Luiz Star ocupará uma área total de pouco mais de 36 mil metros quadrados em uma área nobre da cidade de São Paulo.

A estrutura, com 24 andares e 4 subsolos, será, externamente, uma referência na região da Vila Olímpia; internamente, contará com pronto-socorro obstétrico com 18 suítes para atendimento e sala de emergência exclusiva; centro de diagnóstico de última geração e com avançado centro de medicina fetal, ressonância magnética, tomografia, entre outros; centro cirúrgico com 8 salas sendo uma sala inteligente - e 8 amplas salas de parto normal, com banheira aquecida, banheiro exclusivo, aparelhos para exercícios de apoio ao trabalho de parto e uma decoração humanizada para a gestante.

Todos os apartamentos e suítes serão ambientados e automatizados com inteligência artificial, comandos de voz e automação de persianas, iluminação e ar-condicionado, gerando conforto para o acolhimento da família. Há ainda espaços amplos destinados ao conforto de pacientes e familiares, além de restaurante no vigésimo segundo andar, com vista panorâmica.

Pacientes e acompanhantes contarão também com serviço de nutrição e dietética com cardápios assinados pelo *chef* francês Roland Villard.









Hospital Sino Brasileiro (Hospital São Luiz Osasco)

Com uma área total construída que supera 22 mil metros quadrados, a nova torre do futuro Hospital São Luiz Osasco (atual Sino Brasileiro) oferecerá a pacientes e acompanhantes muito mais do que os adicionais 90 leitos que elevarão a capacidade física da unidade a 296.

Com a inauguração da nova estrutura, virão também uma melhora significativa no fluxo operacional do complexo, a ampliação e modernização de salas cirúrgicas – com tecnológicas que incluem procedimentos de robótica –, bem como novos equipamentos de SADT, inclusive com a instalação de uma nova Hemodinâmica.

Para uma melhor experiência do corpo clínico, será disponibilizada uma nova área de conforto médico, enquanto o novo centro obstétrico oferecerá um novo Espaço Nascer e áreas de estar para familiares e acompanhantes assistirem o parto, além da implantação de dois quartos PPP (pré-parto, parto e puerpério).

Finalmente, toda a nova edificação – que oferecerá a possibilidade de reversão de quartos de UTI em quartos de internação em caso de necessidade – será embarcada com tecnologia de ponta e foco em sustentabilidade, com sistemas para uso racional de recursos hídricos e energéticos.







Hospitais adquiridos

Hospital de Clínicas Antônio Afonso

Localizado no centro de Jacareí, interior de São Paulo, é referência local e regional em serviços de saúde. Fundado em 1991, é reconhecido por oferecer atendimento de qualidade, profissionais experientes, corpo clínico respeitável e atuação com foco no cliente.

Hospital Central de Guaianases

Localizado na Vila Yolanda, na capital de São Paulo, o Hospital conta com 153 leitos e recebe, em média, 800 pacientes por mês no setor de internações. Atualmente está passando por reformas para aumento da capacidade de atendimento.

Hospital Balbino

Localizado em Olaria, no Rio de Janeiro (RJ), possui cerca de 150 leitos operacionais totalmente equipados e é referência na região da Leopoldina. Destaca-se na oferta de serviços com excelência, atendimento humanizado e moderna infraestrutura.



Hospital América Mauá

Centro de excelência em saúde na cidade de Mauá (SP), o Hospital ocupa uma área de 10.000 m² e oferece um total de 112 leitos, incluindo UTI adulto, UTI neonatal e pediátrica, com uma média de 1.200 atendimentos diários. Foi o primeiro hospital em Mauá a possuir o selo de certificação ONA III – Gestão de Excelência, e é um dos poucos na região do ABC com independência financeira e investimentos próprios. Conta com um centro cirúrgico altamente especializado, moderno e equipado, que inclui uma sala híbrida de hemodinâmica, preparado à realização desde procedimentos de baixa complexidade até cirurgias de grande porte e minimamente invasivas.

Hospital Serra Mayor

Localizado em região de elevada densidade populacional na zona sudoeste da cidade de São Paulo, o Serra Mayor é um hospital geral que terá capacidade de 102 leitos após conclusão de obras em andamento. Há ainda uma capacidade para expansão futura de 80 leitos adicionais.

Hospital Biocor

Renomado hospital geral de alta complexidade e referência na grande Belo Horizonte (MG), o Biocor tem 350 leitos. Há planejamento para a construção de uma nova torre no complexo hospitalar, de bandeira premium “Star” (BH Star), com 150 a 200 leitos, totalizando 500 leitos ou mais.

Para conhecer melhor cada hospital clique no icone ao lado do nome e acesse o site.

Hospitais adquiridos

Hospital Proncor

O Proncor é um hospital geral de referência em Campo Grande (MS) e marcou a entrada da Rede D'Or São Luiz na região. Conta com 136 leitos plenamente capacitados ao atendimento de seus pacientes.



Hospital Santa Emília

Maternidade e hospital geral de referência na cidade de Feira de Santana (BA), o Hospital Santa Emília tem 109 leitos. Já está em andamento a construção de 35 leitos adicionais, além de ter uma capacidade de expansão futura de até 115, totalizando até 224 leitos. Feira de Santana é o segundo município mais populoso da Bahia e o maior do interior nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste do Brasil.



Orthoservice

Hospital ortopédico localizado em São José dos Campos (SP), conta com 12 leitos para internação, capacidade para realização de 1.660 cirurgias/ano e atendimento de 21.000 pacientes/ano. É referência em Ortopedia e Traumatologia em todo o Vale do Paraíba, Litoral Norte e Serra da Mantiqueira. Possui estrutura ampla e moderna, com os mais modernos e avançados equipamentos para prevenção, diagnósticos e tratamentos ortopédicos.

Hospital Nossa Senhora das Neves e Clim Hospital

Hospitais gerais de alta complexidade e referências em João Pessoa (PB), os hospitais Nossa Senhora das Neves (HNSN) e Clim contabilizam, juntos, 235 leitos plenamente capacitados para o atendimento e têm capacidade para expansão futura de até 400 leitos. Ambas as instituições têm destacada liderança em seus mercados de atuação e servirão como plataforma para que a companhia possa explorar novas oportunidades no Estado da Paraíba.

Hospital Novo Atibaia

O Novo Atibaia é um hospital geral de alta complexidade, referência em Atibaia (SP) e demais cidades da região bragantina (Bragança Paulista, Itatiba e Mairiporã, entre outras). Tem 150 leitos e capacidade de expansão imediata de 16 leitos adicionais, totalizando 166 leitos.

Nota: Em 2021 também foi realizada a aquisição do Hospital Aeroporto, em Lauro de Freitas, Salvador (BA), Santa Isabel, em São Paulo (SP) e Arthur Ramos, em Maceió (AL) que ainda estão sob avaliação do Cade (Conselho Administrativo de Desenvolvimento Econômico) para finalização.

Acordo comercial para gestão de hospitais

Hospital Yutaka Takeda
Parauapebas (PA)

Hospital Cinco de Outubro
Canaã dos Carajás (PA)

Ambos os hospitais, cujos imóveis são de propriedade da Vale, desenvolvem atividades ambulatoriais, pronto-socorro e médico-hospitalares para pacientes adultos e pediátricos. O contrato tem vigência de 10 anos e reforça a parceria da Rede D'Or São Luiz com a Vale, uma empresa comprometida com o investimento e desenvolvimento de longo prazo da região onde se encontra o maior complexo minerador da história da empresa.

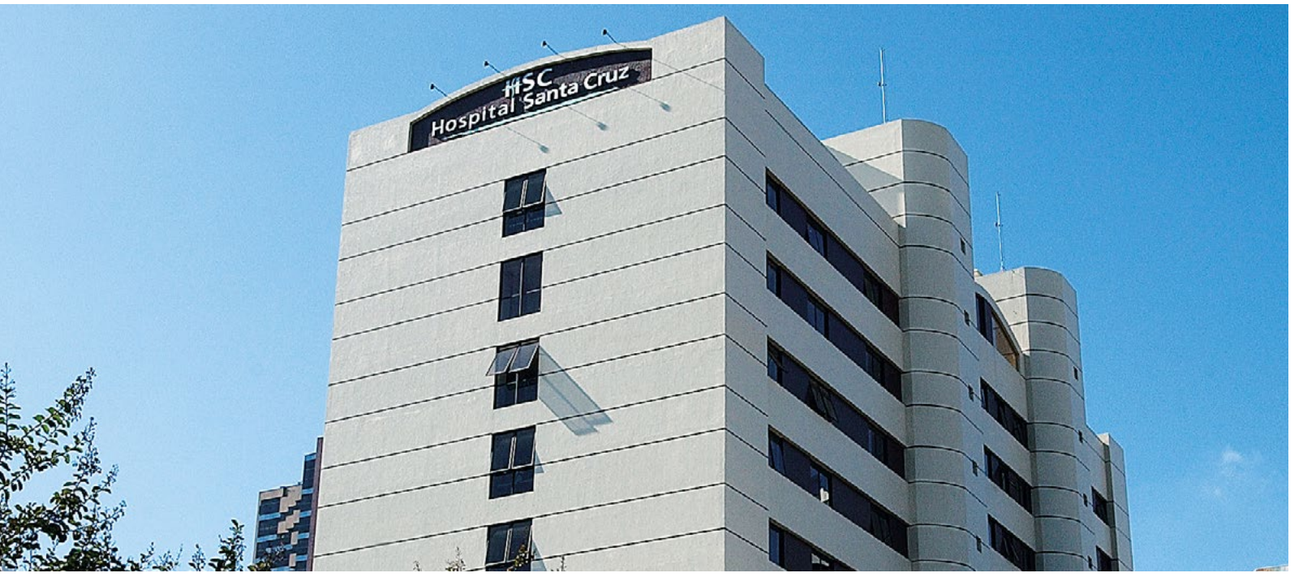
Desempenho econômico

GRI 103-2, 103-3

A receita líquida consolidada da Rede D'Or São Luiz totalizou R$ 20,4 bilhões em 2021, que significa um crescimento de 45,3% em comparação ao ano anterior. O resultado foi impulsionado, principalmente, pela nossa capacidade em atrair maior fluxo de pacientes e realizar maior volume de procedimentos cirúrgicos; de realizar gestão eficiente das nossas unidades, mantendo taxas saudáveis de ocupação ao longo do ano; e de acelerar nosso processo de expansão, elevando o número de leitos operacionais para 8.946 ao final de 2021. Eram 7.393 em 2020.

Em 2021, o EBITDA da Rede D'Or São Luiz atingiu R$ 4,9 bilhões, apresentando expansão de 97,3% em relação a 2020. Desconsiderando os custos e despesas relacionadas aos itens não recorrentes, em especial aqueles associados ao combate à pandemia da Covid-19, nosso EBITDA ajustado foi de R$ 5,7 bilhões no ano, 79,2% acima do registrado no ano anterior.

Apesar dos desafios impostos pela pandemia e todos os esforços para garantir a segurança e a entrega dos melhores desfechos clínicos aos nossos pacientes, a geração de caixa operacional antes de juros, taxas e contribuição social da Rede D'Or São Luiz foi de R$ 1,6 bilhão no ano de 2021. O resultado comprova que estamos no caminho certo, cada vez mais confiantes para entregar nosso ambicioso plano de expansão, aumentando cada vez mais a oferta e a qualidade dos nossos serviços.



Distribuição do Valor Adicionado (R$ Milhares)

GRI 201-1

	2021	2020	2019
Receita	21.820.899	14.946.817	14.159.127
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	22.803.109	15.776.646	14.989.059
Provisão para glosas	(1.103.432)	(833.749)	(833.852)
Outras receitas	121.222	3.920	3.920
Insumos adquiridos de terceiros	(8.991.333)	(6.108.608)	(5.111.547)
Custos dos serviços vendidos	(8.449.526)	(5.823.637)	(4.796.892)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outras despesas	(520.065)	(282.231)	(296.261)
Perda/recuperação de valores ativos	(21.742)	(2.740)	(18.394)
Valor adicionado bruto	12.829.566	8.838.209	9.047.580
Depreciação e amortização	(1.228.670)	(844.527)	(708.797)
Valor adicionado líquido	11.600.896	7.993.682	8.338.783
Valor adicionado recebido em transferência	5.778.776	8.161.991	1.571.713
Resultado de equivalência patrimonial	79.338	(6.091)	4.427
Receitas financeiras	5.699.438	8.168.082	1.567.286
Valor adicionado total	17.379.672	16.155.673	9.910.496
Distribuição do valor adicionado	17.379.672	16.155.673	9.910.496
Pessoal e encargos	6.242.615	5.088.672	4.443.108
Impostos, taxas e contribuições	1.672.675	937.523	1.342.810
Juros, aluguéis e outras despesas operacionais	7.786.647	9.670.055	2.933.061
Remuneração de Capiais Próprios	1.677.735	428.329	1.191.517

Impacto econômico indireto

GRI 203-2

Conscientes dos impactos indiretos que promovemos nas regiões em que atuamos, buscamos assegurar constantemente que as interferências da atuação da Rede D'Or São Luiz sejam as mais positivas possíveis para os diferentes públicos.

Em 2021, tivemos oito projetos de construção de novas unidades e de ampliação de outras já existentes: hospitais São Lucas, Memorial Star, DF Star e construção dos hospitais de Guarulhos (SP), Circular do Bosque – Morumbi (SP), Alphaville (SP), Nova Torre UDI e da Administração Externa (RJ). Juntos, eles representam investimentos de R$ 690,1 milhões e a geração de 8.145 empregos indiretos. Os projetos promovem a expansão no atendimento hospitalar nas regiões; incluem a realização de diversas melhorias no entorno dessas unidades e a adoção de práticas de construção sustentável, proporcionando melhor qualidade de vida à população das regiões e aos colaboradores da Rede D'Or São Luiz.

Houve também 13 projetos especiais, contemplando Centros Médicos, Oncologia, Anatomia Patológica, SADT e Nefrologia, em que foram investidos R$ 37,3 milhões e gerados 1.037 empregos indiretos. As arrecadações de impostos municipais foram de R$ 646.760, estimado com base no valor total gasto em serviços x alíquota de ISS municipal para a cidade da qual foi realizado o projeto.

Novo mercado da B3

GRI 102-10

Em continuidade ao importante marco estabelecido no final de 2020, quando a Rede D'Or São Luiz realizou sua oferta pública inicial de ações (IPO), o ano de 2021 marcou a intensificação do nosso relacionamento com o mercado de capitais. Após a realização do terceiro maior IPO da história da bolsa brasileira, passando a integrar o seleto grupo de companhias locais com valor de mercado superior a R$100 bilhões, a Rede D'Or São Luiz escreveu mais um importante capítulo de sua história já no primeiro ano como companhia pública ao realizar sua segunda captação de recursos na bolsa brasileira via oferta subsequente de ações (*Follow On*, em inglês).

O sucesso da operação ratifica a confiança do mercado de capitais e da sociedade na nossa visão de ser referência na gestão hospitalar e na prestação de serviços médicos de alta eficácia. Assim, reforçamos o compromisso com nossos clientes, parceiros, colaboradores e acionistas para seguir com uma trajetória de crescimento sustentável, expandindo nossos serviços de excelência a cada vez mais estados brasileiros.



O ano também marcou a entrada das ações da Rede D'Or São Luiz em dois importantes índices da bolsa brasileira, o tradicional Ibovespa e o IBrX-100, que reúne as 100 ações de maior representatividade e liquidez do mercado de ações local.

A oferta subsequente foi concluída em maio de 2021 e movimentou cerca de R$ 4,9 bilhões. Desse total, aproximadamente R$ 1,8 bilhão foi destinado a reforçar nosso caixa para acelerar o ambicioso projeto de expansão orgânica e inorgânica com expectativa de conclusão até 2025. Os novos recursos permitiram ampliar o montante que será aplicado no plano de expansão orgânica para R$ 9,4 bilhões, aumentando o número de projetos mapeados de 32 para 43. Acompanhando o crescimento dos investimentos e no volume de projetos, o número de leitos hospitalares previstos avançou para 6.663 leitos, representando uma expansão de 25,9% ante os 5.294 leitos comunicados na ocasião do IPO.

Em 2021, as ações da Rede D'Or São Luiz passaram a compor o índice *MSCI Emerging Markets Index*, que reúne companhias listadas em 27 países considerados economias emergentes (inclusive o Brasil). A inclusão no índice representa maior visibilidade frente à comunidade internacional de investidores e contribui para atrair fluxo relevante de negociação advindo de fundos de índices, isto é, fundos de investimento que buscam replicar determinada carteira teórica ou índices de referência.

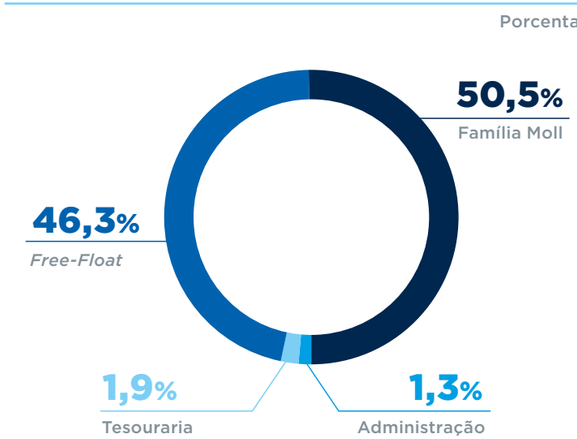
O ano também marcou a entrada das ações da Rede D'Or São Luiz em dois importantes índices da bolsa brasileira, o tradicional Ibovespa e o IBrX-100, que reúne as 100 ações de maior representatividade e liquidez do mercado de ações local. Os papéis da Rede D'Or São Luiz foram incluídos no Ibovespa com peso teórico de 1,2631% e ocuparam a 19ª posição entre os 91 ativos das 84 empresas que compuseram o índice ao final do ano.



A composição do índice é atualizada três vezes por ano pela B3 nos meses de janeiro, maio e setembro.

Adicionalmente, as nossas ações fazem parte de diversos índices elaborados pela B3. Entre eles, destaque para o IGC, que concentra empresas de elevados nível de governança corporativa e o ITAG, que reúne companhias que oferecem as melhores condições para acionistas minoritários em caso de alienação de controle.

Composição acionária em 31/12/2021



Em 2021, a liquidez dos papéis representada pela média diária de volume negociado das ações da Rede D'Or São Luiz foi de R$ 142,0 milhões.

Outro fator cada vez mais relevante para as companhias com capital aberto é a presença de pessoas físicas no mercado de ações. Ao final de 2021, a Rede D'Or São Luiz possuía 56 mil acionistas pessoas física, representando aumento de 37% em relação ao total de 41 mil verificado no momento do IPO.

4,9 bilhões *follow on*

sendo R$ 1,78 bilhão destinados ao caixa. A oferta possibilitou a adição de 11 novos projetos ao plano de expansão existente em 2020, aumentando a capacidade em 1.369 leitos hospitalares.

RDOR3 na B3	4T21
Ações existentes – fim do período	2.010.367.155
Ações em tesouraria – fim do período	38.913.916
Preço de fechamento (R$) – fim do período	44,83
Preço médio de fechamento (R$)	54,66
Volume médio diário negociado (R$ milhões)	142,0
Média diária do número de negócios	11.641
Valor de Mercado (R$ milhões) – fim do período	88.380

Oferta pública de distribuição primária e secundária *(Follow On)*

Através de Fato Relevante divulgado em 26 de maio de 2021, a Rede D'Or São Luiz informou a conclusão de oferta pública de 68.860.000 ações, compostas pela emissão primária de 25.040.000 ações; e a oferta secundária de 43.820.000 ações de acionistas da Rede D'Or São Luiz. A oferta movimentou R$ 4,9 bilhões, sendo R$ 1,78 bilhão destinado ao caixa. Após a conclusão da oferta, o nosso capital social passou a ser de R$ 7,58 bilhões.

Os recursos captados através da operação serão destinados a financiar o plano de expansão da companhia, que inclui a aquisição de hospitais de terceiros e a construção de novos, além da expansão de unidades que já fazem parte do nosso portfólio. A oferta possibilitou a adição de 11 novos projetos ao plano de expansão existente em 2020, aumentando a capacidade em 1.369 leitos hospitalares.

Remuneração aos acionistas

Conforme estabelecido pelo nosso Estatuto Social, a Rede D'Or São Luiz se compromete a remunerar seus acionistas com, pelo menos, 25% do lucro líquido ajustado[1] registrado em cada exercício fiscal através do pagamento do dividendo anual obrigatório. No ano, aprovamos e distribuímos aos nossos acionistas o equivalente a R$ 656,9 milhões referentes ao exercício fiscal de 2021.

Adicionalmente, em setembro de 2021, anunciamos e pagamos R$ 1,96 bilhão em dividendos referentes ao exercício social de 2020.

Dividendos distribuídos referentes ao exercício fiscal 2021

Data Base	Tipo	Data de Aprovação	Data de Pagamento	Data de Corte	Montante (R$)	Valor bruto por ação (R$)
dez/21	JCP	14/12/21	29/12/21	17/12/21	186.083.505,04	0,09
set/21	JCP	03/09/21	17/09/21	09/09/21	168.922.454,10	0,09
jun/21	JCP	21/06/21	05/07/21	24/06/21	156.220.490,35	0,08
mar/21	JCP	25/03/21	18/05/21	31/03/21	145.687.604,19	0,07

1. Entende-se por lucro líquido ajustado a parcela passível de distribuições após ajustes e deduções referentes a reservas estatutárias e/ou reservas para projetos de investimento.



Investimentos

GRI 102-10, 203-1

Em 2021, a Rede D'Or São Luiz realizou investimentos de R$ 5,6 bilhões, sendo R$ 2,0 bilhões dedicados ao desenvolvimento de novos hospitais, expansões e renovações, além da manutenção das unidades existentes, e R$ 3,6 bilhões investidos na aquisição de ativos hospitalares.

Estamos com dois importantes projetos em fase final de obras: o Hospital Maternidade São Luiz Star e a expansão do Hospital São Luiz Osasco (anteriormente conhecido como Hospital Sino Brasileiro), ambos no Estado de São Paulo. Destaque também para outras nove obras em curso: o Hospital Memorial Star, na cidade de Recife (PE); as ampliações do Hospital São Rafael e do Hospital Cárdio Pulmonar, em Salvador (BA), além da expansão do Hospital Aliança para formação do Complexo Aliança, também na mesma cidade; a nova torre do Hospital Vila Nova Star e a ampliação do Hospital Villa Lobos, na cidade de São Paulo (SP); ampliação do Hospital Ribeirão Pires, em Ribeirão Pires (SP); o Hospital São Luiz Campinas, em Campinas (SP); e a modernização e expansão da Clínica São Vicente, na cidade do Rio de Janeiro (RJ).

Como resultado, considerando as obras entregues e as aquisições concluídas, os investimentos mencionados acima permitiram à Rede D'Or São Luiz encerrar o ano de 2021 com 10.618 leitos totais, apresentando sólido aumento na capacidade total frente aos 8.819 leitos registrados ao final de 2020.

CDB Sustentável

Buscando cada vez mais seguir um caminho sustentável, a Rede D'Or São Luiz adquiriu R$ 50 milhões em CDB Sustentável emitido pelo BTG Pactual, conforme o *Sustainable Financing Framework* publicado pelo banco em outubro de 2021 e revisado com Parecer de Segunda Opinião pela *Sustainalytics* de novembro de 2021.

A transação tem como alvo ativos e projetos elegíveis conforme critérios definidos pelo banco que buscam promover benefícios ambientais e sociais gerados pelos ativos ou projetos financiados ou refinanciados pelos recursos captados, alinhados a princípios internacionais.

Endividamento

Em 31 de dezembro de 2021, a dívida bruta da Rede D'Or São Luiz foi de R$ 25,2 bilhões, representando crescimento de 18,8% em relação ao final do ano anterior. O aumento do endividamento ao longo do ano esteve associado, principalmente, ao objetivo de melhorar o perfil da dívida e alongar seu prazo de vencimento.

Ao final do ano, cerca de 75,8% da dívida bruta da Rede D'Or São Luiz estava denominada em reais, sendo a parcela remanescente integralmente protegida contra variações cambiais via operações de hedge e derivativos. O custo médio ao final do período foi de CDI + 0,7%, com prazo médio de vencimento em 5,9 anos.

Considerando a sólida posição de caixa em 31 de dezembro de 2021 de R$ 12,6 bilhões, a dívida líquida da Rede D'Or São Luiz ao final do período foi de R$ 12,7 bilhões. Por fim, 31,6% da dívida líquida estava atrelada a taxas fixas, enquanto o restante exposto a taxas flutuantes. O endividamento, conforme medido pela relação entre dívida líquida e EBITDA foi de 2,6x em 2021.

Principais emissões e movimentações no endividamento

Pré-pagamento de título de dívida no exterior: Em 26 de agosto de 2021, a Rede D'Or São Luiz realizou o pré-pagamento parcial de título de dívida emitido no exterior (*Senior Notes II*), cujo valor de principal é de US$ 315 milhões, a remuneração é fixa em 4,5% e o vencimento em 2030.

19ª emissão de debêntures: Em 27 de agosto e 6 de setembro de 2021, a Rede D'Or São Luiz integralizou a emissão da 2ª e 3ª séries referentes a 19ª emissão de debênture nos valores de R$ 2,5 bilhões e R$ 1,5 bilhão, respectivamente, totalizando R$ 4,0 bilhões com vencimento em 2031. As debêntures são remuneradas pelo CDI + 1,9% ao ano, com pagamento semestral. Não há garantias.

6ª emissão de CRI: Em 11 de maio de 2021, a Rede D'Or São Luiz, por meio de empresa de securitização, integralizou a 6ª emissão de Certificados de Recebíveis Imobiliários ("CRI") nominativos, escriturais, no valor de R$ 1,5 bilhão, com vencimento em 2036 em três amortizações anuais que ocorrerão em 2034, 2035 e 2036. O CRI será remunerado pelo IPCA + 4,9347% ao ano, a ser pago semestralmente. Concomitantemente, contratamos instrumento financeiro derivativo para proteção da taxa de inflação IPCA, convertendo em juros correspondentes a 100,0% do CDI acrescido de 1,35% ao ano. Não há garantias.

7ª emissão de CRI: Em 3 de dezembro de 2021, a Rede D'Or São Luiz, por meio de empresa de securitização, integralizou a 7ª emissão de Certificados de Recebíveis Imobiliários ("CRI") nominativos, escriturais em duas séries, totalizando R$ 1,0 bilhão. A 1ª série no valor de R$ 400 milhões vencerá em 15 de dezembro de 2031 e será remunerada pelo IPCA + 5,5758% ao ano, a ser pago semestralmente. Já a 2ª série no valor de R$ 600 milhões terá vencimento em 15 de dezembro de 2036 e será remunerada pelo IPCA + 6,1017% ao ano, pago semestralmente. Concomitantemente, contratamos instrumento financeiro derivativo para proteção da taxa de inflação IPCA, convertendo em juros correspondentes a 100,0% do CDI acrescido de 0,56% ao ano para a 1ª série e 1,403% ao ano para a 2ª série. Não há garantias.

Expansão do relacionamento comercial com a Amil

Em maio de 2021, anunciamos a expansão do nosso relacionamento comercial com a seguradora Amil por meio do credenciamento (ou ampliação do credenciamento) de 21 hospitais da Rede D'Or São Luiz, incluindo um centro oncológico. Dentre os hospitais envolvidos no acordo, destacam-se o Glória D'Or e o Niterói D'Or, ambos no Estado do Rio de Janeiro, que nunca tiveram credenciamento junto a Amil, e os três hospitais da linha Star localizados nas cidades de Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília.

A parceria consolida a relevância e atratividade dos serviços das duas empresas, gerando impacto positivo para mais de 1,3 milhão de beneficiários da Amil no Distrito Federal e nos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo.



Economic

Capital manufaturado

Nossa Rede D'Or São Luiz

Encerramos 2021 com 64 hospitais próprios e 3 hospitais administrados, 50 clínicas, 12 laboratórios e presença em 11 estados (Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Sergipe, Pernambuco, Ceará, Maranhão, Paraíba, Mato Grosso do Sul e Minas Gerais) e no Distrito Federal.

Reforçando o nosso compromisso com a ampliação de alcance e presença da Rede D'Or São Luiz, foram 12 novos hospitais em um ano, chegando aos estados da Paraíba com o Hospital Nossa Senhora das Neves e o Clim; no Mato Grosso do Sul, com o Hospital Proncor; e em Minas Gerais, com o Biocor Hospital de Doenças Cardiovasculares.

Comemoramos ainda a nossa chegada à região Norte com a administração dos hospitais Yutaka Takeda e Cinco de Outubro, no Pará, de propriedade da Vale, cujo contrato com vigência de 10 anos foi assinado em 2021. Além destes, também somos responsáveis pela administração do Hospital Estadual da Criança, no Rio de Janeiro.

Em números, temos 10.618 leitos totais, sendo 8.946 leitos operacionais. Um total de 67 mil colaboradores diretos e indiretos oferecem atendimento integral e unificado a milhões de pacientes e acompanhantes diariamente.

Raio-X da Rede D'Or São Luiz

64 hospitais

52 hospitais acreditados

12 hospitais adquiridos

8.946
leitos operacionais

10.618
leitos totais

12
laboratórios

50
clínicas

67 mil
colaboradores

43
projetos de expansão

50
clínicas oncológicas

87 mil
médicos credenciados

Unidades e Operações

Hospitais, clínicas e consultórios

A Rede D'Or São Luiz mantém uma extensa rede de hospitais, clínicas e consultórios que realizam da prevenção ao tratamento de alta complexidade, sempre com foco nos serviços de cuidado integrado, contínuo e coordenado. Mais informações sobre os hospitais da Rede D'Or São Luiz podem ser obtidas na página 65, e sobre as clínicas e consultórios na página 67.

Oncologia D'Or

Atualmente com 50 unidades, em oito estados e no Distrito Federal, nossa estrutura especializada em cuidados oncológicos conta com mais de 670 médicos e 1.100 colaboradores que se dedicam ao diagnóstico e tratamento dos diferentes tipos de câncer. São atendidos, em média, 9.000 pacientes mensalmente. A unidade também realiza campanhas de conscientização dos fatores de risco, cuidados, prevenção e diagnóstico. Na página 103 deste Relatório podem ser encontradas informações mais detalhadas sobre a Oncologia D'Or.

Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR)

Com um grande número de pesquisadores e profissionais de saúde altamente qualificados, além de parcerias estratégicas com universidades e instituições de pesquisa e ensino nacionais e internacionais, o IDOR é o braço de pesquisa e inovação da Rede D'Or São Luiz, apoiando o desenvolvimento da ciência, da inovação e das tecnologias em saúde. Em 2021, o IDOR redirecionou o esforço dos seus pesquisadores para o combate ao coronavírus, abrindo 10 frentes de pesquisa (Ciência IDOR contra Covid). Dessa forma, auxiliou na plataforma de saúde mental, contribuição nos testes de eficácia da vacina e disseminação de informações para a sociedade. Ao mesmo tempo, manteve suas áreas originais de pesquisa Na página 95 podem ser encontradas mais informações sobre o IDOR.

D'Or Consultoria

Administrando mais de 2,2 milhões de vidas e com mais de 1,7 mil clientes, a D'Or Consultoria reúne especialistas em seguros e benefícios corporativos. Está presente em sete estados brasileiros e tem como papel realizar a gestão operacional, gestão de risco e de saúde, consultoria, diagnóstico e avaliação de mercado, serviços de marketing e comunicação especializada.

Informações mais detalhadas podem ser encontradas no site D'Or Consultoria

D'Or Soluções

Oferecemos soluções personalizadas para as empresas por meio da D'Or Soluções, um novo conceito de consultoria que integra gestão em saúde e segurança do trabalho à maior rede hospitalar do Brasil.

Informações mais detalhadas podem ser encontradas no site D'Or Soluções



Gestão Total da Saúde (GTS)

Por meio da GTS, a Rede D'Or São Luiz disponibiliza um conjunto de serviços integrados de gerenciamento e gestão total da saúde; coordenação da Atenção Primária, Atenção Ambulatorial de Média e Alta Complexidade e Atenção Hospitalar; agendamento de consultas, exames complementares, procedimentos e regulação dos procedimentos ambulatoriais e médico-hospitalares.

Richet Medicina & Diagnóstico

Atua, tanto na área hospitalar quanto em parceria com clínicas especializadas, em fertilidade, check-up executivo, geriatria, medicina esportiva, apoio nutricional e medicina do trabalho. Fornece também estrutura de atendimento laboratorial a centros de pesquisa clínica com apoio técnico, operacional e logístico.

52 hospitais acreditados,

ou seja, **81%** de nossa rede chegou ao final de 2021 com status de acreditado.

Acreditação

Para validação do padrão de qualidade adotado na Rede D'Or São Luiz, submetemos nossas instituições a avaliações externas de Acreditação. A definição do modelo a ser adotado, se pela Metodologia Nacional de Acreditação (ONA) ou pelos padrões internacionais (*Joint Comission* – JCI, NIAHO ou Qmentum) varia de acordo com o perfil e a estratégia da organização. Ao final de 2021, 81% dos hospitais (52 unidades) tinham o status Acreditado.

Em 2021, tivemos 8 novas certificações (Bangu, Real D'Or, Ribeirão Pires, São Carlos e Samer acreditados ONA 1; e DF Star, São Luiz Anália Franco e São Luiz Morumbi com a primeira certificação pela *Joint Comission International* – JCI). Além disso, tivemos 10 recertificações (4 pela ONA – Niterói D'Or, Oeste D'Or, Assunção e Esperança Olinda; 5 pelo Qmentum – Barra D'Or, Quinta D'Or, Aliança, ViValle e Brasil; e 1 pela JCI – Memorial São José). Também tivemos 2 unidades com upgrade de ONA 2 para ONA 3 – São Luiz São Caetano e Bartira.

Ao longo do ano, as nossas clínicas Acreditar Pio X, Biosphere e Anchieta, no Distrito Federal, obtiveram novamente a Acreditação JCI, que certifica o cumprimento de requisitos internacionais de boas práticas assistenciais. Já a Oncologia D'Or São Caetano, obteve a re-acreditação ONA. A recertificação confirma a manutenção dos padrões de qualidade nos cuidados aos pacientes oncológicos e reafirma nossa preocupação com a qualidade e segurança no atendimento de cada paciente. Em setembro, foi a vez da Oncologia D'Or Taquatinga, clínica recém-inaugurada em Brasília, ser certificada pela JCI. Clínicas, localizadas dentro de hospitais da Rede D'Or São Luiz, também receberam acreditações ao longo de 2021 junto com os hospitais. Foi o caso da clínica localizada no DF Star, que recebeu a certificação JCI, assim como a clínica do Hospital Anália Franco. Já a clínica do Hospital Assunção obteve a re-acreditação ONA.

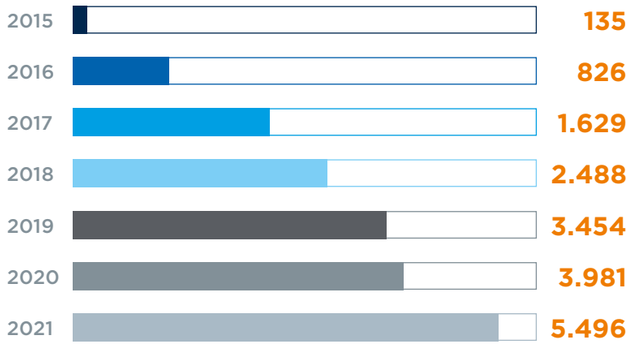
Nossa tecnologia

Possuímos na Rede D'Or São Luiz o maior parque robótico do Brasil: são 18 robôs em 17 hospitais: São Luiz Itaim, São Luiz Morumbi, Brasil, Quinta D'Or, CopaStar, Copa D'Or, Barra D'Or, Esperança, Vila Nova Star, São Luiz Anália Franco, São Vicente, São Rafael, Santa Helena, DF Star, São Lucas, São Luiz Jabaquara e Aliança.

A cirurgia robótica é a tecnologia mais avançada que disponibilizamos para cuidar da saúde de nossos pacientes. O uso de robôs garante maior precisão nos movimentos, visão tridimensional para o cirurgião, menor tempo de internação, menor risco de infecções e recuperação mais rápida e de maior qualidade no pós-operatório.

Cirurgias robóticas realizadas

Quantidade



De 2015 até 2021, realizamos 18.010 cirurgias e 20.461 procedimentos com a tecnologia robótica. Em alinhamento ao investimento nos equipamentos de ponta, desde 2016 investimos também na capacitação e atualização de médicos da Rede D'Or São Luiz e externos com o Programa de Certificação em Cirurgia Robótica. Com a chancela do Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC) em qualidade e eficácia, já certificamos mais de 260 médicos nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Pernambuco, Sergipe, Bahia e Distrito Federal. Somente em 2021 foram emitidos 141 certificados (102 para nosso corpo médico e 39 externos), ante 38 em 2020 (33 internos e 5 externos).



De 2015 até 2021, realizamos 18.010 cirurgias e 20.461 procedimentos com a tecnologia robótica. Em alinhamento ao investimento nos equipamentos de ponta, desde 2016 investimos também na capacitação e atualização de médicos da Rede D'Or São Luiz e externos com o Programa de Certificação em Cirurgia Robótica.

Sustentabilidade nas construções hospitalares

Buscando cada vez mais agir de forma consciente de seus impactos nas localidades em que estamos presentes, temos adotado na Rede D'Or São Luiz uma série de critérios de sustentabilidade nos projetos de novas construções. Os principais focos estão na redução do consumo de energia e água e no aumento da segurança das instalações.

Nesse sentido, destacamos a adoção de um sistema predial automatizado em áreas críticas de nossas unidades (centros cirúrgicos, salas de isolamento, centros obstétricos e salas de exames) para controlar, comandar e monitorar os sistemas de ar-condicionado, ventilação e exaustão a maior parte do tempo. As práticas sustentáveis valem também para os prédios administrativos.

Em 2021 temos um projeto inovador como exemplo de nosso compromisso com edificações mais sustentáveis, a Maternidade Star, na cidade de São Paulo, totalmente projetada para atender aos aspectos ESG. Saiba mais na página 185.

Para reforçar nosso compromisso com a proteção do meio ambiente e com a saúde da população, a Rede D'Or São Luiz aderiu ao Projeto Hospitais Saudáveis (PHS) em 2015. Hoje já são 42 hospitais participantes. Desses, 17 foram reconhecidos em 2021, durante o Seminário Hospitais Saudáveis, por participarem de dois projetos simultaneamente – Desafio de Clima e Desafio de Resíduos – e outros 16 hospitais da Rede D'Or São Luiz tiveram reconhecimento por participarem simultaneamente de três projetos – Desafio de Clima, Desafio de Energia e Desafio de Resíduos.

Mais informações sobre os desafios podem ser encontradas no site do projeto

Redução no consumo de energia

- Iluminação 100% LED;
- Vidros insulados nas fachadas;
- Câmara de ventilação entre o isolante e o acabamento das fachadas;
- Placas solares;
- Aquecimento de água para o banho com uso de trocador de calor do *chiller* de ar-condicionado;
- Sistema de ar-condicionado HVAC;
- *Chillers* de alta eficiência;
- Utilização de revestimentos de cor clara nas coberturas para reflexão dos raios solares, com consequente redução da carga térmica nestas superfícies;
- Setorização da iluminação de um mesmo ambiente, através de interruptores, para permitir uso localizado e aproveitamento da luz natural, inclusive instalação de sensores de presença em locais que não exijam iluminação constante, como garagens, circulações, hall de elevadores e escadas.

Iniciativas em prol da mitigação das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

- Migração do consumo de energia do Mercado Cativo para o Mercado Livre, priorizando fonte renovável;
- Instalação de catalisadores nos geradores.

Redução no consumo de água

- Implantação de caixas de retardos e reuso para higienização de estacionamentos, salas de resíduos e carros da hotelaria;
- Restritor de vazão em torneiras e chuveiros e instalação de torneiras com acionamento automático.

Aumento da segurança das instalações

- Normativas específicas de proteção contra incêndio e metodologia própria para combater e mitigar riscos;
- Realização de auditorias e aplicação de medidas corretivas e preventivas quando necessário.

Adesão à Campanha *Race to Zero*

Nosso compromisso na *Race to Zero*:

- descarbonizar nossas instalações;
- reduzir em 36% as emissões por intensidade até 2030;
- atingir o valor líquido de zero emissões até 2050.

Em 2021, a Rede D'Or São Luiz aderiu à campanha mundial *Race to Zero* e assumiu o compromisso de descarbonizar suas instalações, reduzir a intensidade de emissões até 2030 e atingir o valor líquido de zero emissões até 2050. A Rede D'Or São Luiz é uma das nove instituições brasileiras de saúde que se juntam ao grupo participante da campanha, formada por mais de três mil hospitais e sistemas de saúde em 18 países. A Race to Zero é apoiada pela Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas e reúne lideranças e atores de diversos setores comprometidos em cumprir as metas do Acordo de Paris.

Em alinhamento com seu engajamento no assunto, a Rede D'Or São Luiz também participou, em 2021, da 14ª edição do Seminário Hospitais Saudáveis – SHS 2021, com o tema **"Corrida para o zero: o argumento do setor Saúde para o enfrentamento à emergência climática"** e realizado por meio de uma parceria entre o Centro de Vigilância Sanitária, órgão da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, com a organização internacional Saúde Sem Dano.

Vale ressaltar que a Rede D'Or São Luiz iniciou em 2016 o inventário de gases de efeito estufa (GEE), como piloto na unidade de Anália Franco e no ciclo de 2021, cujo o ano base foi 2020, 48 unidades hospitalares faziam seus inventários. Agora já são 78 unidades de negócios, sendo 61 hospitais, dez laboratórios Richet e sete clínicas oncológicas fazendo inventário de suas emissões, todos submetidos à verificação externa.

Conheça mais sobre as ações realizadas por nós em busca de um mundo melhor na página 181, Capital Natural.

Governança

Capital intelectual

Inovação

A área de Dados & Inovação, comprometida com o futuro da Companhia e entendendo que os dados compilam um universo de informações pertinentes para o seu sucesso, vem desenvolvendo dois projetos principais e estruturantes para a empresa.

O *Data Lake* é uma área que permite armazenar dados de diferentes fontes, em formatos diversos. São dados que podem ter uso em inteligência artificial, receitas, atendimentos hospitalares ou atender a outras necessidades, tendo como base três pilares importantes: variedade, volume e velocidade com alta disponibilidade dos dados.

Outro projeto de extrema importância é o repositório clínico, uma base de armazenamento contendo mais de cinco milhões de pacientes das principais unidades da Companhia. Contamos com dados do prontuário eletrônico, exames, laudos e imagens compilados e unificados para uso em predições de saúde, apoio ao diagnóstico do paciente, armazenagem do histórico de saúde e da sua movimentação pelas unidades da Rede D'Or São Luiz.

Por sua importância e criticidade, todos os dados são guardados em nuvem e criptografados com acesso extremamente restrito. Esta armazenagem proporciona alta segurança, alta disponibilidade e privacidade total dos dados.



Canais Digitais – Portal do Paciente

Mantemos uma constante ambição de estar na fronteira do desenvolvimento tecnológico e digital no que se refere ao cuidado do paciente e à saúde de forma ampla. Para tanto, realizamos investimentos para que os usuários possam agendar de forma on-line, por meio do nosso site (www.rededorsaoluiz.com.br), consultas médicas presenciais ou a distância, exames complementares, segunda opinião médica, acessar os resultados de exames e, inclusive, gerenciar a saúde de forma coordenada com profissionais de saúde extremamente qualificados.

Em 2021, tivemos um grande incremento de visitas, que passou de 15,7 milhões para 29 milhões. O número de exames visualizados na plataforma também registrou crescimento e chegou a 6,5 milhões (contra 1,1 milhão no ano anterior). Os agendamentos de consulta por meio da plataforma representaram 30% do total de agendamento das Rede D'Or São Luiz, um incremento de 102% em relação ao mesmo período de 2020. Já o agendamento de exames pela plataforma representou 7% no total de agendamento de exames, ou 11% quando somado aos canais via chatbot no WhatsApp.

29 milhões de visitas
em nossa plataforma digital, em 2021. Onde o usuário pode agendar consultas médicas presenciais ou à distância, pedir uma segunda opinião médica, agendar e acessar os resultados de exames.

Digitalização, integração e acessibilidade

Na Rede D'Or São Luiz, acreditamos no investimento em tecnologia como forma de contribuição para o nosso melhor desempenho em diferentes frentes. Para apoiar nossos colaboradores, implementamos constantemente tecnologias de automação de rotinas operacionais que possam contribuir para o melhor resultado das ações.

Em 2021, tivemos o lançamento do aplicativo RH Digital, com foco em praticidade e facilidade para os colaboradores no acesso aos principais serviços de RH e às comunicações da empresa. Em consequência, passamos a ter um canal de informação e serviços inovador, ágil e acessível, com um atendimento de RH on-line, na palma da mão, a qualquer momento, de qualquer lugar. O *app* RH Digital segue em desenvolvimento e ganhando novas funcionalidades. Além de comunicados, informações sobre benefícios e demonstrativo de pagamentos, a última versão já possibilita acessar diretamente o chat da Central de Apoio ao Colaborador, abrir chamados e solicitações e verificar o Espelho de Ponto.

A Central de Apoio ao Colaborador proporciona maior agilidade e conectividade na oferta de soluções de serviços de recursos humanos e o uso da plataforma HCM (*Human Capital Management*), que permite o gerenciamento de todo o ciclo do colaborador, desde o treinamento até a sucessão, de forma integrada e automatizada.

IDOR



Somos os principais mantenedores do Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR), uma organização sem fins lucrativos que tem como objetivo contribuir para a evolução da ciência, de forma a melhorar a condição de vida humana. Para isso, combina pesquisa de ponta, capacitação profissional e desenvolvimento tecnológico na área da saúde.

Fundado em 2010, no Rio de Janeiro, o IDOR trouxe importantes contribuições para a saúde pública nacional e internacional, como no entendimento do papel do vírus Zika nas malformações do sistema nervoso e nas pesquisas voltadas para o enfrentamento da pandemia da Covid-19.

As primeiras áreas de pesquisa do IDOR foram a neurociência – que é, até hoje, um dos destaques da atuação do Instituto –, a medicina intensiva e a medicina interna. Com o passar dos anos, outras áreas, como a pediatria, a oncologia, a cardiologia, a patologia e a hematologia, aumentaram seu espaço no IDOR. Hoje, o Instituto conta com uma equipe diversificada de cientistas, que produzem pesquisas translacionais, ou seja, correlacionam as informações obtidas na bancada dos laboratórios aos dados clínicos relativos ao cuidado dos pacientes.

A excelência da pesquisa desenvolvida no IDOR viabiliza inúmeras parcerias internacionais e centenas de publicações em revistas científicas de grande prestígio. Além disso, o Instituto também contribui significativamente para a formação de profissionais da área da saúde nas diferentes esferas do ensino, incluindo graduação, pós-graduação stricto sensu, residência médica e multiprofissional, aperfeiçoamento e cursos de capacitação, atividades que deram origem à Faculdade IDOR de Ciências Médicas, fundada em 2017.

Em paralelo à ampliação de suas frentes de atuação, o IDOR também vem ampliando suas fronteiras geográficas. No Rio de Janeiro (RJ), além da sede em Botafogo, conta, hoje, com um amplo espaço dentro do Hospital Glória D'Or, dedicado à pesquisa clínica. Além disso, ganhou unidades em São Paulo (SP), Salvador (BA) e Brasília (DF), que atuam de forma integrada em pesquisa, ensino e inovação. O IDOR estende sua pesquisa a outras capitais brasileiras, contando com a estrutura da Rede D'Or São Luiz nesse processo.

Mais de
100 pesquisadores
que compõem o time do IDOR têm contribuído diretamente nos avanços científicos do país.

Mais de
300 artigos
foram publicados em periódicos científicos internacionais, em 2021, como resultado do esforço de nossos pesquisadores e colaboradores. Cerca de 110 eram relacionados à Covid-19.

Produção e pesquisa

GRI 103-2, 103-3

O alto grau de comprometimento com a ciência que mantemos no IDOR se reflete no número geral de publicações, que têm alcançado a média de 300 papers por ano. No nosso time, mais de 100 pesquisadores têm contribuído diretamente nos avanços científicos do país ano após ano.

Os investimentos na instalação de um parque tecnológico para a geração de imagens de alta qualidade também foram fundamentais para o desenvolvimento de pesquisas de neurociências, incluindo estudos sobre atividade cerebral em diferentes doenças, em situações de dependência química e na esfera do julgamento moral. Além disso, no Centro de Neuropsicologia Aplicada (CNA) do IDOR, um time formado por especialistas nas áreas de neurologia, psiquiatria, radiologia, psicologia e terapia ocupacional oferecem assistência multiprofissional especializada para crianças e adolescentes com problemas de aprendizagem e adultos e idosos com dificuldades de memória ou sinais de demência.

O IDOR desenvolve projetos de pesquisa em outras áreas da Medicina, como Terapia Intensiva, Cardiologia, Pediatria, Oncologia, Hematologia, Gastroenterologia, Hepatologia, Doenças Infecciosas, Vacina, Patologia, Terapia Celular e Ciência de Dados.

Ensino

Além das publicações científicas que fundamentam práticas clínicas e outras intervenções em saúde, o IDOR também atua na formação de profissionais qualificados. Parte das atividades de ensino ocorrem por meio da Faculdade IDOR de Ciências Médicas, cuja criação foi aprovada pelo Ministério da Educação (MEC) em 2017. Atualmente, os cursos são realizados na sede do IDOR em Botafogo, Rio de Janeiro (RJ), com treinamento prático dos alunos em hospitais da nossa Rede D'Or São Luiz. Em 2022, a Faculdade será instalada junto ao Hospital Glória D'Or, em um complexo arquitetônico histórico no coração do Rio de Janeiro.

A atuação do IDOR em ensino abrange diferentes níveis, desde a graduação até o doutorado, incluindo cursos de extensão, pós-graduação lato sensu, residência médica e multiprofissional, entre outros.

Para 2022, está prevista a abertura do curso de graduação em Enfermagem, que irá se juntar ao já oferecido Tecnologia em Radiologia. Entre os diferenciais do novo curso, estão: disciplinas de cuidados em terapia intensiva, pronto atendimento e oncologia. Outra inovação da Faculdade IDOR é formar seus alunos em gestão e liderança, além de apresentar a área de atuação da enfermagem para além da assistência hospitalar: gestão da segurança do paciente, auditoria de contas, controle de infecção hospitalar, pesquisa clínica, atendimento ambulatorial e home care são alguns exemplos.

Um dos destaques de 2021 da área de ensino do IDOR foi o início de um programa de residência multiprofissional, com vagas para graduados nas áreas de Farmácia, Nutrição e Enfermagem, com foco na formação de profissionais para atuação no atendimento a pacientes oncológicos.

O IDOR também oferece programas de estágio acadêmico, residência médica, capacitação em cirurgia robótica (leia mais sobre o assunto no tópico "Nossa Tecnologia", pág. 87) e doutorado em ciências médicas.

Ensino à distância

Com a suspensão de atividades presenciais de ensino motivada pela pandemia, a Faculdade IDOR rapidamente se estruturou e passou a oferecer aulas virtuais, gerando uma nova oportunidade de expansão de suas atividades: a modalidade EAD. O ensino à distância possibilitará a expansão dos cursos, com aumento do número de alunos e envolvimento de unidades hospitalares da Rede D'Or São Luiz em diferentes estados brasileiros.



IDOR em números

+30 mil
CITAÇÕES EM REVISTAS CIENTÍFICAS

+300 estudos
EM REVISTAS CIENTÍFICAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS EM 2021

+1700
PUBLICAÇÕES EM REVISTAS CIENTÍFICAS

+90
EVENTOS EM 2021

+100
PESQUISADORES

COLABORAÇÕES
científicas
em 60 países

+4000
alunos entre 2016 e 2021

+30 programas
de residência médica no eixo RJ, SP e BA

+100
Médicos Residentes em formação

1 prorama
de doutorado

Inovação no IDOR

GRI 103-2, 103-3

Entre os principais objetivos estratégicos do IDOR, está a missão de inovar a partir das descobertas científicas e tecnológicas de seus grupos de pesquisa, atuando no desenvolvimento de novos Fármacos; Biofármacos; Terapias avançadas; Terapias digitais; Novas soluções para medicina personalizada; Softwares de apoio à medicina à distância; Softwares para o auxílio ao diagnóstico; Softwares para o auxílio à decisão terapêutica e Equipamentos médicos.

Seu credenciamento como uma Unidade Embrapii Especializada em Biotecnologia Médica foi um importante marco alcançado no ano 2021, que evidencia a sua notória especialização nas seguintes sublinhas:

1. **Ensaios pré-clínicos com métodos avançados;**
2. **Produtos, processos e terapias de biotecnologia médica, com tema prioritário em biologia molecular aplicada a produtos terapêuticos;**
3. **Ensaios clínicos fase I.**

O IDOR
mantém um alto grau
de comprometimento com a ciência, demonstrado por meio dos estudos publicados anualmente nos principais periódicos científicos nacionais e internacionais.

O Open D'Or é a agência de inovação responsável por apoiar o IDOR em seu processo de inovação. Para isso, atua na realização de estudos de mercado, identificação de oportunidades de inovação, apoio à captação de investimentos públicos e privados, negociação de parcerias, gestão de projetos, gestão de ativos de propriedade intelectual e estímulo ao empreendedorismo científico.

Além disso, se dedica ativamente ao fomento à cultura de inovação, realizando o Encontro IDOR de Ciência, Tecnologia e Inovação – atualmente em sua segunda edição –, oferecendo treinamentos internos e implementando políticas de estímulo à inovação.

Confira a seguir os números do Open D'Or em 2021:



Atuação do IDOR na pandemia

Em resposta à pandemia causada pelo novo coronavírus, o IDOR mobilizou a maior parte de seus pesquisadores e colaboradores para implementar uma ampla plataforma de pesquisa contra a Covid-19, com **10 frentes de estudos**. O "Ciência IDOR contra a Covid-19" compreende pesquisas sobre o entendimento do comportamento do vírus em laboratório e seus efeitos em diferentes células e tecidos, teste de drogas para neutralizar ou reduzir os efeitos do vírus, reconhecimento de marcadores biológicos da doença que permitiriam predizer seu desfecho, estudos clínicos em pacientes com diferentes comorbidades, terapia celular, avaliação do impacto do medo e da reclusão e a aplicação de inteligência artificial em análises de imagens radiológicas. Esse esforço já resultou em **mais de 110 artigos** publicados em periódicos científicos internacionais e recebeu atenção em diversos eventos científicos mundiais.

O IDOR também se preparou para realizar em poucas semanas os testes com a Vacina de Oxford em **4 mil voluntários** em duas cidades diferentes, Rio de Janeiro e Salvador. A preparação envolveu investimentos estruturais, seleção e treinamento de 100 pessoas para recrutar, aplicar a vacina e acompanhar os voluntários durante um ano (período do estudo). Na sequência, outros quatro estudos com diferentes imunizantes (**estudos com cinco vacinas contra a covid-19** no total) passaram a fazer parte da pauta de ações do IDOR no enfrentamento da Covid-19, somando um total de **6.600 voluntários participantes**.

Além da preocupação com os aspectos fisiológicos da doença e com as vacinas para sua prevenção, o IDOR também agiu para amenizar os efeitos negativos da pandemia na saúde mental da população, criando uma plataforma on-line gratuita que disponibiliza periodicamente dicas e exercícios baseados em descobertas científicas para melhorar sintomas de ansiedade e depressão, entre outras dicas de bem-estar. O Portal IDOR de Saúde Mental é liderado por profissionais de psicologia e psiquiatria do IDOR, e já chegou a contabilizar **mais de 60.000 acessos em um único dia**.

O IDOR criou ainda, em parceria com a Zoox Smart Data, um aplicativo para análise geoespacial da contaminação por Covid-19, o "Dados do Bem". A ferramenta foi adotada por diversos gestores municipais como auxiliar no planejamento estratégico de controle da doença, orientando a realização de exames e gestão de espaço físico. O aplicativo registrou mais de **1,5 milhão de downloads**, sendo utilizado por mais de **1 milhão de pessoas** para a autoavaliação e orientando a realização de **250 mil testes para a doença**. O aplicativo Dados do Bem encerrou suas principais atividades em março de 2021, mas segue à disposição do poder público de acordo com as necessidades da pandemia.



Da esquerda para a Direita: Dra. Ana Pittella, Principal Investigatora do estudo da vacina na unidade IDOR-RJ, Dra. Sue Ann Costa Clemens, representante do estudo de Oxford no Brasil, Dr. Andrew Pollard, diretor do Grupo de Vacina da Universidade de Oxford e Dra Fernanda Tovar-Moll, presidente do IDOR.

Oncologia

A Oncologia D'Or, nossa estrutura especializada em cuidados oncológicos, conta com 50 unidades em oito estados (Rio de Janeiro, São Paulo, Maranhão, Bahia, Pernambuco, Ceará, Sergipe e Paraná) e no Distrito Federal. Nestas unidades, mais de 670 médicos e cerca de 1.100 colaboradores com diferentes formações se dedicam ao diagnóstico e ao tratamento de diferentes tipos de câncer, tumores sólidos e neoplasias hematológicas, prestando serviços de nível internacional no cuidado de todos os pacientes.



1.100
colaboradores
com diferentes formações
se dedicam ao diagnóstico
e ao tratamento dos
diferentes tipos de câncer

Em 2021, foram realizados em média 40 mil atendimentos mensais, aplicando os diferentes tratamentos antineoplásticos – quimioterapia, terapia alvo, imunoterapia, homonioterapia, radioterapia e transplante de medula óssea – em aproximadamente nove mil pacientes.

A atuação integrada dos oncologistas clínicos e hematologistas, dos patologistas e dos médicos de outras especialidades envolvidos no tratamento do câncer em cada um dos nossos hospitais, é um dos diferenciais da Oncologia D'Or. Esse modelo de trabalho proporciona mais agilidade para o diagnóstico e maior acerto no desenho das estratégias de tratamento. O modelo de atuação integrado é facilitado pelas reuniões multidisciplinares diárias (*Tumor Board*) para discussão de casos on-line, aproximando os médicos da Rede D'Or São Luiz envolvidos nos cuidados dos pacientes oncológicos de todo o Brasil. Há também encontros semanais nas diferentes áreas de oncologia que reúnem as principais lideranças da Oncologia D'Or, melhorando a tomada de decisões e facilitando o alinhamento das condutas médicas na nossa rede.

Para explorar ainda mais a sinergia entre os diferentes serviços da Rede D'Or São Luiz, em benefício dos pacientes oncológicos, fortalecemos a Linha Verde, um projeto pioneiro na oncologia no país, que cria um fluxo integrado entre as unidades de diagnóstico, cirurgia e tratamento oncológico, com facilitação para agendamento de exames e cirurgias. Com o apoio da Linha Verde, é possível reduzir o tempo de espera para diagnósticos e procedimentos dos pacientes com câncer, o que muitas vezes pode representar um melhor desfecho clínico.

Novas unidades e certificações

Em 2021, inauguramos unidades da Oncologia D'Or em diferentes regiões do país. Em Brasília, foi aberta a Unidade Taquatinga, que conta com uma área de 700 m², reúne seis consultórios oncológicos, oito boxes de infusão individuais com TV, quatro leitos de infusão individual e serviço de touca de resfriamento. No estado da Bahia, a unidade Pituba, localizada na cidade de



Salvador, também iniciou o atendimento aos pacientes. Já em São Paulo, duas unidades foram inauguradas: Oncologia D'Or Osasco e Centro de Infusão do Hospital IFOR.

Além disso, a Oncologia D'Or investiu em obras de modernização das unidades Icaraí, na cidade de Niterói (RJ) e Fujiday, em Fortaleza (CE), que passaram a contar com infraestruturas mais modernas e ambientes mais amplos e confortáveis para acolher melhor os pacientes.

A Oncologia D'Or também adquiriu duas unidades em 2021: Oncologia D'Or no Hospital Summer, localizado em Resende, interior do estado do Rio de Janeiro, e Oncologia D'Or Hospital Santa Cruz, em Curitiba (PR).

Farmácias Oncológicas

As farmácias da Oncologia são fundamentais para assegurar a qualidade das terapias antineoplásticas, contribuindo para garantir maior segurança, agilidade e economia nos processos de preparação dos medicamentos.

Ao longo de 2021, a equipe de Farmácia implementou os processos Data Matrix, Inspeção Visual de Manipulações, Fracionamento Informatizado e Central de Etiquetagem que contribuem para a automação de processos, gerando mais segurança para o paciente e redução da impressão de papéis. Para melhorar a comunicação entre a própria equipe, foi implementada a Passagem de Plantão, em que todos compartilham uma planilha com os detalhes dos processos que estavam sendo executados no momento em que um plantão foi finalizado.

Sistema de informação e comunicação com pacientes

O Prontuário Eletrônico dos Pacientes (PEP) da Oncologia D'Or, implantado em toda a nossa rede de cuidados oncológicos para registro e gestão dos dados de pacientes, é um elemento fundamental na estratégia de alinhamento de condutas e estabelecimento de um padrão de qualidade assistencial único para todo o Brasil.

Em 2021, os sistemas de informação da Oncologia D'Or reconheceram mais de 59 mil pacientes, que tiveram seus dados registrados em mais de 172 mil consultas, gerando aproximadamente 250 mil prescrições e 97 mil solicitações de exames. A utilização da telemedicina foi outra conquista importante no período, trazendo mais segurança e conforto para o cuidado dos pacientes oncológicos durante essa nova etapa da pandemia. No período, mais de três mil pacientes foram atendidos de forma remota.



3 mil pacientes

foram atendidos por nossa telemedicina com segurança e conforto, durante a nova etapa da pandemia.

O Aplicativo do Paciente vem sendo progressivamente utilizado nas diversas regiões do país, com pacientes sendo orientados a adotar a ferramenta como um meio adicional de contato com as equipes de enfermagem. Em 2021, mais de dois mil pacientes em tratamento utilizaram a ferramenta para relatar sintomas e controlar suas agendas. Pensando naqueles com restrições ao uso de ferramentas digitais, a Agenda do Paciente foi inteiramente revista para uso de forma complementar ao aplicativo.

Simpósios Internacionais On-line

No começo de 2021, vimos o número de casos de Covid-19 crescerem novamente. Para reduzir o risco de contágio entre os nossos médicos, seguimos mantendo a maioria das reuniões de forma virtual, medida que estendemos também para nossos simpósios internacionais.

Repetindo o modelo já apresentado em 2020, realizamos cinco simpósios científicos on-line pela Oncologia D'Or: VI Simpósio Internacional de Hematologia Oncologia D'Or, em maio; VI Simpósio Internacional de Uro-oncologia Oncologia D'Or, em julho; VI Simpósio Internacional de Câncer de Pulmão Oncologia D'Or, em agosto; VIII Simpósio Internacional de Câncer Gastrointestinal D'Or, em setembro; e VI Simpósio Internacional de Câncer de Mama Oncologia D'Or, em outubro.

Contamos com a participação de 160 palestrantes de renome nacional e internacional durante os cinco encontros, que reuniram perto de 2.800 participantes (em sua maioria médicos) para acompanhar mais de 40 horas de conhecimento científico original sobre os principais avanços da oncologia. O conteúdo apresentado on-line e outros materiais inéditos foram disponibilizados em um site exclusivo aos participantes para consultas futuras.

Qualidade

Desde outubro de 2020, adotamos o Sistema Quali D'Or para a geração de indicadores que permitam a otimização dos dados de qualidade técnica e uma excelente oportunidade de *benchmarking* entre os hospitais da Rede D'Or São Luiz. A ferramenta está acessível para a utilização de 61 hospitais e traz inúmeros benefícios, como a melhoria da disponibilidade, da qualidade e do uso dos dados para tomada de decisão; a comparação com maior facilidade do desempenho das diversas unidades; o aprendizado com os melhores resultados; e o estímulo à superação, de forma a melhorar progressivamente o nosso desempenho global.

Em outubro de 2021, incluímos o perfil Materno-Infantil para utilização das principais funcionalidades, totalizando 52 indicadores. A Rede D'Or São Luiz assegura que o tratamento exclusivo dos dados inseridos no sistema está de acordo com a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Indicadores de qualidade técnica	2019	2020	2021
Tempo médio de permanência (UTI) adulto - dias	5,00	5,64	6,29
Taxa de reinternação em unidades fechadas em até 24 horas (UTI adulto) - %	0,36	0,43	0,33
Taxa de letalidade padronizada do hospital (observada/ esperada) – Escore (<1,00>)	0,46	0,65	0,68
Densidade de incidência de infecção primária da corrente sanguínea IPCS – por mil	0,88	1,43	1,56
Densidade de incidência de infecção do trato urinário associada ao CVD – ITU – por mil	0,79	0,65	0,73
Densidade de incidência de pneumonia associada à ventilação mecânica – PAV – por mil	1,43	2,57	2,92
Densidade de incidência de lesão por pressão – por mil	0,45	0,73	0,64

O Aplicativo do Paciente vem sendo progressivamente utilizado nas diversas regiões do país, com pacientes sendo orientados a adotar a ferramenta como um meio adicional de contato com as equipes de enfermagem.

3ª Mostra de Qualidade

Para divulgação das práticas desenvolvidas em nossos hospitais, promovemos em 2021 a 3ª Mostra de Qualidade Rede D'Or São Luiz. A proposta é que cada unidade incentive seus profissionais a apresentar os resultados obtidos com boas práticas implementadas.

Tivemos 47 hospitais participantes, com 462 trabalhos inscritos (número 5,5% maior do que em 2020) em sete eixos temáticos: casos clínicos, cultura da segurança, diminuição do desperdício, experiência do paciente, melhoria de processos, práticas inovadoras e iniciativas para o enfrentamento da pandemia.

Uma banca avaliadora composta por 90 profissionais conferiu pontuação aos trabalhos. Os 40 melhores foram selecionados para publicação de anais Rede D'Or São Luiz e, destes, os 22 melhores realizaram apresentação em evento on-line aberto a todos os colaboradores. Na avaliação final foram premiados sete trabalhos, e três hospitais receberam menção honrosa pelo maior número enviado à Mostra. Dentre os trabalhos premiados na edição anterior, realizada em 2020, dois foram publicados.





Com a implementação do Manual de Práticas Assistenciais Rede D'Or São Luiz, temos como meta avaliar as práticas assistenciais exercidas pelos hospitais da Rede D'Or São Luiz, garantindo o padrão mínimo de atendimento, qualidade técnica e identificando boas práticas.

Manual de Práticas Assistenciais

A construção de padrões próprios para avaliação da qualidade e segurança em todos os nossos hospitais (Manual de Práticas Assistenciais Rede D'Or São Luiz) nasceu da expectativa de irmos além da acreditação. Temos o objetivo de avaliar as práticas assistenciais exercidas pelos hospitais da Rede D'Or São Luiz, garantindo o padrão mínimo de atendimento, qualidade técnica e identificando boas práticas a serem compartilhadas entre as unidades.

O programa inclui boas práticas de qualidade e segurança do paciente, requisitos de atendimento às legislações e orientações dos diversos modelos de acreditação. Ao final de cada visita técnica com avaliação dos requisitos do Manual de Práticas Assistenciais, um relatório indica a pontuação do atendimento aos critérios de segurança evidenciados.

Com o objetivo de descentralizar e capacitar, demos início ao Projeto de Desenvolvimento da Qualidade Rede D'Or São Luiz, convidando os colaboradores dos escritórios para participar de um processo de capacitação e os incluindo nas visitas técnicas em unidades que não caracterizem conflitos de interesse. Atualmente, 38 colaboradores já passaram pelo programa e sete fazem parte da equipe de avaliadores, aumentando a equipe de profissionais apta para realização de visitas técnicas e levando conhecimento para suas unidades de origem.

Integração de novas unidades

Para que os hospitais adquiridos tenham o mesmo padrão dos demais hospitais da Rede D'Or São Luiz, todos os entrantes passam por integração com a equipe de Qualidade Corporativa, quando são apresentadas as ações da diretoria de Qualidade Assistencial e as que serão desenvolvidas em conjunto para promover o cuidado centrado do paciente e garantir sua segurança.

A integração segue três etapas distintas: alinhamento das diretrizes, aplicação do *check list* de integração e visita técnica da equipe de qualidade assistencial corporativa para o diagnóstico organizacional.

Em 2021, realizamos a integração de 12 unidades hospitalares adquiridas: Balbino, Cárdio Pulmonar, Santa Emília, Nossa Senhora das Neves, Clim, Guaianases, Serra Mayor, Antônio Afonso, América, Biocor, Proncor e Novo Atibaia. Tivemos um aumento de 55% quando comparamos com 2020, quando integramos seis novas unidades.

A média do resultado da avaliação dos documentos obrigatórios dos hospitais entrantes foi de 54% de adequação ao *check list*.

D’Or Consultoria

Em 2015, criamos a D’Or Consultoria para oferecer gestão operacional, de risco e de saúde; consultoria, diagnóstico e avaliação de mercado, além de serviços de marketing e comunicação especializados em saúde e benefícios corporativos. Atualmente, é responsável pela administração de mais de R$ 3.5 bilhões em prêmios, 2.2 milhões de vidas e mais de 1.7 mil clientes nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Pernambuco, Minas Gerais, Distrito Federal e Paraná.

A partir de uma tecnologia aplicada para a integração de todos os dados de saúde da empresa (assistencial, ocupacional, ambulatorial, medicamentoso e outros) e por meio de uma análise comportamental dos usuários, a D’Or Consultoria desenvolve programas personalizados de acordo com o perfil de cada cliente, com assertividade e proatividade. Por ser o único *player* do mercado realmente especializado no segmento, a D’Or Consultoria pode oferecer serviços de conteúdo que contribuem de forma efetiva para a educação e conscientização sobre a importância da prevenção, sempre de forma leve e personalizada. Além disso, os clientes contam com o acompanhamento e suporte dos times de Gestão de Saúde e Qualidade de Vida aos colaboradores.

Por meio da D’Or Soluções, os cuidados de gestão em saúde e segurança do trabalho são unificados. Uma equipe multidisciplinar, equipamentos de ponta e parceiros diferenciados garantem aos clientes a adequação às exigências e leis do Ministério do Trabalho. Há também a D’Or PME, que disponibiliza planos de saúde e/ou odontológicos para pequenas e médias empresas, com profissionais especializados e atendimento customizado. Para facilitar o acesso, um sistema único realiza e envia a cotação do plano de forma on-line e em poucos minutos.

Outros serviços oferecidos são os seguros individuais, com estrutura simples e preço acessível, e os seguros corporativos: Seguro Garantia (essencial para garantir obrigações assumidas com terceiros), *Property & Casualty* (garantia contra perdas, danos ou responsabilidades sobre patrimônios, objetos e até pessoas) e *Financial Lines* (proteção contra responsabilidades, fraudes, erros e omissões).

AceleraD’Or

Para promover a aceleração no processo de crescimento de corretoras parceiras, a D’Or Consultoria mantém o AceleraD’Or. É um programa diferenciado e inovador de aceleração de pequenas e médias corretoras de seguros e benefícios no mercado nacional. Somado a isso, o Programa AceleraD’Or de Mentoria, com primeira edição iniciada no último trimestre de 2021, angariou mais de 100 corretoras interessadas em serem aceleradas pela D’Or Consultoria. Dentre elas, dez foram selecionadas e passaram por todo o programa em 2022, levando orientação, crescimento, visibilidade, *networking* e toda a tecnologia que a D’Or Consultoria possui.

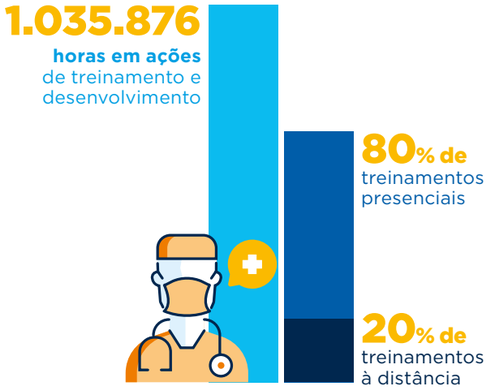




Social

Capital Humano

A valorização da nossa gente é parte essencial da cultura da Rede D'Or São Luiz. Nosso comprometimento e dedicação no dia a dia nos permitem alcançar resultados cada vez melhores e cumprir o nosso propósito de cuidar das pessoas. Investimos na qualidade de vida e no desenvolvimento de nossas equipes, promovendo um ambiente de trabalho estimulante e saudável, alinhado às melhores práticas do mercado.



Em 2021, com a pandemia da Covid-19, enfrentamos mais um ano desafiador. Nossos esforços se voltaram ao suporte total às nossas equipes, com a priorização de cinco pilares:

- saúde e segurança;
- treinamento e desenvolvimento;
- carreira e sucessão;
- comunicação;
- engajamento.

Cuidando de nossos colaboradores e parceiros, principalmente dos que atuavam na linha de frente, fizemos o possível para que todos estivessem em segurança e com saúde física e emocional, e assim manter o alto padrão dos atendimentos em nossos hospitais.

Competências organizacionais

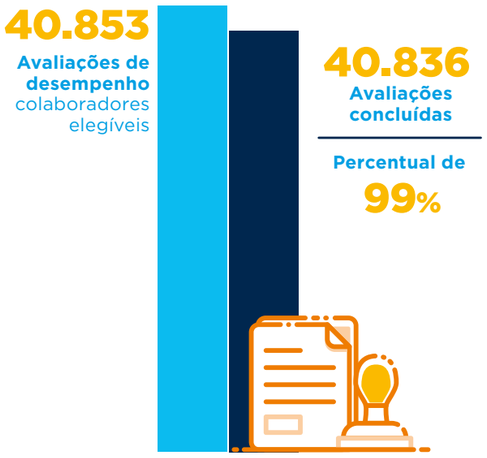
GRI 404-3

Para que possamos ter um melhor direcionamento nas nossas ações de desenvolvimento de capital humano, em 2020 revisamos o nosso modelo de competências organizacionais e em 2021 trabalhamos com foco na sua disseminação e nos comportamentos esperados pelas lideranças e pessoas colaboradoras.

As competências organizacionais representam a nossa essência e estão alinhadas ao propósito e modelo de gestão da Rede D'Or São Luiz. Além disso, traduzem quais são os comportamentos que devem ser assumidos pelas lideranças e pessoas colaboradoras, que consequentemente geram resultados de alta performance.

O modelo de competências permeará toda a jornada do colaborador, desde o processo de recrutamento e seleção, passando pela integração, avaliação de competências, *feedback*, PDI, ações de treinamento e nos processos de carreira e desempenho profissional.

A avaliação de competências na Rede D'Or São Luiz acontece anualmente, e tem início todo mês de Fevereiro.



Para maior disseminação do modelo de competências e engajamento dos nossos colaboradores e lideranças, disponibilizamos na plataforma de educação digital – Portal Saber – um curso sobre as competências organizacionais. O objetivo é comunicar sobre os comportamentos esperados pelas nossas equipes para atuarem como protagonistas de seu desenvolvimento.

As competências são:



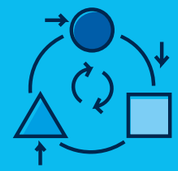
IDENTIFICAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO

Comprometimento e alinhamento com o propósito da organização.



ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

Atua com excelência no atendimento ao cliente.



ADAPTAÇÃO A MUDANÇAS

Atuamos de maneira positiva nos momentos de mudanças e incertezas, nos adaptando de forma ágil e buscando o melhor de cada experiência.



COOPERAÇÃO

Construímos e incentivamos a colaboração, respeitando as diferenças, sendo empático e fortalecendo o espírito de equipe.



INICIATIVA E PLANEJAMENTO

Temos iniciativa e organização para uma atuação eficiente.



COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Nos comunicamos de forma eficiente e nos relacionamos com empatia e acolhimento.



LIDERANÇA ENGAJADORA

Nossos líderes desenvolvem os colaboradores e a si mesmos, construindo equipes comprometidas.



OTIMIZAÇÃO DE RESULTADOS

Compreendemos o nosso negócio e nos responsabilizamos pela entrega de resultados.

Treinamento e desenvolvimento

GRI 103-2, 103-3

Na Rede D'Or São Luiz, adotamos um Modelo de Competências com foco nos comportamentos organizacionais esperados para cada nível de cargo, em alinhamento com o nosso direcionamento estratégico, modelo de gestão, missão e valores.

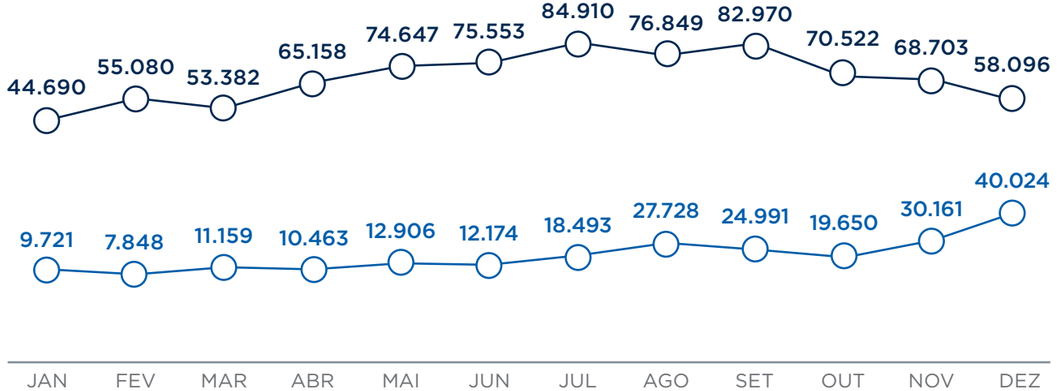
Os colaboradores que estão há, no mínimo, três meses na Rede D'Or São Luiz (exceto estagiários, aprendizes e terceiros) passam periodicamente por uma Avaliação de Competências para identificarmos a adesão dos comportamentos em relação às competências técnicas e organizacionais mapeadas. Em 2021, desenvolvemos também um processo de contratação de novos colaboradores em alinhamento com as competências organizacionais.

Tivemos ainda outras melhorias no projeto, incluindo uma nova plataforma, mais ágil e acessível por computador ou mobile, a revisão das competências organizacionais para uma avaliação mais fluida, alteração na escala da avaliação com objetivo de alinhar à prática do mercado e ciclo anual, garantindo mais agilidade ao processo de desenvolvimento do profissional. Como resultado, a adesão à Avaliação foi de 99% dos nossos colaboradores.

Em relação aos investimentos em treinamento, oferecemos diversos programas em formato digitais no Portal Saber – plataforma de educação à distância. Entre eles estão a Trilha de colaboradores recém admitidos, trilha de Sustentabilidade, Programa de Desenvolvimento de Lideranças, cursos para colaboradores assistenciais, Compliance e *webinars* diversos. Além disso, em cada unidade assistencial, há uma célula de educação continuada que treina novos admitidos e administra reciclagem de conhecimento técnico. Na plataforma da Rede D'Or São Luiz também há uma seção onde é possível obter descontos em instituições diversas de ensino.

Em 2021, tivemos 1.035.876 horas em ações de treinamento e desenvolvimento, sendo que 20% representam os treinamentos à distância e 80% os treinamentos presencias. Apuramos mensalmente o Indicador de Homem Hora Treinamento, que nos mostra que mesmo diante de um ano desafiador, com pandemia, continuamos a investir na atualização e capacitação das pessoas colaboradoras e lideranças. Para ao próximo ano, pretendemos reportar a média de horas de capacitação discriminada por gênero e categoria funcional.

Horas de treinamento 2021





Programa de Integração Chega Mais

Visando facilitar a adaptação dos novos colaboradores e lideranças em relação à nossa cultura e ao novo ambiente de trabalho, em maio de 2021, lançamos o Programa de Integração Chega Mais.

Com metodologia híbrida, o Programa reúne conteúdo ofertado na nossa plataforma EAD, Portal do Saber, e presencialmente. São apresentados o histórico da Rede D'Or São Luiz, o nosso modelo de negócios e cultura. Para maior adequação ao público envolvido, temos uma trilha criada especialmente para as lideranças.

Todas as informações necessárias para o início do programa estão no kit de boas-vindas, que o colaborador recebe no momento da admissão.



Clique aqui e assista ao vídeo sobre o Programa de Integração Chega Mais

Simulação Realística

Outro destaque em 2021 foi a retomada do treinamento comportamental de Simulação Realística. Utilizando a ferramenta Zoom, foi possível impactar Enfermeiros e Técnicos de enfermagem do RJ, SP E PR. Por meio de situações cotidianas do ambiente hospitalar, permite que as novas pessoas contratadas, entendam e percebam a importância de uma atitude positiva frente aos nossos clientes. Para isso, temas como: Empatia, Comunicação, Trabalho em equipe e Gerenciamento de conflitos são os principais pontos abordados em simulações. Desde maio até dezembro, treinamos 1.069 colaboradores em 33 turmas.

Evolução Homem Hora Treinamento (HHT)

(GRI 404-1)

	2019	2020	2021
Jan	1,87	1,60	1,18
Fev	1,88	1,92	1,35
Mar	1,88	1,37	1,33
Abr	1,81	1,74	1,49
Mai	2,34	1,50	1,71
Jun	1,68	1,41	1,70
Jul	1,82	1,47	1,93
Ago	1,89	1,52	1,93
Set	2,32	1,41	1,92
Out	2,70	1,91	1,54
Nov	1,91	1,56	1,70
Dez	1,60	1,24	1,62

Entre Líderes

Para apoiar o desenvolvimento da liderança da Rede D'Or São Luiz, principalmente frente ao desafio gerado pelo nosso crescimento orgânico, contamos, desde 2020, com o programa Entre Líderes.

Produzido por profissionais de referência na Rede D'Or São Luiz, parceiros e autores especialistas, o programa segue o formato de micro aprendizagem, privilegiando práticas de aprendizagem ativa. Por meio de conteúdo em formato de vídeo, podcast e textos rápidos, o objetivo é provocar a reflexão sobre o modelo de gestão de pessoas e responsabilidades dos líderes frente ao novo cenário de negócios.

Programa de Desenvolvimento de Lideranças

Em setembro, lançamos o Programa de Desenvolvimento de Lideranças, que é composto por conceitos e práticas de mercado, aliados ao jeito de ser Rede D'Or São Luiz, com o objetivo de preparar líderes alinhados à cultura, ao modelo de negócio e às competências organizacionais.

O programa foi construído por nível de cargo e no formato de trilha de aprendizagem. Os participantes aprendem por diferentes recursos multimídia: curso interativo, texto, podcast, TED Talks, infográficos, ferramentas de gestão, entre outros.

A trilha para o nível de Colaborador Referência/Líder, que representa o primeiro nível de liderança na estrutura organizacional da Rede D'Or São Luiz, impacta mais de 3.400 pessoas, com conteúdo focado no desenvolvimento das competências básicas de liderança e no nosso negócio. A trilha para o nível de supervisão/coordenação tem foco no desenvolvimento das competências de gestão, sociais e no nosso negócio, impactando mais 1.300 pessoas.

Para janeiro de 2022, estamos prevendo o lançamento da trilha para o nível gerencial.



Lançamento do programa divulgou cartilha com os 10 princípios da liderança Rede D'Or São Luiz

Programa de Desenvolvimento de Lideranças é tem o objetivo de preparar líderes alinhados à cultura ao modelo de negócio e às competências organizacionais. O programa foi construído por nível de cargo e no formato de trilha de aprendizagem.

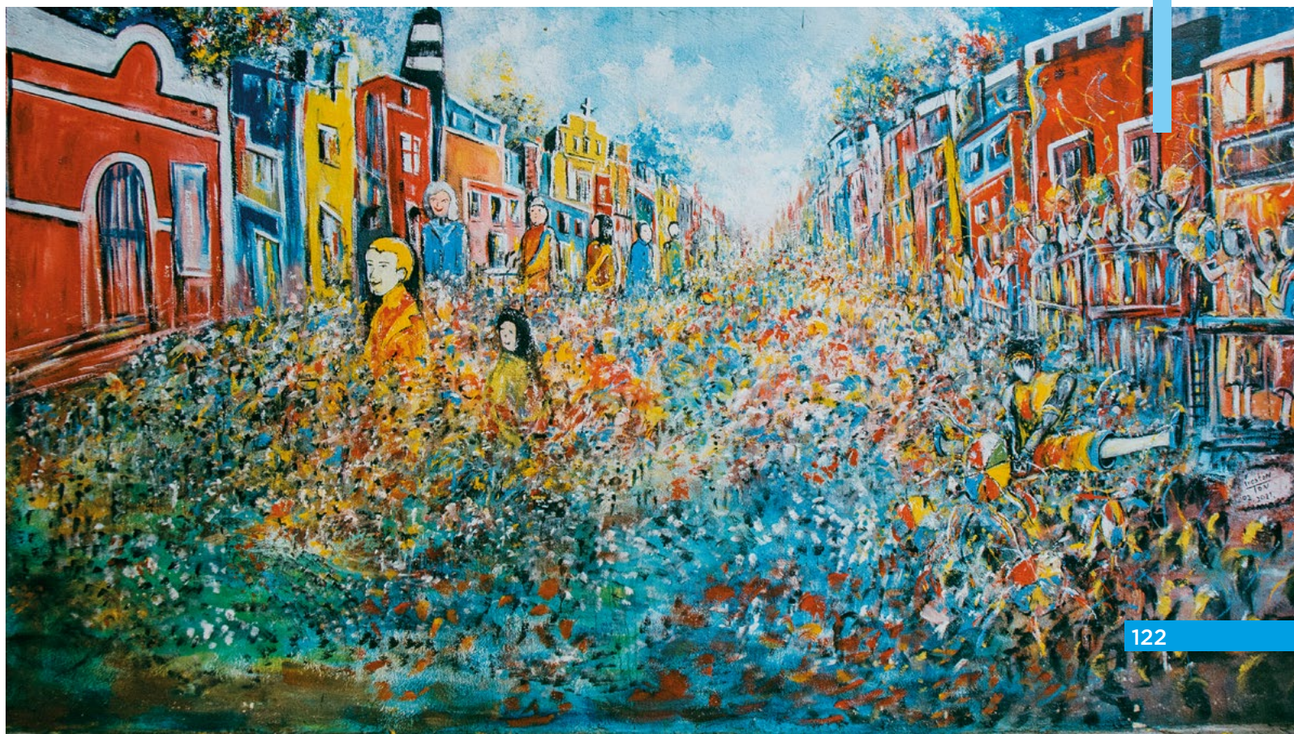
Pintura de mural com o reaproveitamento de tintas

Na Rede D'Or São Luiz, acreditamos que o reconhecimento do potencial dos colaboradores pode vir de diferentes formas. Em uma ação de aproveitamento de sobras de tintas existentes no Hospital Esperança, em Recife (PE), o ascensorista Ireston Messias do Nascimento, foi escolhido para transformar o espaço de convivência com um mural em homenagem à cultura local, um retrato do carnaval de Olinda e seus bonecos gigantes.

O colaborador, que em seu tempo livre pinta e comercializa quadros, trabalha no Hospital Esperança desde 2009 e desenha desde os sete anos, por incentivo do pai.

A iniciativa foi do Comitê de Sustentabilidade do Hospital e deixou o ambiente mais acolhedor e alegre.

Compartilhado entre os profissionais para pausas de descanso, o Espaço de Convivência do Esperança conta com uma televisão, mesas, bancos e cadeiras para repouso. Além de agregar valor no espaço para os colaboradores, a iniciativa reduziu o impacto ambiental ao dar uso para sobras de tintas que iriam para descarte e contribuiu para estimular o engajamento de toda a Rede D'Or São Luiz na promoção de ações sustentáveis.



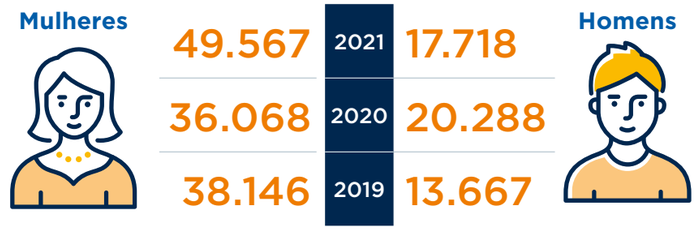
Força de Trabalho

GRI 102-8

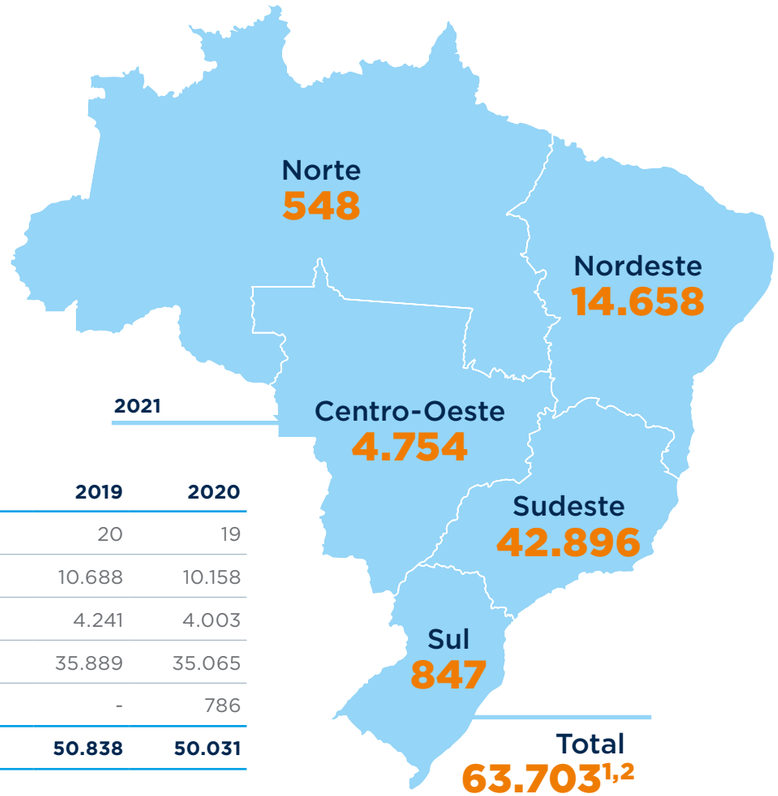
Encerramos 2021 com uma força de trabalho de 67.285 colaboradores próprios, incluindo as unidades recém-integradas à Rede D'Or São Luiz.



67.285
COLABORADORES
próprios



Total de colaboradores, por região



	2019	2020
Norte	20	19
Nordeste	10.688	10.158
Centro Oeste	4.241	4.003
Sudeste	35.889	35.065
Sul	-	786
Total	**50.838**	**50.031**

1. A diferença entre o total de colaborares por região e colaboradores da Rede D'Or São Luiz, se deve a contagem das unidades adquiridas em 2021.
2. Para o próximo ano pretendemos reportar também o número de colaboradores por gênero em cada região.

Martha Savedra

Martha Savedra, advogada e médica com especialização em cardiologia, é um dos destaques entre as muitas Mulheres Fortes da Rede D'Or São Luiz.

Há 34 anos na Rede D'Or São Luiz. Ingressou em 1987 no Labs e participou da construção e inauguração do Hospital Rios D'Or, em 2009, e, desde 2018, é diretora executiva da Regional Oeste do Rio de Janeiro, uma das principais do Estado e da operação da Rede D'Or São Luiz. Martha participou do processo de certificação nacional e internacional de cinco dos seis hospitais de sua regional e, em 2020, foi também a diretora responsável pelo Hospital de Campanha Parque dos Atletas.



Integração de novas unidades

GRI 203-1

A Rede D'Or São Luiz continuou a seguir em 2021 em processo de expansão. Sempre que há uma nova fusão ou aquisição de unidade, as áreas de Integração e as áreas de negócios entram em ação. O objetivo é elaborar um projeto gerencial de ajustes e implementação de processos, sistemas e políticas de trabalho que sejam adequados ao nosso padrão de excelência. Além disso, são desenvolvidos planos para aplicar treinamentos, dimensionar equipes e engajar os colaboradores na nova cultura organizacional. Cada processo, todo realizado com base no acolhimento, pertencimento e gestão da mudança, tem duração entre quatro e seis meses, quando é realizada a integração total dos sistemas de *BackOffice* e a entrega para a operacionalização da Rede D'Or São Luiz.

Atualmente, a Rede D'Or São Luiz possui 12 projetos de integração de novas unidades em curso, no Mato Grosso do Sul, São Paulo, Paraíba e outros, com contribuição positiva indireta na economia dessas localidades.



Clima organizacional

Em 2021, ainda convivendo com uma situação de pandemia, mantivemos como diretriz de nossa Comunicação Interna os três pilares estabelecidos em 2020:

- Promover informação de forma clara e ampla;
- Gerar engajamento;
- Contribuir para o aumento da produtividade, confiança, satisfação e retenção de colaboradores.

Para motivar e valorizar ainda mais os colaboradores na luta contra a Covid-19, em 2021 lançamos a campanha "JUNTOS somos mais fortes". Foram diversas linhas de ação, tanto corporativas como locais (nas unidades), com foco em suporte, motivação, engajamento, fortalecimento do propósito e do orgulho de pertencer. Pode-se destacar como principais objetivos da campanha:

A campanha "JUNTOS somos mais fortes" atuou em diversas linhas de ação, tanto corporativas como locais dando suporte, motivação, engajamento, fortalecimento do propósito e do orgulho de pertencer.

- Fortalecer ainda mais o engajamento, o propósito de cuidar e o sentimento de orgulho de fazer parte do grupo que está na linha de frente da batalha contra a Covid-19;
- Disseminar mensagens positivas para as equipes dos hospitais;
- Coletar e disseminar histórias e sentimentos dos pacientes;
- Comunicar sobre meios e ações relacionadas à saúde mental e descompressão.

Foram retomadas três principais linhas de ações para suporte aos colaboradores:



MINUTO DO BEM 2ª edição: Compartilhamento de áudios em grupos de WhatsApp com mensagens de psicólogas e depoimentos de pacientes, contando suas histórias e sentimentos. Foco em estimular as conversas, momentos de escuta coletiva, aproximação e cuidado dentro das equipes. Envios feitos duas vezes por semana no período de 9 de abril a 2 de julho de 2021, com 28 áudios disponibilizados via WhatsApp para toda a Rede D'or;



PROGRAMA CUIDANDO DAS EMOÇÕES para acompanhamento psicológico: canal aberto para suporte e apoio emocional a todos os colaboradores. Serviço de Suporte Assistencial, em parceria com IDOR, no qual os colaboradores puderam agendar, via formulário on-line, horários para conversas com um especialista;



TELECONSULTAS para acompanhamento de colaboradores com suspeita e confirmação de Covid-19, sem cobrança de coparticipação. Agendamento pela Central de Apoio ao Colaborador (0800 334 5000). Foram mais de 300 atendimentos realizados até setembro de 2021.



A campanha também contou com:

- Ações desenvolvidas por equipes de RH/Gente & Gestão em cada unidade, com foco em criar momentos de descompressão (exemplos: lanches/refeições diferenciados, ginástica laboral, shiatsu etc.);
- Materiais gráficos variados nas unidades (cartazes, banner, adesivos) com mensagens de engajamento para serem usados como suporte para ações locais do RH;
- Distribuição de brindes de reconhecimento para mais de 50 mil colaboradores;
- Comunicados periódicos via canais internos de comunicação (e-mail RH Informa, grupos de WhatsApp, cartazes e aplicativo RH Digital);
- Lançamento do vídeo "JUNTOS pelo mesmo propósito", com foco na mensagem de que estamos juntos, cuidando uns dos outros para cuidar de todos. O vídeo, divulgado via YouTube e canais internos (RH Informa), mostrou os resultados da nossa dedicação (na visão do paciente Covid e não-Covid), o alcance das ações da campanha e reconheceu os esforços dos colaboradores.

Pesquisa de Clima e Engajamento

Anualmente, buscamos ouvir a opinião de todos os nossos colaboradores por meio da "Fala Rede!", nossa pesquisa de clima e engajamento. Em 2021, tivemos uma adesão de mais de 90% com a participação de mais de 43 mil colaboradores, um aumento de 12% em relação a base de respondentes de 2020. Tivemos um resultado geral de favorabilidade de 79,36%, uma porcentagem maior em comparação ao ano anterior, que foi de 78,97%

No desdobramento dos resultados por dimensão, todas tiveram a favorabilidade acima de 75% com destaque para as dimensões "Pertencimento" com 91% e "Diversidade e Inclusão" com 89%. Demonstrando, significativamente, a nossa evolução ano após ano, aumentando a nossa base de respondentes e o número de unidades hospitalares. A gestão do clima organizacional é prioridade para o nosso negócio, pois entendemos que com equipes engajadas entregamos os melhores resultados, reduzimos a rotatividade e o absenteísmo.

De acordo com os resultados, elaboramos planos de ação buscando melhorar os aspectos com maior impacto sobre o engajamento dos colaboradores.

Remuneração e benefícios

GRI 102-35

A política de remuneração e benefícios da Rede D'Or São Luiz é compatível com o mercado, em conformidade com a legislação brasileira e com a nossa política de recursos humanos. Proporcionamos aos nossos colaboradores um programa de remuneração variável, além da remuneração fixa, atrelada ao cumprimento de metas de desempenho.

Em complemento, nossos benefícios incluem planos de assistência médica e odontológica, vale refeição ou refeitório no local de trabalho e, adicionalmente, um Programa Clube de Parcerias. Em uma plataforma on-line, disponibilizamos produtos e serviços que negociamos exclusivamente para nossos colaboradores com empresas de seguros, educação, cultura e entretenimento, bem-estar, gastronomia e diversos outros segmentos. Em 2021 tivemos uma média de 42 mil acessos ao programa, número 165% maior que em 2020. Foram 16.030 acessos em 2020, contra 42.411 em 2021.

Atração e retenção

GRI 103-2, 103-3

Na Rede D'Or São Luiz, seguimos as tendências de mercado e utilizamos painéis de indicadores de RH para subsidiar decisões e aprimorar a atração e retenção de nossos talentos.

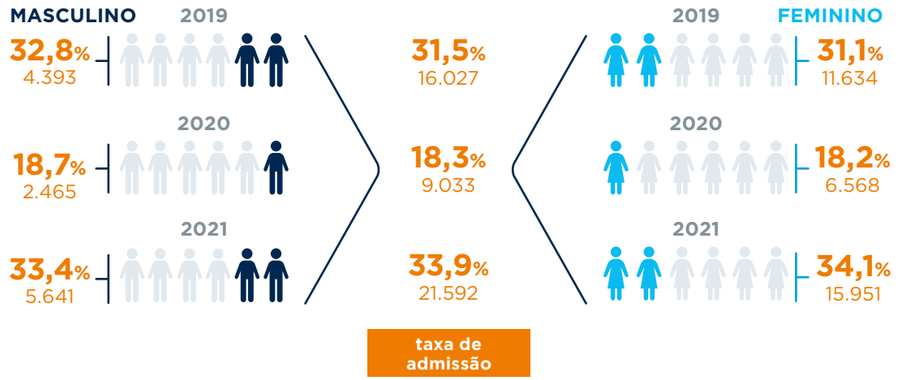
Para valorizar os nossos colaboradores e oferecer oportunidades reais de crescimento, priorizamos o recrutamento interno e mantivemos um programa com essa finalidade, o Movimenta Rede. Desde 2020, todas as etapas são realizadas em um ambiente *on-line*, ampliando a visibilidade das oportunidades pelos candidatos. Em julho de 2021 o Programa passou ainda por uma reestruturação, fortalecendo o propósito e reafirmando o compromisso com a liderança em privilegiar os talentos internos. Com isso, o número de vagas fechadas com candidatos internos continua a crescer a cada ano, representando em 2021, mais de 1.000 oportunidades entre assistenciais, operacionais e corporativas espalhadas por todas unidades. Esse crescimento representou um aumento de 400% frente ao ano anterior.

Além disso, nos orgulhamos de oferecer um ambiente favorável ao desenvolvimento, alto índice de pertencimento, remuneração e benefícios compatíveis com o mercado, programa de remuneração variável atrelado ao cumprimento de objetivos estratégicos e parcerias com academias, instituições de ensino e empresas de produtos e serviços.

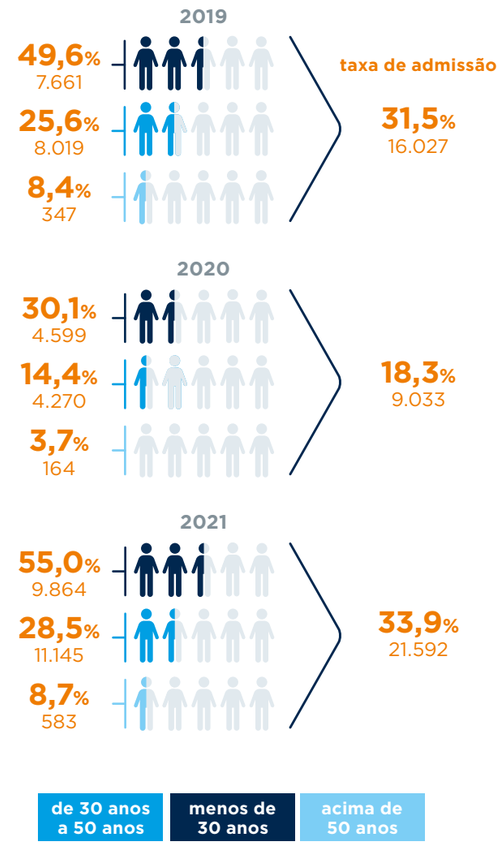
Colaboradores admitidos

GRI 401-1

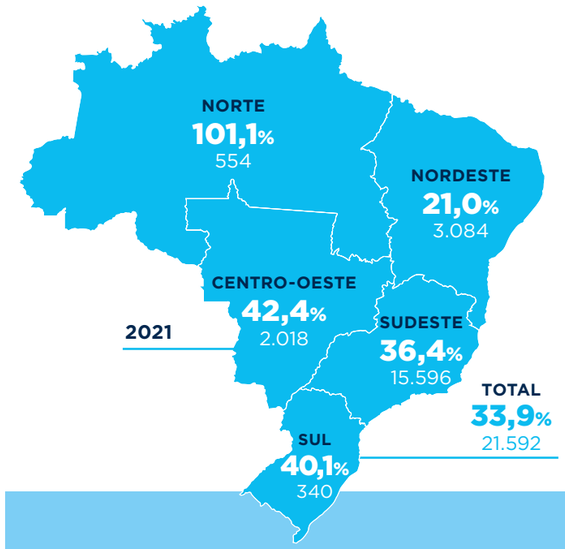
Por gênero



Por faixa etária



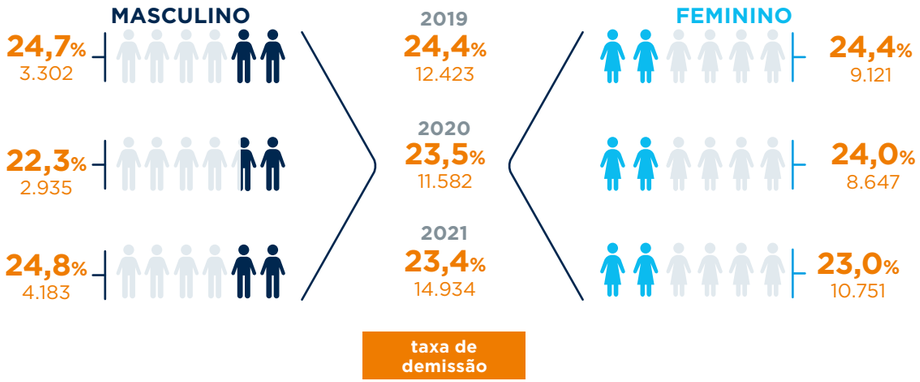
Por região



	2019		2020	
	número	taxa de admissão	número	taxa de admissão
Norte	6	30,0%	3	15,8%
Nordeste	1.842	17,2%	855	8,4%
Centro-oeste	1.964	46,3%	1.025	25,6%
Sudeste	12.215	34,0%	7.150	20,4%
TOTAL	16.027	31,5%	9.033	18,3%

Colaboradores demitidos

Por gênero



Por faixa etária

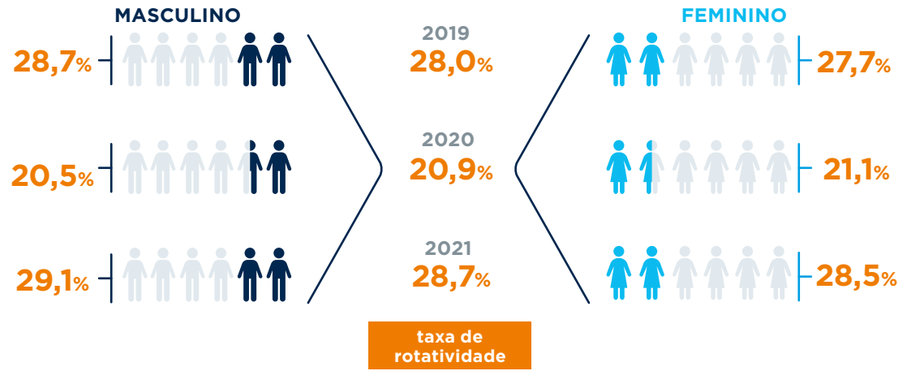
	2019		2020		2021	
	número	taxa de demissão	número	taxa de demissão	número	taxa de demissão
Menos de 30 anos	4.487	29,1%	5.029	32,9%	5.220	29,1%
De 30 a 50 anos	7.152	22,9%	5.889	19,9%	8.687	22,2%
Acima de 50 anos	784	19,1%	664	15,1%	1.027	15,2%
TOTAL	**12.423**	**24,4%**	**11.582**	**23,5%**	**14.934**	**23,4%**

Por região

	2019		2020		2021	
	número	taxa de demissão	número	taxa de demissão	número	taxa de demissão
Norte	6	30,0%	4	21,1%	8	1,5%
Nordeste	1.901	17,8%	1.435	14,1%	2.431	16,6%
Centro Oeste	1.389	32,8%	1.262	31,5%	1.372	28,9%
Sudeste	9.127	25,4%	8.881	25,3%	10.818	25,2%
Sul	-	-	-	-	305	36,0%
TOTAL	**12.423**	**24,4%**	**11.582**	**23,5%**	**14.934**	**23,4%**

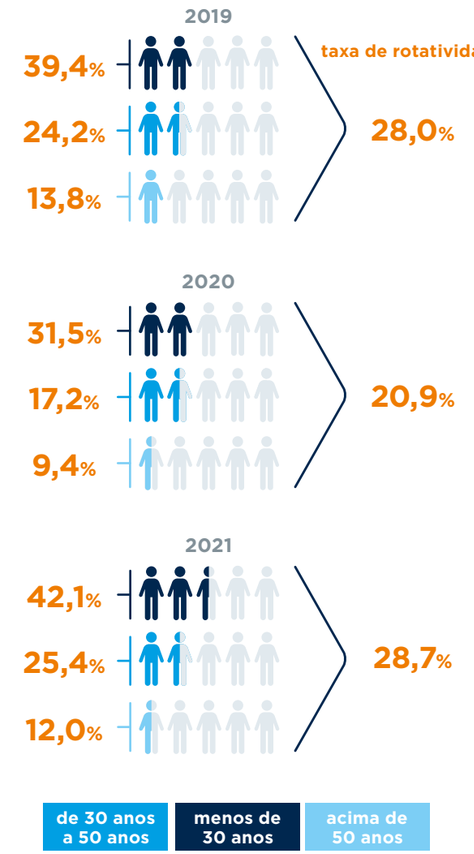
Rotatividade, por gênero

SASB: HC-DY-330a.1



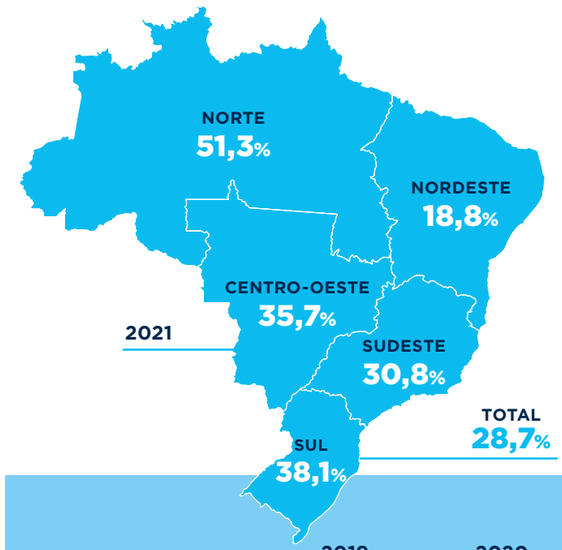
Rotatividade, por faixa etária

GRI 401-1



Rotatividade, por região

GRI 401-1



	2019	2020
Norte	30,0%	18,4%
Nordeste	17,5%	11,3%
Centro-oeste	39,5%	28,6%
Sudeste	29,7%	22,9%
TOTAL	**28,0%**	**20,9%**

Diversidade

GRI 103-2, 103-3

Para nós, a diversidade na Companhia contribui para a atração e retenção dos melhores talentos, impulsiona a criatividade e a inovação, desenvolve a flexibilidade organizacional e promove uma cultura inclusiva, fortalecendo a nossa marca.

A pesquisa de clima que realizamos anualmente confirma o quanto a diversidade é respeitada na Rede D'Or São Luiz. Quando questionadas se "as pessoas de qualquer idade, etnia, religião, cor, gênero e orientação sexual são tratadas da mesma forma na empresa", nos dois últimos anos mantivemos a favorabilidade de 89%.

Questões como intolerância, discriminação e qualquer tipo de prática de assédio sempre foram tratadas pela Rede D'Or São Luiz por meio do Código de Conduta e pela disponibilidade aos colaboradores de um canal de denúncias. Buscando avançar nessa discussão, desde 2020 nos associamos ao Instituto Ethos, referência em sustentabilidade e responsabilidade social no Brasil. Ao mesmo tempo, formamos um Comitê de Diversidade e Inclusão, composto por integrantes da alta gestão, incluindo o CEO da Rede D'Or São Luiz.



89%

dos colaboradores

nos últimos dois anos confirmaram o quanto a diversidade é respeitada na Rede D'Or São Luiz, ao responder a pesquisa de clima

Em 2021, nos orgulhamos do lançamento do programa de Diversidade e Inclusão, elaborado a partir de um diagnóstico realizado na Rede D'Or São Luiz e da nossa consciência acerca da importância da promoção de um ambiente diverso com valorização da pluralidade nas equipes. Ao longo do ano realizamos diversas ações, como campanhas de comunicação para conscientização dos colaboradores nos temas relacionados, aplicação de treinamentos para promover uma cultura inclusiva. Em nossa plataforma de experiência digital (Portal Saber), lançamos em agosto o curso de diversidade e inclusão, objetivando ampliar o conhecimento sobre o tema e impactamos mais de 5.600 pessoas, o que representa 10% do nosso quadro de colaboradores.

A diversidade na Rede D'Or é essencial e tem sido priorizada no momento da seleção e entrada de nossos colaboradores. Por esse motivo, realizamos o mapeamento de nosso processo de recrutamento e seleção com o objetivo de minimizar as barreiras e vieses para a entrada da diversidade em nossa instituição.

O nosso compromisso para que a Rede D'Or São Luiz seja cada vez mais inclusiva envolve também um processo de transformação digital, que estamos implementando desde 2018. Uma de nossas preocupações está em garantir a acessibilidade de nossas aplicações para todos os públicos. Para tanto, atendemos as diretrizes de WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) na maioria dos itens com criticidade A e AA, o que confere às nossas aplicações um *score* médio de 79% de acessibilidade, e estamos investindo continuamente para o atendimento dos demais itens de criticidade, incluindo quesitos voltados ao espectro de autismo.

Mais informações sobre os critérios WCAG estão disponíveis no site:
https://guia-wcag.com/ (em português).

405-1



Abaixo de 30 anos

Categoria funcional	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	-	-	-	-	-	-
Gerência	1	-	1	1	3	-
Supervisor	39	73	49	101	42	77
Profissional	684	2.347	603	2.103	558	2.005
Operacional	2.949	4.870	2.910	4.789	3.445	5.872
Técnico	874	3.595	962	3.755	1.224	4.697



Entre 30 e 50 anos

Categoria funcional	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	20	3	19	3	22	16
Gerência	36	86	42	88	54	113
Supervisor	413	852	441	867	530	1.079
Profissional	1.553	5.829	1.479	5.509	2.064	7.617
Operacional	3.268	6.995	3.052	6.566	4.011	8.166
Técnico	2.432	9.812	2.447	9.074	3.116	12.257

Acima de 50 anos

Categoria funcional	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	16	13	16	12	36	16
Gerência	7	20	7	23	16	34
Supervisor	60	115	57	125	107	189
Profissional	127	351	132	389	213	695
Operacional	684	1.452	715	1.526	980	2.079
Técnico	221	1.041	245	1.137	443	1.927

Pessoa com Deficiência (PcD)

Categoria funcional	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	0	0	0	0	0	0
Gerência	0	0	0	0	0	0
Supervisor	2	2	1	3	3	6
Profissional	15	18	8	13	18	33
Operacional	279	287	241	237	320	326
Técnico	21	50	19	37	33	77



Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens | Nível

GRI 405-2

Equidade salarial	2019	2020	2021
Diretor	2%	2%	2%
Gerência	2%	2%	2%
Supervisor	9%	9%	9%
Profissional	33%	32%	24%
Operacional	25%	25%	34%
Técnico	30%	30%	30%

Discriminação

GRI 406-1

Em 2021, foram reportados no canal de denúncias 37 casos classificados com a tipologia de discriminação, os quais foram apurados e, quando aplicável, aplicadas as medidas cabíveis.



Número total de casos de discriminação

2019	8
2020	17
2021	37

Saúde e Segurança Ocupacional

GRI 103-2, 103-3, 403-1, 403-9

Na Rede D'Or São Luiz, a promoção da saúde e a saúde e segurança ocupacional de nossos colaboradores diretos e indiretos e a prevenção de acidentes e incidentes do trabalho fazem parte de nossas prioridades mais relevantes.

Para tanto, a empresa mantém um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional - S&SO, baseado nas diretrizes das Normas Regulamentadoras da portaria 3214/78 do Ministério do Trabalho, bem como em toda legislação e normas técnicas específicas sobre a matéria de saúde e segurança do trabalho (Ocupacional). Até 2018, esse sistema de gestão era gerenciado isoladamente pelas equipes de SESMT (S&SO) ligadas à área de recursos humanos (Diretoria) de cada unidade.

Em 2019 foi criada dentro da Diretoria Executiva de Recursos Humanos a área de S&SO Matricial e, em 2021, uma gerência corporativa matricial de S&SO, que permanece dentro da estrutura da Diretoria Executiva de Recursos Humanos da empresa. Esta nova gerência foi concebida para ser liderada por um executivo especializado em saúde e segurança ocupacional, integralizando assim as áreas de S&SO de todas as unidades.

Com a criação desta gerência, foi redimensionada uma equipe corporativa matricial multidisciplinar formada por médicos e enfermeiros do trabalho, engenheiros de segurança, coordenadores e analistas especializados.

Com a ação, a Rede D'Or São Luiz demonstra os esforços para a melhoria contínua do sistema de gestão de S&SO e o comprometimento em manter alto desempenho de saúde e segurança ocupacional, proporcionando mais engajamento e visibilidade aos colaboradores em geral e para alta gestão do negócio.

Finalizamos a implementação de uma plaforma de monitoramento e verificação de conformidade das obrigações legais relacionadas à Saúde e Segurança, contribuindo para a mitigação das vulnerabilidades durante a operação dos processos e procedimentos.

Verificações sistêmicas

GRI 403-7

Desde 2019, mantivemos a realização de verificações sistêmicas baseadas nos principais requisitos que envolvem o sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional. Entre eles, estão: análise e mapeamentos de agentes de riscos, Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, Inventário de Requisitos e Obrigações Legais, análises de acidentes de trabalho e gerenciamento de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual). Destaque também para a finalização da implantação de uma plataforma de monitoramento e verificação de conformidade das obrigações legais relacionadas à Saúde e Segurança, contribuindo para a mitigação das vulnerabilidades durante a operação dos processos e procedimentos.

11.047 mil

BVI
Brigada Voluntaria de Incêndio Efetivo, treinados em 2021

57 unidades

CARGA DE INCÊNDIO
hospitalares com cargas de incêndio elaboradas em 2021

Simulados de Emergência 2021



Total



Parcial

Campanhas de Conscientização em Promoção de Saúde e Prevenção de Acidentes

Ao longo de 2021 a Rede D'Or São Luiz realizou diversas campanhas de conscientização e promoção de saúde e prevenção de acidentes, entre elas a SIPAT Digital 2021, que contou com 26 mil colaboradores inscritos.

Com a pandemia, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho foi realizada com o uso de ferramentas de tecnologia da informação, criando uma oportunidade para ampliar e difundir os conceitos do tema de maneira integrada com todas as unidades simultaneamente, de forma lúdica, virtual e participativa.

Além disso, foram também realizadas diversas campanhas internas ao longo do ano, tais como: Dia Nacional da Prevenção de Acidentes do Trabalho; Incentivo ao uso de máscaras e de vacinação contra a Influenza e Covid-19, Setembro Amarelo (saúde mental), Outubro Rosa (prevenção do câncer de mama) e Novembro Azul (saúde do homem).



Ações de Enfrentamento da Covid-19

Mantivemos, ao longo de 2021, as ações de enfrentamento à Covid-19, promovendo cuidado com os colaboradores, em especial aos do grupo de risco e gestantes, além da Campanha de Imunização Contra Covid-19, testagem dos colaboradores com síndrome gripal e monitoramento de saúde.

Visando o reforço da campanha de imunização de saúde pública contra as demais síndromes gripais, a Rede D'Or São Luiz adquiriu 19 mil doses de vacina tetravalente contra Influenza, para disponibilização aos colaboradores.



Indicadores de Saúde e Segurança Ocupacional

Para promover o desenvolvimento de melhorias e inovação na promoção de saúde e prevenção de incidentes/acidentes dos colaboradores e nas instalações da Rede D'Or São Luiz, mantemos um painel com os insumos para governança dos processos, consolidando os Indicadores de Saúde e Segurança.

Esses indicadores nos apoiam em análises de desvios operacionais, incluindo acidentes de trabalho, absenteísmos e outros, e nos permitem apurações estruturadas e a tomada de ações de correção, perenidade e abrangência. GRI 403-2

Atenção Primária à Saúde (APS)

GRI 403-6

Em parceria com a D'Or Consultoria, mantivemos em 2021 as bases no Rio de Janeiro e São Paulo de Atenção Primária à Saúde (APS). Criado em 2019, o projeto gerenciado pela D'Or Consultoria, visa a prevenção e promoção da saúde dos colaboradores da Rede D'Or São Luiz por demanda espontânea ou através de encaminhamento pelas equipes de Saúde Ocupacional, atuando na promoção e prevenção a saúde, antecipando diagnósticos e contribuindo para evitar que doenças crônicas preexistentes venham a evoluir.

Taxa de Saúde e Segurança dos colaboradores

GRI 403-9, SASB SASB: HC-DY-320a.1

	2020	2021
Índice de óbitos com acidentes	0	0
Taxa de Frequência dos Acidentes com afastamento	5,68	6,40
Taxa de Frequência dos Acidentes sem afastamento	3,85	5,25

* Considera apenas as unidades que constam no P12, não contemplando as unidades M&A, Israelita, BAD e Hospital da Criança.

Acordos coletivos

GRI 102-41, 403-4

Mais de 95% dos nossos colaboradores são impactados por questões relativas à saúde e segurança constantes nos acordos coletivos ou em convenções coletivas firmados com os sindicatos. Em categorias profissionais em que não há diploma coletivo firmado, a Rede D'Or São Luiz segue as legislações vigentes.

Nos acordos coletivos, 20% dos assuntos tratados são referentes à saúde e segurança ocupacional. Em comum acordo com os sindicatos, entendemos que as Normas Regulamentadoras da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia são legítimas e legalmente constituídas para balizar o tema.





Atendimento no HCP, projeto patrocinado pela Rede D'Or São Luiz

Capital social e de relacionamento

Na Rede D`Or São Luiz acreditamos em uma relação transparente e positiva com nossos públicos como forma de contribuirmos para a construção de um Brasil melhor. Em 2021, seguimos com nosso propósito de investir em ações que possam contribuir para a promoção da saúde e a prevenção de doenças em nossos pacientes e, de forma mais ampla, nas comunidades impactadas pela nossa atuação.

Em meio à pandemia e ao crescente uso das ferramentas digitais, uma de nossas preocupações é garantir a acessibilidade de nossas aplicações para todos os públicos. Desde 2018, seguimos as diretrizes da WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) para a maioria dos itens com criticidade A e AA, garantindo hoje um score médio de 79% de acessibilidade para nossas ferramentas.

Prevenção de doenças e promoção da saúde

GRI 103-2, 103-3

Conscientes de nosso papel como referência na área de saúde e engajados na promoção da saúde, que inclui não apenas o tratamento da doença, mas também a prevenção, seguimos em 2021 realizando diversas campanhas públicas de conscientização.

Em nossos canais oficiais, incluindo o Spotify, lançado em 2021, abordamos temas como saúde do coração, urologia, ortopedia, outubro rosa (saúde da mulher), setembro amarelo (saúde mental), novembro azul (saúde do homem), higienização das mãos, aleitamento materno, entre outras de incentivo à vacinação e de orientação sobre o uso de máscaras.



Nossa cultura – relacionamentos

A forma como nos relacionamos com todos os nossos públicos, em especial com os nossos pacientes, é o reflexo de tudo o que somos e acreditamos na Rede D'Or São Luiz. Construímos nossos relacionamentos com um olhar estratégico para cada um dos *stakeholders*, permitindo que a somatória dessas relações seja a base do bom desempenho dos nossos negócios. É isso o que nos permite levar aos nossos pacientes, que são a nossa razão de ser, o melhor atendimento médico, laboratorial e hospitalar, tecnologias e pesquisas de ponta e insumos de primeira linha em nossas unidades.

Pacientes

Na Rede D'Or São Luiz adotamos o cuidado centrado na pessoa (paciente), um método de tratamento humano e acolhedor que trata o paciente de forma integral. Ou seja, não são apenas os sintomas e a doença que importam, mas também os fatores emocionais, psicológicos e o vínculo entre paciente e médico/equipe. Nossos colaboradores são capacitados para oferecer as melhores soluções de saúde e proporcionar conforto físico e emocional em nossos ambientes hospitalares.

Em alinhamento com nossas diretrizes, desde 2018 adotamos o movimento "O que importa para você?", em que promovemos a compaixão e a empatia do colaborador no cuidado centrado no paciente associado a uma assistência segura com desfechos favoráveis na experiência do cliente. O objetivo é engajar nossos colaboradores a colocarem-se no lugar do outro, a partir do incentivo de conversas com pacientes e seus familiares para o entendimento do que realmente é importante.

Em 2021, foram atendidos cerca de 2,4 milhões de pacientes-dia[1] em toda a Rede D'Or São Luiz. Para garantir a boa administração de toda a estrutura que leva à excelência do nosso atendimento, contamos com o apoio da nossa empresa Gestão Total da Saúde (GTS). É a nossa parceria nos serviços de coordenação da Atenção Primária, Atenção Ambulatorial de Média e Alta Complexidade, Atenção Hospitalar, agendamento de consultas, exames complementares, procedimentos ambulatoriais e médico-hospitalares e sua regulação. Acreditamos que a alta qualidade durante toda a jornada impacta positivamente na geração de valor para toda a cadeia de saúde: nós, operadoras de saúde (que vendem os planos) e empregador (que financia o benefício a seus colaboradores).

1.Referem-se a diárias de internação e não incluem visitas para exames, infusões, emergencia, entre outros.

Qualidade Assistencial

GRI 103-2; 103-3

Qualidade Assistencial é um pilar estratégico da Rede D'Or São Luiz. Uma área exclusiva de Qualidade, ela é responsável pelo programa que promove as boas práticas assistenciais que levam à excelência do nosso atendimento. Entre as principais atividades estão: controle de documentos, mapeamento de processos, gestão de riscos, gestão por resultados, realização de auditorias e visitas técnicas, acompanhamento das certificações, integração de novas unidades, fomento às práticas de cuidado centrado no paciente, realização de mostras de qualidade, incentivo ao benchmarking, práticas assistenciais e desenvolvimento dos profissionais.

2,4 milhões

de pacientes-dia

foram atendidos, em 2021, em toda a Rede D'Or São Luiz

Centros Médicos

Desde o início da nossa história, vislumbramos prover acesso a cuidados assistenciais totalmente integrados para clientes e comunidade médica. Nos últimos três anos, em especial, demos passos largos em direção a esse propósito. Investimos em uma rede ambulatorial robusta e com capilaridade para dar vazão aos nossos objetivos de entregas assistenciais de muita qualidade, da mais baixa à mais alta complexidade. Os profissionais de saúde sabem que podem contar com o melhor da medicina para seus pacientes, agilidade no diagnóstico e início rápido do tratamento, evitando complicações.

Com um corpo clínico diferenciado, equipes multidisciplinares que dão apoio ao acompanhamento em consultório e *heads* de disciplina bem formados, experientes e reconhecidos por seus pares e sociedades médicas, desenvolvemos linhas de cuidados voltadas para pacientes com patologias de difícil diagnóstico. Focamos algumas doenças crônicas e/ou complexas que, se não tratadas adequadamente, podem ser incapacitantes para a vida. Algumas delas podem ser controladas, mas exigem cuidados contínuos, por longo período, ou conduzirão inúmeras vezes às emergências dos hospitais.

Desenvolvemos fluxos adequados para o acolhimento e acompanhamento desses pacientes, protocolos para o diagnóstico rápido e assertivo e o início do tratamento, o mais breve possível. Sem perder o foco, iniciamos pelas principais linhas, em volume e complexidade, cardiologia e oncologia. Seguimos para a nefrologia, com o paciente renal crônico; para a gastroenterologia, com foco no tratamento das debilitantes doenças inflamatórias intestinais e, mais recentemente, na reumatologia.

Não vamos parar por aqui. Com a mesma excelência, abraçaremos outros clientes e novas linhas de cuidados. Já iniciamos o desenho dos programas de acompanhamento também em pneumologia e hepatologia. O objetivo continua sendo o mesmo: o melhor desfecho assistencial para os pacientes, menos complicações e, em consequência, a redução do custo socioeconômico para a família e além do núcleo familiar.

Além disso, definimos também o acompanhamento de longo prazo para o paciente acometido por sequelas da infeção pelo SARS-CoV 2 (Covid-19), por meio da colaboração de especialistas da nossa Rede D'Or São Luiz de diversas regiões do Brasil, que receberam e trataram esses pacientes durante a pandemia.

Em 2022, avançaremos ainda mais a atenção a essas doenças desafiadoras, com difícil manejo clínico, alta morbimortalidade e limitação funcional. Continuaremos integrando unidades hospitalares em uma efetiva Rede de Saúde, facilitando o acesso do paciente a profissionais de excelência, recursos diagnósticos e terapêuticos, além de institucionalizar métricas corporativas de qualidade assistencial e percebida para todo o ciclo de cuidado.

Fatores críticos de sucesso para as linhas de cuidado da Rede D'Or São Luiz:

- **LIDERANÇA TÉCNICA** conceituada;
- **NÚCLEOS REGIONAIS** bem definidos com unidades classificadas como "acolhedoras" e "tratadoras";
- **NÚCLEOS DE NAVEGAÇÃO**, com enfermeiras que acompanham toda a jornada do paciente, desde a primeira consulta, e o apoiam durante todo o tratamento, garantindo adesão e sucesso da terapêutica definida;
- **PROTOCOLOS CLÍNICOS** embasados nas principais referências nacionais e internacionais;
- **ADOÇÃO DE PRONTUÁRIO** único do paciente, em conformidade com as normas de segurança no registro e fluxo de informações, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Segurança do paciente

Garantir a segurança dos nossos pacientes é fundamental. Para tanto, investimos constantemente na manutenção de processos, na promoção de um ambiente seguro, no cuidado integrado e no incentivo à colaboração multidisciplinar para a solução de problemas.

Para assegurar o cumprimento de nossas diretrizes, periodicamente são realizadas visitas técnicas nas unidades para avaliar os processos de segurança do paciente e o padrão de excelência em gestão. Avaliamos a conformidade em relação aos padrões do Manual de Práticas Assistenciais da Rede D'Or São Luiz e o status dos hospitais em relação aos padrões da acreditação da unidade (veja mais informações na página 86).

Ao final de cada visita técnica, é realizado um relatório com pontuação do atendimento aos critérios de segurança e solicitado à unidade a elaboração de um plano de ação para melhorias.

Em 2021, realizamos 59 visitas técnicas em 52 unidades para a avaliação da segurança em nossas unidades, no modelo remoto ou híbrido, sem comprometer a qualidade da avaliação. O NPS[1] da avaliação das unidades que receberam a visita foi de 77. As auditorias clínicas, também no formato híbrido, abrangeram 48 hospitais, 3.720 pacientes na meta de identificação segura, 1.098 pacientes na meta de cirurgia segura e 1.777 pacientes de antibioticoprofilaxia.

1. *Net Promoter Score*



Pesquisa de Percepção de Segurança

Desde 2014, utilizamos uma ferramenta do *Healthcare Research and Quality* (AHRQ) para avaliar a percepção dos nossos colaboradores sobre a atitude de segurança, trabalho em equipe, lideranças, suporte da direção, melhoria contínua, *feedback* e comunicação nas unidades hospitalares em toda a Rede D'Or São Luiz.

São avaliadas 12 dimensões de segurança, em um total de 42 questões. O objetivo é avaliar internamente a percepção da cultura de segurança, que compreende o conjunto de valores, atitudes, competência e comportamentos que determinam o comprometimento com a gestão da saúde e da segurança, substituindo a culpa e a punição pela oportunidade de aprender com as falhas e melhorar a atenção à saúde.

Em 2021, todas as unidades cumpriram a amostra estimada (com 2% de erro amostral) e tivemos 42.650 respostas, com a participação de 55 hospitais.

Em um período de crise mundial, acreditamos que instituições que têm boas práticas consolidadas e uma cultura de segurança conquistada com base em rotinas bem disseminadas e no longo prazo têm maior possibilidade de manter bons resultados.

A nota geral para a segurança do paciente foi considerada excelente ou muito boa para 69% dos participantes.

Pontos Fortes	Resultado em 2021
A administração do hospital cria um ambiente de trabalho que promove a segurança do paciente	84%
As ações da administração do hospital mostram que a segurança do paciente é uma prioridade	83%
As unidades do hospital trabalham bem juntas para prestar o melhor atendimento aos pacientes	76%
Quando há muito trabalho a ser feito e rapidamente, trabalhamos juntos em equipe para realizar a tarefa	80%
Nesta unidade, as pessoas se tratam com respeito	83%
Estamos ativamente buscando melhorias para a segurança do paciente	91%
Erros que ocorreram levaram a mudanças positivas nesta unidade	75%
Quando fazemos mudanças para melhorar a segurança do paciente, nós avaliamos sua efetividade	79%
Meu supervisor/gerente (NÃO) ignora problemas recorrentes na segurança do paciente	87%

Dia Mundial da Segurança

Em reconhecimento ao Dia Mundial da Segurança, em 17 de setembro, realizamos na Rede D'Or São Luiz a premiação "Embaixadores da Segurança". Anualmente, reconhecemos os profissionais que se destacam nas questões de segurança ocupacional e do paciente em nossas unidades hospitalares.

Os 10 colaboradores mais votados de cada hospital recebem um certificado de reconhecimento e uma braçadeira para ser utilizada durante todo o ano como forma de estimular e fortalecer a busca dos colaboradores por práticas seguras. Em 2021, tivemos 48 hospitais participantes, 12.522 votos e 423 embaixadores eleitos, sendo reconhecidos por 32 médicos. Entendemos que o engajamento e comprometimento do corpo clínico reforça o diferencial do modelo de gestão da Rede D'Or São Luiz.

Linha direta com o Cliente

Ouvir nossos clientes e demais públicos com os quais nos relacionamos é parte do nosso caminho de crescimento e um importante indicador de onde estamos agindo certo e dos pontos sensíveis que demandam a nossa atenção.

Em nosso Canal de Ouvidoria, criado para recebimento de sugestões, solicitações, críticas e elogios, tivemos 76 mil demandas em 2021, sendo 66% reclamações, 18% pedidos de informação, 15% elogios e 1% sugestões e solicitações. Os principais canais de entrada são o Fale Conosco, com 45%, e o telefone, com 40%. Reclamações são respondidas em 1, 3 ou 5 dias úteis, de acordo com a classificação de prioridade do caso.

Em outra frente, todos os nossos clientes recebem uma pesquisa de satisfação no dia seguinte ao atendimento realizado nas unidades. Em 2021 foram 557 mil pesquisas respondidas. O NPS do serviço de SADT foi 74, enquanto dos nossos Centros Médicos foi 73. Quanto à avaliação do HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems), mantivemos o processo de melhora do resultado, com crescimento ano após ano: 75% em 2021, 74% em 2020 e 68% em 2019.

Por fim, também monitoramos o Google Meu Negócio. Em 2021, 48% das unidades acompanhadas possuem avaliação igual ou superior a quatro.

Para a Rede D'Or São Luiz, as demandas dos clientes que chegam por esses canais são uma oportunidade para melhoria dos nossos serviços. Comitês de melhoria multidisciplinares em todas as unidades são responsáveis por analisar a performance das unidades/áreas, fundamentando as ações de melhorias.

Nesse caminho que trilhamos, de oferecer excelência e melhor experiência para o cliente, destacamos os hospitais CopaStar, que desde a sua criação tem performance no indicador de *Net Promoter Score* (NPS) na zona de excelência, acima de 90; em 2021 com NPS geral de 91, na internação 92, SADT com NPS de 95 e no pronto socorro 88.

GRI 102-44

Todo o trabalho realizado levou a premiações em 2021, sendo a empresa reconhecida pelo Instituto Mesc entre as melhores empresas em satisfação dos clientes e em diversas premiações, como Prêmio Experiência do Cliente do CX Summit e finalista do prêmio ReclameAqui, tendo o hospital São Luiz Itaim obtido o selo RA100 bem como a melhor pontuação em 2021 dentre todos os hospitais do portal.

Todos os nossos clientes recebem uma pesquisa de satisfação no dia seguinte ao atendimento realizado nas unidades. Em 2021 foram 557 mil pesquisas respondidas. O NPS do serviço de SADT foi 74, enquanto dos nossos Centros Médicos foi 73.

Metas:

Alcançar o índice de satisfação de **90%** junto aos clientes em 2022;

Alcançar zona de excelência do NPS na performance de todos os hospitais até 2030.

Direitos Humanos

GRI 410-1, 412-2

A Rede D'Or São Luiz tem o compromisso de respeitar os direitos humanos de todos seus colaboradores, corpo clínico, pacientes, fornecedores, terceiros e sociedade. Em 2021, publicamos a nossa Política de Direitos Humanos, aplicável a todas as nossas unidades de negócios. O documento está alinhado com outras diretrizes já estabelecidas na Rede D'Or São Luiz, como o Código de Conduta, Política Anticorrupção, Política Ambiental, Política de Sustentabilidade e Política de Responsabilidade Social.
É pautado em referências internacionais relacionadas a questões de direitos humanos, como o Pacto Global da ONU, do qual somos signatários desde 2020.

Os temas relacionados aos direitos humanos permeiam toda a nossa operação. No relacionamento com fornecedores, todos os contratos de prestação de serviços têm cláusulas específicas sobre o respeito ao meio ambiente e o combate ao trabalho escravo e infantil. Para nossos colaboradores, mantemos um Código de Conduta que garante os direitos em questões como o combate ao assédio moral e sexual e a existência de um canal de denúncias seguro e independente. Temos também investido cada vez mais em ações que promovam a Diversidade e Inclusão, combatendo fortemente qualquer tipo de discriminação. Em 2021, 2.550 profissionais foram treinados no tema, entre colaboradores próprios e terceiros, o que corresponde a 100% de todos os colaboradores da categoria de segurança física.

Uma canção para motivar (Hospital viValle)

Consciente sobre a desgastante batalha que os colaboradores da instituição viveram durante o período de pandemia, o Hospital viValle realizou, em maio de 2021, a campanha "Uma Canção para Motivar".

Trechos de músicas inspiradoras e especiais ganharam espaço no portal de acesso ao Hospital, em discos nos corredores e no refeitório, palco principal da ação. Nesse ambiente, as janelas foram adesivadas e os colaboradores puderam escrever mensagens e letras de músicas, ao som de músicas tocadas em uma caixa de som. A ação impactou quase que 100% dos 1.300 colaboradores e terceiros do Hospital viValle, na região de São José dos Campos (SP).

Para disseminar e consolidar as práticas entre nossos colaboradores, realizamos diversos treinamentos que abordam os temas relacionados aos direitos humanos, treinando um total de 2.550 profissionais no tema. Destaque para o lançamento de um curso EAD sobre Diversidade e Inclusão e o *webinar* em parceria com o Instituto Ethos sobre cidadania, direitos e responsabilidade social.

Entre os mecanismos adotados pela Diretoria de Riscos e Controles Internos para prevenção e mitigação dos impactos negativos relacionados ao respeito aos Direitos Humanos por parte das contratadas de segurança, estão o questionário de percepção, possibilitando uma leitura de como os terceiros reagem a situações adversas, bem como verificar possíveis violações.

GRI 410-1



2.550

Colaboradores

de segurança de empresas contratadas receberam o treinamento em direitos humanos.

Fornecedores

GRI 102-9

Na Rede D'Or São Luiz nos relacionamos com nossos fornecedores por meio de uma Cadeia Integrada de Suprimentos, que engloba Planejamento de Demanda, Compras de Suprimentos Diretos, Compras de Suprimentos Indiretos e Logística. Para garantir qualidade técnica e assistencial, segurança, legalidade, condições comerciais competitivas e economicamente exequíveis para todas as nossas unidades hospitalares, há um monitoramento contínuo dos riscos potenciais de fornecimento ao negócio. As estratégias de fornecedores e materiais são avaliadas conjuntamente por um comitê técnico, formado por lideranças das áreas de suprimentos, médica e farmácia. Como retorno do rigor na avaliação desses riscos, nos últimos três anos não sofremos qualquer sansão judicial ou administrativa ligada à cadeia de fornecedores. GRI 307-1, 419-1

Atualmente, os principais critérios de escolha dos fornecedores da Rede são custos, qualidade, nível de serviços, com a incorporação gradativa de práticas de sustentabilidade. Os processos de cadastro de fornecedores, tanto de produtos quanto serviços, de acordo com o nível de risco estabelecido pela companhia, passam por uma avaliação de Compliance (due diligence de integridade), de forma a minimizar riscos.

GRI 412-3

Em 2021, conduzimos um processo de engajamento dos fornecedores para o tema ESG (Environmental, Social and Governance) de forma mais ampla, incluindo uma busca mais ativa por melhores práticas nos temas ambientais, sociais e de governança. Internamente, formamos um grupo de trabalho, com a participação das equipes de Serviços Corporativos. Sustentabilidade e Compliance, para mapeamento dos riscos potenciais existentes dentro de cada categoria de compras. Esses riscos, visando a identificação de impactos sociais, ambientais e de governança na cadeia de fornecedores, bem como no histórico de eventos ocorridos no mercado, foram mapeados considerando como metodologia de análise as principais diretrizes Global Reporting Initiative (GRI).

Estabelecemos então um processo piloto de avaliação dos nossos parceiros comerciais que nos permite a verificação de riscos - sociais, ambientais e de governança. Por meio de um questionário autodeclaratório com 41 perguntas, divididas nos três temas ESG, junto com um manual com orientações para as respostas.

Em outubro, realizamos um Workshop de Sensibilização em duas edições, uma para colaboradores (gerentes, supervisores e coordenadores da área de Compras) e outra para fornecedores. Nesses dois eventos, apresentamos os conceitos gerais necessários à compreensão da gestão ESG e fizemos uma breve abordagem sobre o diferencial, em termos de riscos e oportunidades envolvendo o tema. Em seguida, demonstramos sobre o método proposto para o processo de avaliação aplicável à cadeia de fornecedores, visando introduzir gradativamente as questões socioambientais.

A primeira avaliação piloto de fornecedores às boas práticas ESG priorizadas pela Companhia abrangeu como o público alvo: distribuidores de suprimentos diretos (medicamentos, descartáveis hospitalares, paramentação (EPIs), assepsia e nutrição) e fornecedores de suprimentos indiretos (prestadores de serviço das categorias de alimentação e refeição, portaria e vigilância e gerenciamento de resíduos).

Da amostra inicial priorizada no piloto de Avaliação ESG, obtivemos retorno de 55% dos fornecedores. A partir dos resultados obtidos construímos a metodologia que será adotada pela companhia já em 2022. Realizaremos fóruns informativos e de sensibilização prévios à aplicação da primeira Avaliação ESG oficial junto à nossa Cadeia de Fornecedores. Os resultados obtidos serão utilizados como base para elaboração de planos de ação e monitoramento através das áreas normativas corporativas, com o suporte das equipes de Sustentabilidade e de Compras.



Quanto ao processo de verificação de conformidade social e ambiental, a categoria de gerenciamento de resíduos, uma das mais críticas do ponto de vista ambiental, possui um modelo bem consolidado já há muitos anos.

A área normativa de Gerenciamento de Resíduos (Sustentabilidade Corporativa) com suporte da área de suprimentos indiretos e licenciamento, analisa as documentações técnicas específicas de cada natureza de contratação. Após homologação do fornecedor, a área de Sustentabilidade realiza auditorias in loco anuais para monitoramento. Em 2021, em razão da pandemia, limitamos as auditorias externas presenciais para BID.

ENXOVAIS COM TECNOLOGIA ECO PET

A aquisição de enxovais produzidos com a tecnologia Eco Pet, que utiliza poliéster provido de garrafa PET, é uma realidade na Rede D'Or São Luiz. Desde 2020, por meio da aquisição de conjuntos privativos em tecidos mistos com fibras de poliéster reciclados, a empresas já retirou do meio ambiente cerca de 26.380 mil garrafas PET, sendo 10.580 somente em 2021, e contribuiu com a geração de emprego e renda para famílias cuja fonte de recursos é a reciclagem.

Esta iniciativa reforça o papel e contribuição da área de Suprimentos Indiretos, que está em busca constante das melhores práticas e inovações, entendendo a importância e responsabilidade das nossas escolhas frente ao mercado. A ação também contribui para a construção e sedimentação dos processos de compras sustentáveis na Rede. Além de reforçar a consciência ecológica e a responsabilidade socioambiental, o tecido ainda oferece características como maior resistência e durabilidade.



Médicos

Na Rede D'Or São Luiz, entendemos que um dos nossos principais clientes são os médicos. Eles trazem a qualidade técnica ofertada aos nossos clientes e a humanização que precisamos dentro do ambiente hospitalar. Com essa visão, buscamos construir nacionalmente uma área que possa dar suporte ao médico em sua rotina diária, reconhecendo cada vez mais a importância desse público em nossa instituição.

Em 2021 implantamos uma área de Relacionamento Médico com o objetivo de padronizar ações e processos, bem como ganhar sinergia na troca de boas práticas entre nossas unidades hospitalares. Dividimos a área em três níveis de estrutura e realizamos um estudo individual da necessidade de cada um dos hospitais com relação ao projeto. A base e o *mailing* foram unificados nacionalmente, e criamos um canal de discussão com toda a operação, padronizando a documentação do cadastro médico na empresa e o regimento do corpo clínico das unidades.

Ao divulgarmos de maneira eficiente nossos serviços e investirmos em tecnologia, a Rede D'Or São Luiz oferta ao médico ferramentas para que ele ofereça o que há de melhor em cuidado, estimulando a troca de boas práticas na medicina através de discussões de casos, simpósios e eventos. Essas iniciativas nos dão a oportunidade de trabalhar cada vez mais em rede, com o suporte dos canais exclusivos de comunicação desenvolvidos em parceria com a área de Transformação Digital.

Com a implantação da área de Relacionamento Médico buscamos padronizar ações e processos, bem como ganhar sinergia na troca de boas práticas entre nossas unidades hospitalares. A área foi dividida em três níveis de estrutura e realizamos um estudo individual da necessidade de cada um dos hospitais com relação ao projeto.

Imprensa

O relacionamento com os jornalistas é feito por meio da assessoria de imprensa, responsável por desenvolver e colocar em prática um planejamento estratégico que tem como objetivo gerar visibilidade para a Rede D'Or São Luiz nos principais veículos de comunicação do país. Isso é fundamental para fortalecer a marca junto a formadores de opinião, bem como ao público-alvo, ratificando a Rede D'Or São Luiz como referência no setor.

A ação inclui desenvolver e manter uma relação saudável com os jornalistas, criando assim oportunidades para gerar mídia espontânea que destaque pautas positivas sobre novos investimentos, tecnologias, tratamentos, histórias emocionantes de pacientes, entre outros exemplos. Dessa forma, construímos uma boa imagem e reputação, o que também nos resguarda em momentos de crise.

A relação com a imprensa também é fundamental para instituir profissionais da Rede D'Or São Luiz como fonte em assuntos de interesse da empresa. Situação que pode ser vista ao longo da pandemia, com entrevistas frequentes de infectologistas, intensivistas e cardiologistas, entre outros, para veículos de destaque.

Acionistas

Manter um diálogo transparente, tempestivo e equânime com nossos investidores e com toda a comunidade do mercado de capitais é fundamental para nós da Rede D'Or São Luiz. A área de Relações com Investidores (RI) é a principal responsável por zelar e alimentar esse constante fluxo de informações referente às atividades da Companhia e seus resultados. Seguindo as melhores práticas de governança corporativa, a equipe de RI coordena trimestralmente a divulgação e a teleconferência pública de resultados da Rede D'Or São Luiz. Nesse momento, nossos principais executivos, incluindo CEO e CFO, comentam a performance operacional e financeira da Rede D'Or São Luiz. Adicionalmente, todo material público elaborado pela Companhia referente ao desenvolvimento e o acompanhamento dos seus negócios, assim como toda e qualquer informação material que impacte a tomada de decisão dos nossos investidores ou potenciais investidores, investidores, são divulgados e mantidos nosso site de Relações com Investidores: https://ri.rededorsaoluiz.com.br/.

A atuação da área de Relação com Investidores, entretanto, não se limita a uma via de mão única, onde a informação flui apenas da Companhia para o meio externo. Além de zelar pela transparência frente ao mercado de capitais e aos órgãos reguladores, a área de Relações com Investidores, através da constante interação com a comunidade financeira, tem o compromisso de manter os executivos da Rede D'Or São Luiz informados sobre os anseios, receios e sugestões dos nossos acionistas e demais *stakeholders*.

Seguindo as melhores práticas de governança corporativa, a equipe de RI coordena trimestralmente a divulgação e a teleconferência pública de resultados da Rede D'Or São Luiz.



Comunidade

A Rede D'Or São Luiz possui canais de comunicação importantes para engajamento de seus públicos interno e externo, com o objetivo de estabelecer e manter um relacionamento transparente, alinhado aos seus princípios e valores. Entre os principais públicos de interesse estão:

Público	Ferramenta de comunicação	Frequência
Acionistas	Assembleias	Anual/Sob Demanda
	Comitês e Reuniões de Diretoria (REDIR)	Semanal
	Informações financeiras	Trimestral
	Relatórios	Trimestral/Bienal
Clientes/Pacientes	Pesquisa Contínua de Satisfação	Diária
	Website – Fale Conosco	Permanente
	Mídias sociais	Permanente
	Ouvidoria	Permanente
	Campanhas na mídia	Sazonais
	Folhetos informativos	Eventual
	E-mail marketing / newsletter	Eventual
	Canal Spotify	Eventual
Médicos	E-mail marketing	Eventual
	Website – Área do Médico	Permanente
	Eventos Científicos Rede D'Or São Luiz	Eventual
	Participação em seminários e congressos	Eventual
Pessoas Colaboradoras	Café com a Direção	Mensal
	Painel Vida - Jornal Mural	Semanal
	RH Informa (e-mail Marketing)	Diário ou semanal
	Grupos de WhatsApp de gestores (segmentados por unidade)	
	App RH Digital	
	Promoção de Campanhas Internas	Eventual
	Sustentabilidade em foco	Mensal
	Canal de Ética	Permanente

Público	Ferramenta de comunicação	Frequência
Pesquisadores	Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino	Permanente
Comunidade/ Sociedade	Website – Fale Conosco	Eventual
	Mídias Sociais – Facebook, Instagram e Twitter	Mensal
	Canal de Ética	Semanal
	Patrocínios de projetos sociais	Diário ou semanal
	Ouvidoria	Eventual
	Relatório de Sustentabilidade	Anual
Fornecedores	Ouvidoria para atendimento das questões relacionadas à conduta	Permanente
Imprensa	Website – Fale Conosco	Permanente
	Assessoria de Imprensa	Permanente
	Releases	Eventual

Apoio a hospitais

Com a diminuição gradual dos casos graves de Covid-19, ao longo de 2021 reduzimos nossa atuação em hospitais de campanha e concentramos esforços no apoio a diferentes hospitais, como o Lar São Francisco (RJ), Santa Casa de Misericórdia de São Paulo (SP) e o Hospital Federal da Lagoa (RJ), entre outros.

A Rede D'Or São Luiz aportou um total de R$ 320 milhões em toda operação Covid-19, valor complementado em R$ 100 milhões por parceiros. Na mesma frente, após a operação dos hospitais de campanha em 2020, doamos equipamentos biomédicos para os Hospitais Central da Polícia Militar, Universitário Clementino Fraga Filho e Universitário Pedro Ernesto, em um total superior a R$ 7 milhões.



Visão Geral

ABERTURA DE LEITOS

2 HOSPITAIS DE CAMPANHA

7 HOSPITAIS COM AUMENTO DA CAPACIDADE

22 AÇÕES DE DOAÇÃO de equipamentos, recursos financeiros e mat/med para ativação de leitos

1 ALA DE UTI cedida para o governo de PE

ADEQUAÇÕES DOS LEITOS NOS HOSPITAIS PRÓPRIOS

R$ **418** mm INVESTIDOS

R$ **318** mm RDSL

R$ **100** mm PARCEIROS

1.187 LEITOS

586 UNI

601 UTI

410 OPERADOS PELA RDSL

7.000 EMPREGOS

4.200 CAPACIDADE de pacientes/mês

17.800 CAPACIDADE pacientes em 4 meses

2.460 CONTRATADOS pela RDSL

PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS MÉDICOS-HOSPITALARES FORNECIDOS PELA RDSL

524 CAMAS

219 VENTILADORES

226 MONITORES

2 TC **4** RX **8** USG

AÇÕES DE GESTÃO

- OPERAÇÕES DOS HOSPITAIS DE CAMPANHA
- GERENCIAMENTO DAS OBRAS
- COMPRAS DE MAT/MED E CONTRATAÇÕES DE MÃO DE OBRA E SERVIÇOS
- GERENCIAMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO DAS DOAÇÕES DOS PARCEIROS

Rio de Janeiro

Hospital de Campanha Leblon

TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES
com Covid-19 dos hospitais públicos, montagem e operação gerenciadas pela Rede D'Or São Luiz.

ABERTURA DE 200 LEITOS
(100 UTIs/ 100 UNIs)

INVESTIMENTO TOTAL:
R$ 60,2 milhões, sendo
R$ 40,1 milhões de doação RDSL e
R$ 20,1 milhões dos patrocinadores Americanas, Safra, Bradesco e IBP.

Hospital de Campanha Barra

TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES
com Covid-19 dos hospitais públicos, montagem e operação gerenciadas pela Rede D'Or São Luiz.

ABERTURA DE 200 LEITOS
(100 UTIs/ 100 UNIs)

INVESTIMENTO TOTAL:
R$ 61 milhões, sendo
R$ 18,7 milhões de doação RDSL e
R$ 42,3 milhões dos patrocinadores Qualicorp, Sulamerica, Vale, Mubadala, União Rio, Votorantim, Stone e Shell.

Hospital São Francisco da Providência de Deus

ABERTURA DE LEITOS
Fase 1 (2020):
108 leitos (28 UTIs/80 UNIs) e
Fase 2 (2021): 30 leitos UNI

INVESTIMENTO TOTAL:
R$7,6 milhões, sendo
R$ 100 mil doação RDSL e
R$ 7,5 milhões doação dos patrocinadores Safra, Bradesco, Qualicorp, Sulamerica, Stone e Impar.

Hospital Universitário da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

GERENCIAMENTO
da obra para aumento da capacidade

ABERTURA DE
50 LEITOS DE UTI

INVESTIMENTO
de R$ 6 milhões da patrocinadora União Rio.

Pernambuco

Hospital São Marcos

APOIO AO GOVERNO ESTADUAL com a cessão de uma ala de UTI (10 leitos) para pacientes SUS

Hospital Alfa

ABERTURA DE 146 LEITOS (30uti/116uni) ainda em 2020. Em 2021 apenas permanecemos aportando para manter os leitos em operação.

INVESTIMENTO TOTAL: R$ 5,5 milhões sendo R$ 1 milhão doação RDSL e R$ 4,5 milhões dos patrocinadores Safra, Qualicorp e Sulamerica.



São Paulo

Santa Casa de Misericórdia de SP

ABERTURA DE 146 LEITOS (30uti/116uni) ainda em 2020. Em 2021 apenas permanecemos aportando para manter os leitos em operação.

INVESTIMENTO TOTAL: R$ 21,8 milhões, sendo R$ 11 milhões RDSL e R$ 10,8 milhões dos patrocinadores Safra, Qualicorp e Sulamerica.

Hospital das Clínicas

ATIVAÇÃO DE 51 LEITOS UNI e suporte para pagamento de fisioterapeutas e médicos

INVESTIMENTO TOTAL: R$ 3,5 milhões, sendo R$ 2,5 milhões doação RDSL e R$ 1 milhão do Bradesco

Instituto Butantã

Doação Pecuniária no **VALOR DE R$2,3 MILHÕES**

Brasília

Instituto BRB

Doação Pecuniária no valor de **R$2 MILHÕES**

Bahia

Hospital Geral Roberto Santos

ATIVAÇÃO DE 10 LEITOS DE UTIS

INVESTIMENTO TOTAL: R$ 930 mil em doação do RDSL

Investimento social e patrocínio

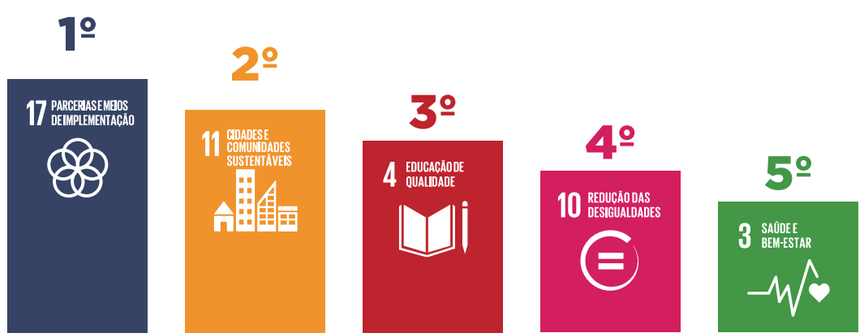
GRI 103-2, 103-3, SASB: HC-DY-240a.1

Na Rede D'Or São Luiz somos conscientes dos impactos gerados nas regiões em que atuamos e do nosso poder de contribuição para um desenvolvimento sustentável. Como forma de contribuição para uma sociedade mais equilibrada e justa, mantemos em nossa Política de Responsabilidade Social o nosso comprometimento para a promoção de ações de investimento social privado nessas localidades.

Nossas diretrizes, publicadas na Política de Responsabilidade Social, incluem também o apoio e/ou o desenvolvimento de projetos de acesso à saúde para pessoas de baixa renda; a destinação de parte dos resultados gerados para apoio a iniciativas de caráter social, educacional e/ou cultural e a construção de uma reputação de excelência em cidadania empresarial, reconhecendo os impactos da Rede D'Or São Luiz nas regiões em que atuamos e o nosso poder de contribuição para o desenvolvimento sustentável.

Em 2021, expandimos as localidades em que mantivemos projetos patrocinados e passamos a abranger as cidades do Rio de Janeiro, Duque de Caxias e Niterói (no Rio de Janeiro), São Paulo, São Bernardo do Campo, Santo André, Ribeirão Pires, Osasco, São Caetano do Sul e São José dos Campos (em São Paulo), Belo Horizonte (Minas Gerais), Salvador (Bahia), Brasília (Distrito Federal), Fortaleza (Ceará), Recife e Olinda (Pernambuco), Aracaju (Sergipe) e São Luís (Maranhão).

Para mais efetividade no resultado das nossas ações sociais, em parceria com o Instituto da Criança, nossa carteira de projetos patrocinados por leis de incentivo tem suas atividades relacionadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). Em 2021 nossos projetos se dividiram em:



IDOR – Comunicação e Sociedade

Por meio do IDOR, estimulamos a descoberta e o desenvolvimento de novos talentos na ciência e contribuímos para o alcance de um melhor nível de informação sobre ciência em nossa sociedade.

FISWeek – Rede D'OR patrocina a maior experiência de Saúde da América Latina

GRI 103-2, 103-3

Em novembro/21, a Rede D'Or São Luiz patrocinou a #FISWEEK, três grandes eventos 100% gratuitos, que aconteceram simultaneamente em um ambiente totalmente virtual: o Fórum Inovação Saúde 2021 (#FIS21), o Symetria (#SYM21) e o Company Meeting (#COMMeets21).

Os eventos promoveram debates sobre inclusão, governança, transformação, meio ambiente e os impactos na Saúde. O #SYM21 levou ao público a tendência ESG, seguida pela Rede D'Or São Luiz e que se refere às melhores práticas ambientais, sociais e de governança.

A FISWeek contou com mais de 200 participantes de 15 nacionalidades e teve mais de 80 horas de transmissão ao vivo, com tradução simultânea em inglês e espanhol, interpretação em Libras e cerca de 25 mil inscritos.



Hospital Esperança apoia a Biblioteca Popular do Coque com doação de livros

A Biblioteca Popular do Coque é o primeiro espaço de fomento à leitura na comunidade do Coque, localizada em Recife (PE). Inaugurada em 2007, é o resultado do encontro de diversas instituições que lutam para transformar a realidade de carências de políticas públicas no bairro. Atualmente, a biblioteca conta com um acervo de mais de três mil livros e realiza oficinas de música e de artesanato, ensino de idiomas, reforço à alfabetização, mediação de leitura para crianças, aulas de xadrez, encontros com escritores, entre outras atividades.

Para apoiar a instituição, reforçando seu objetivo de gerar impacto socioambiental positivo através da redução de geração de resíduos e incentivo à leitura, o Hospital Esperança organizou, em 2021, uma ação de arrecadação de livros paradidáticos que estivessem em desuso pelos colaboradores. Com participação de todas as áreas, foram arrecadados 1.917 livros de literatura para adultos, jovens, idosos e crianças.



Crédito: Shilton Araújo/Esp.DP

Principais Projetos e Patrocínios em 2021

GRI 413-1

Em apoio à comunidade, incentivamos diversos projetos com foco em educação, infância, adolescência e apoio a idosos. Em 2021, destacam-se:

Concerto em Homenagem aos Profissionais de Saúde 2021 | Lei de Incentivo à Cultura

No Dia do Médico, em 18 de outubro, a Fundação Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo realizou um grande concerto sinfônico em homenagem aos profissionais da saúde. O programa do concerto foi composto pela Sinfonia Imaginária, criada especialmente para o evento, e trechos de outras obras apreciadas pelo público. Os convidados foram autoridades, representantes de entidades que atuam e atuaram na luta contra a pandemia e profissionais de saúde.

Luz, Câmera, Ação, Cultural 2021 | Lei de Incentivo à Cultura

O Instituto Criar de TV e Cinema, em São Paulo (SP), realiza o programa de formação integral e gratuito nas áreas do audiovisual e tecnologia. São 120 jovens por ano que produzem 20 produtos culturais com quatro exibições, além de inserção laboral de 60% dos atendidos. São realizados ainda dois eventos culturais por ano, com visibilidade e debate das questões periféricas, destinados aos jovens participantes do programa, familiares e aos veteranos que compõem a Comunidade Criar.

Teatro Riachuelo: programação anual 2021 e cessão de espaço | Lei de Incentivo à Cultura

Apoio na realização da manutenção do Teatro Riachuelo, localizado no Rio de Janeiro (RJ), suas atividades permanentes, programação artística e cultural, além das atividades socioeducativas. A programação inclui atividades de ação formativa e espetáculos de dança, teatro, música e outros para o público em geral. Em 2021, em decorrência da pandemia, parte da programação aconteceu em formato híbrido e houve redução no escopo do projeto, com 70 apresentações a menos que o inicialmente aprovado. O projeto prevê espetáculos com acessibilidade e cota de ingressos gratuitos para projetos sociais.

Golfe como instrumento de inclusão social | Lei de Incentivo ao Esporte

Por meio da Associação Golfe Público de Japeri, em Japeri (RJ), são oferecidas aulas de golfe gratuitas para crianças e adolescentes estudantes de escolas públicas. O projeto também oferece acompanhamento psicológico, aulas de reforço escolar e educação física. Além de ensinar a técnica e os valores do esporte, o projeto também incentiva a integração social dos participantes, tanto nas atividades escolares regulares como em constantes participações de alunos em torneios amadores em clubes de golfe do estado e do país. Com o aporte da Rede D'Or São Luiz, em 2021, o número de crianças e adolescentes beneficiados foi ampliado de 80 para 100.

Flamengo Olímpico IV – Aquáticos e Artísticos | Lei de Incentivo ao Esporte

O projeto com o Clube de Regatas do Flamengo, no Rio de Janeiro (RJ), está baseado na manutenção de condições de treinamento adequadas aos atletas beneficiários, por meio da manutenção e contratação de equipe técnica multidisciplinar e aquisição de materiais e equipamentos esportivos de qualidade, manutenção do corpo técnico e da equipe multidisciplinar, além de auxílio pecuniário aos atletas acima de 14 anos. Ao todo, são beneficiados 320 atletas, proporcionando a participação nas principais competições regionais e nacionais.

Hospital de Câncer de Pernambuco | Lei de Incentivo Estatuto do Idoso

A instituição, localizada em Recife (PE), atende à população vulnerável e tem os idosos como principal público beneficiário. O projeto visa o aumento da qualidade dos serviços oncológicos prestados e da capacidade de tratamento ofertada, com a ampliação do tratamento oncológico, a abertura de novas salas de cirurgia, modernização de leitos de UTI e implantação do serviço de Transplante de Medula Óssea. Adicionalmente, os recursos são aplicados no custeio de tratamentos oncológicos, na compra de insumos e no fortalecimento da assistência clínica, ambulatorial e cirurgia ao paciente idoso. O projeto inclui a aquisição de 19,5 mil medicamentos quimioterápicos e mais de 990 mil materiais médicos destinados, exclusivamente, aos pacientes idosos da instituição. Referência no tratamento oncológico na região em que atua, o Hospital de Câncer de Pernambuco atende, em média, 10 mil beneficiários por ano.

Longevidade e Cidadania | Lei de Incentivo Estatuto do Idoso

Em sua segunda edição, o projeto do Centro de Desenvolvimento e Cidadania (CDC), em Olinda (PE), consiste na capacitação de 60 lideranças e profissionais de 20 associações e organizações em práticas de gestão estratégica, participativa e financeira. Durante a pandemia, as formações estão sendo realizadas por teleaulas e os beneficiários aprendem a utilizar ferramentas digitais para a gestão. O projeto visa sanar um dos maiores problemas diagnosticados pelo CDC na primeira edição do projeto, que é a escassez de recursos financeiros e formação técnica para garantir a sustentabilidade das atividades em prol da população idosa. Ao final das capacitações, será lançado um edital para financiamento de iniciativas de pequeno porte das instituições participantes, de forma a fortalecer as práticas de gestão ensinadas visando à concretização de cada uma. O projeto também oferece, para 420 idosos, participantes de organizações e grupos envolvidos, atividades físicas, de dança, arte terapia e bioenergética, baseadas nas concepções de envelhecimento ativo.

Recicla Vida | Lei de Incentivo Estatuto da Criança e do Adolescente
Em Petrópolis (RJ), o projeto foca no crescimento pessoal, intelectual e profissional de seus assistidos. Nas atividades voltadas para crianças e adolescentes, há uma parceria com as escolas da região, visando otimizar o conteúdo aplicado em aula com atividades de contraturno escolar. Em decorrência da pandemia, as atividades foram realizadas de forma on-line e o recurso aportado foi majoritariamente destinado para a manutenção das atividades de atendimento das famílias mais vulneráveis, manutenção da folha de pagamento e atividades administrativas da instituição. A média mensal foi de 56 beneficiários ao longo de 2021.

Conhecer para Transformar | Lei de Incentivo Estatuto da Criança e do Adolescente
Por meio da Renovar Petrópolis, localizada em Petrópolis (RJ), o projeto em contraturno escolar tem como foco o apoio ao aprendizado formal para menores de idade, objetivando estimular o desenvolvimento de potencialidades, habilidades e talentos por meio de oficinas socioeducativas, gerando um ambiente de convivência educativo e lúdico. A melhora no desempenho escolar é o principal objetivo, a partir do acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem das crianças e adolescentes, identificação dos avanços e das dificuldades e contribuição para a permanência e participação na escola. O projeto também identifica e oferece assistência em necessidades pontuais e dificuldades observadas em diversas esferas da vida dos beneficiários e familiares, com oficinas socioeducativas. Foram beneficiados diretamente 80 menores em 2021.

Espaço do Saber | Lei de Incentivo Estatuto da Criança e do Adolescente
Projeto realizado com o Lar Santa Catarina, de Petrópolis (RJ), para incentivo à leitura, promoção de acesso à cultura e espaços culturais, oficinas de informática, oficinas terapêuticas e pedagógicas, além de disponibilização de materiais e brinquedos lúdicos e didáticos que apoiam as crianças. Tivemos 60 beneficiários em 2021.

Pedagogia Construindo Valores | Lei de Incentivo Estatuto da Criança e do Adolescente
Projeto do Instituto Mundo Novo, de Mesquita (RJ), que visa a oferta em contraturno escolar de atividades de Educação Infantil (60 alunos, em 4 turmas) e Arte com Visão (150 alunos em turmas divididas por atividades). São oferecidas cinco refeições ao longo do dia. O objetivo é contribuir para o desenvolvimento integral das crianças e adolescentes, além de permitir o acesso à educação e à cultura para crianças e jovens integrado ao ensino de valores.

Eu Construo o Amanhã - ECA | Lei de Incentivo Estatuto da Criança e do Adolescente
O projeto da Comissão Municipal de Atuação Comunitária de Petrópolis (RJ) oferece a crianças e adolescentes serviços de fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, de forma preventiva ao ato infracional, uma vez que alguns possuem familiares de primeira linha reclusos no sistema penitenciário. Ao adolescente em cumprimento de Medida Socioeducativa (MSE), o projeto oferece oportunidade de desenvolvimento pessoal e social, por meio de atividades educativas e esportivas. São disponibilizadas aulas com foco em cidadania, língua inglesa e dança para 76 beneficiários diretos entre 8 e 17 anos.

Prevenir para Vencer – Prevenção às Drogas | Lei de Incentivo Estatuto da Criança e do Adolescente

Em realização com o Projeto C3, de Petrópolis (RJ), a iniciativa tem como objetivo a prevenção e o combate ao consumo de drogas lícitas e ilícitas na infância e na adolescência. O foco está no público socialmente vulnerável, voltado para a manutenção dos atendidos longe das situações de risco por meio da prevenção primária e do incentivo às atividades esportivas. São beneficiadas diretamente 20 crianças e adolescentes com atendimento diário e, indiretamente, a seus núcleos familiares. Aulas de esporte semanais são ofertadas de forma lúdica e educativa, além de práticas de lazer semanais por meio de recreação dirigida, visando o desenvolvimento físico, cognitivo e motor dos participantes.

Avanço no diagnóstico de tratamento de mulheres com câncer de mama | Lei de incentivo Pronon

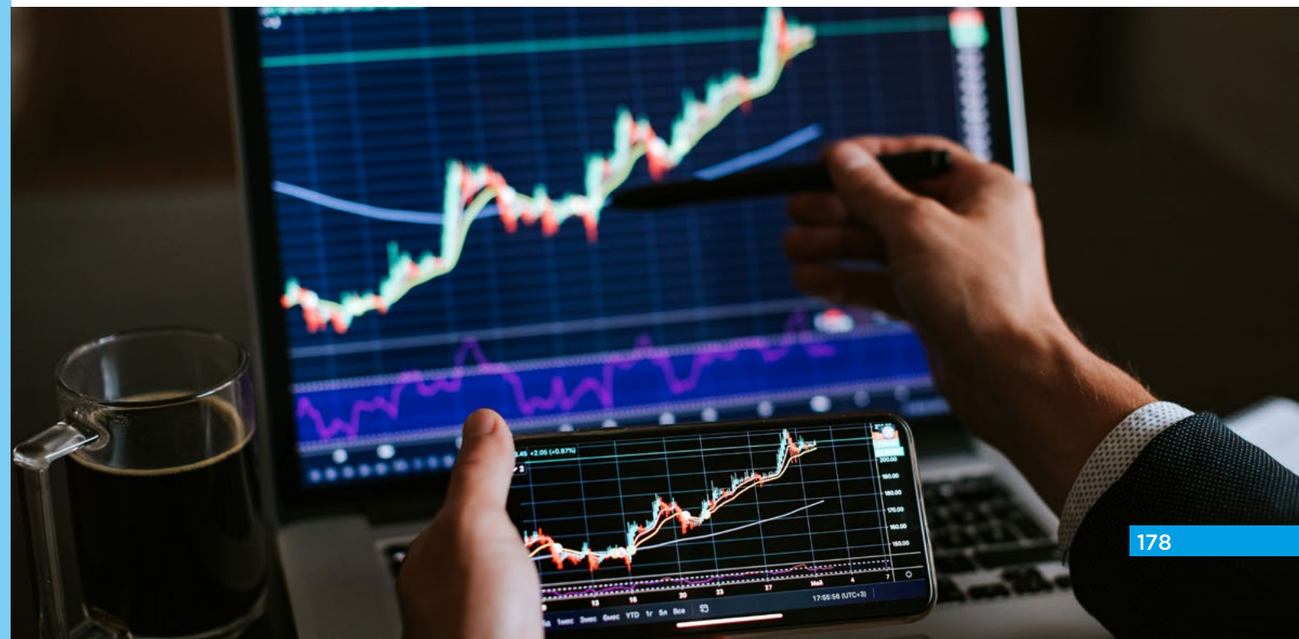
O objetivo do projeto realizado com a Associação Casa Fonte da Vida, do Hospital São Francisco de Assis, de Jacareí (SP), é avançar no diagnóstico e tratamento de mulheres com câncer de mama, a partir da implantação de um mamógrafo digital, com menos necessidade de manutenção e tecnologia mais atual. Com a recente aquisição do aparelho (outubro/2021), a expectativa é dobrar a oferta mensal de exames de mamografia (alcançar 720 exames/ano) e oferecer exames para a realização de mutirão no município, motivando a população à detecção precoce do câncer de mama.

Incentivos fiscais (R$ milhões)

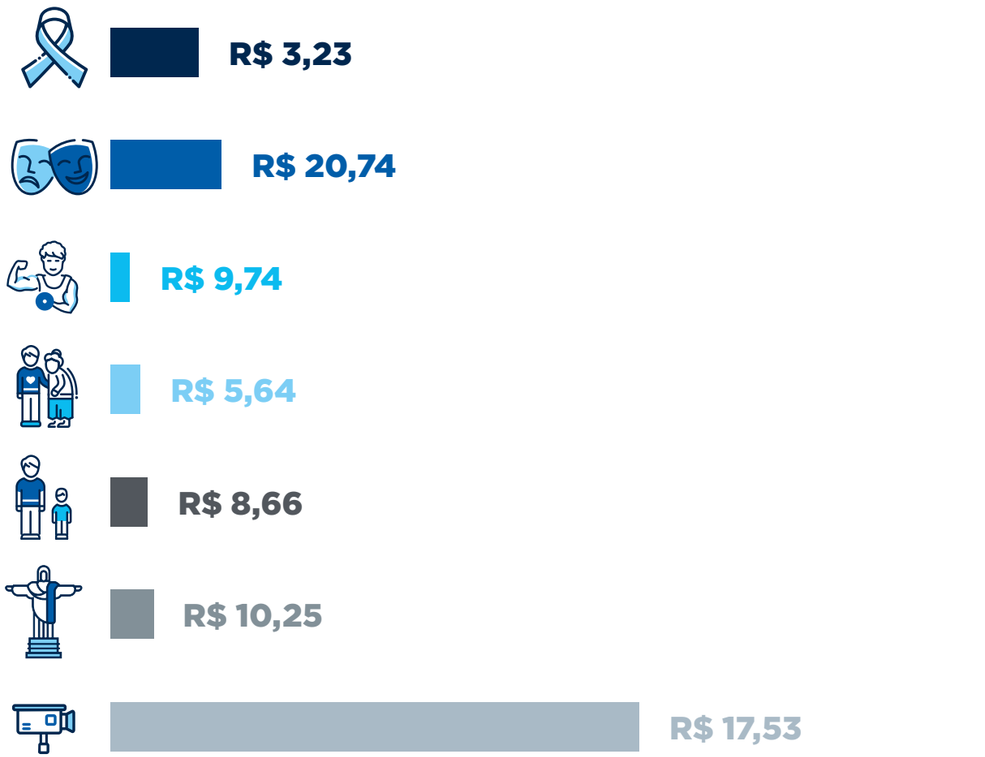
GRI 201-1; 201-4

	2019	2020	2021
Lei de Incentivo à Cultura – Lei Rouanet	3,135	2,665	5,550
Lei de Incentivo à Cultura – ISS	2,723	0,921	0,788
Lei do Audiovisual	6,279	0	1,347
Incentivo ao Esporte	2,357	0,479	2,090
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente (Fumcad)	1,014	N.A.	N.A.
Conselho Estadual dos Direitos da Criança e Adolescente (Condeca)	N.A.	N.A.	N.A.
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Funcria) e Fundo Municipal para a Infância e Adolescência (FMIA)	-	0,479	2,090
Fundo Nacional do Idoso	2,011	0,479	1,957
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	2,011	-	0,500
Total	**19,530**	**5,023[1]**	**14,322**

1. Redução em virtude da pandemia
2. N.A. - não atribuido



Investimento Sociocultural Acumulado
R$ Milhões (2016-2021)



INVESTIMENTO SOCIOCULTURAL EM CARTEIRA*

R$ 75,78 milhões

Investimento considerado entre os anos de 2016-2021

INVESTIMENTO SOCIOCULTURAL EM 2021 *

R$ 14,32 milhões

*com incentivos fiscais

Metas

Na Rede D'Or São Luiz, buscamos o aperfeiçoamento constante para levar cada vez mais impactos positivos e qualidade de serviços para nossos públicos. Em Capital Social, as nossas principais metas para os próximos anos são:

- Utilizar vídeos educativos e de prevenção à saúde em 100% dos nossos Centros Médicos (CEMEDs) para a população que circula no local, bem como divulgar em empresas da região e nas redes sociais, até o final de 2023;
- Divulgar temas relacionados à saúde por meio de "trailer da saúde" adaptado com consultórios e o SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico) para a realização de campanhas preventivas em estações de trem, metrô e pontos turísticos de visibilidade da marca até o final de 2023;
- Participação e patrocínio de comitês e eventos de classe para discussão de temas como diversidade, trabalho infantil, tipos de violência, capacitação para o primeiro emprego etc., até o final de 2025;
- Incentivo à participação de colaboradores e médicos em ações de cunho social, como reforma de asilos, atividades em orfanatos ou distribuição/arrecadação de alimentos para as comunidades no entorno até o final de 2025



Baia dos Porcos - Pernambuco

Capital natural

GRI 103-2, 103-3

Na Rede D'Or São Luiz, buscamos aumentar a eficiência de nossas operações visando a minimizar o impacto ambiental de nossa atuação nas localidades em que estamos presentes. Direcionamos nossos esforços para apoiar o desenvolvimento social, a saúde e a segurança de todas as pessoas com quem lidamos, sendo ambientalmente responsáveis e considerando o crescimento econômico das regiões onde atuamos. Eficiência energética, consumo consciente de água, descarte correto de resíduos e fatores que possam acelerar as mudanças climáticas são preocupações constantes na nossa gestão.

Para os indicadores ambientais, contamos com um sistema de *KPI* desenvolvido internamente, a partir do qual o gestor de manutenção das atividades hospitalares e outras áreas de negócio reportam mensalmente os dados. A área de Sustentabilidade faz o acompanhamento, em parceria com a Diretoria de Infraestrutura, que também monitora esses dados, com exceção de resíduos que fica a cargo somente da área de Sustentabilidade. Para 2022, implantaremos o sistema *Resource Advisor* da Schneider, dando muito mais robustez ao processo.

78

unidades

entre hospitais, clínicas oncológicas e laboratórios fazem inventário de gases de efeito estufa (GEE)

Farol da barra, Salvador (BA)



Nossas Políticas Corporativas de Sustentabilidade e Ambiental, disponíveis no site da Rede D'Or São Luiz, são a base da nossa gestão de sustentabilidade. Mapeamos os riscos ambientais mais relevantes em nossas operações e implementamos projetos que mitiguem esses riscos. Para verificar a conformidade legal, a aderência ao planejamento e o atingimento das metas propostas para a gestão ambiental, realizamos auditorias ambientais regulares, internas e externas. As não conformidades encontradas são classificadas de acordo com o risco (crítico, alto, médio e baixo) e em função de suas causas; os relatórios das auditorias são encaminhados aos diretores das unidades, que, por sua vez, enviam aos gestores, que passam a ser responsáveis pela elaboração dos respectivos planos de ação para a adequação das não-conformidades.

As auditorias ambientais internas, realizadas sistematicamente desde 2012, se concentram principalmente nas áreas de enfermagem e assistência, hotelaria, farmácia, manutenção, nutrição e laboratórios. Em 2021, realizamos mais de 170 auditorias ambientais internas em mais de 80 unidades (hospitais, oncologias, laboratórios de análises clínicas e outras), por meio das quais foi identificada a necessidade de 3.014 ações corretivas. Apenas 4% foram classificadas como risco alto ou crítico. Realizamos ainda a análise de 31 projetos arquitetônicos, em que verificamos o atendimento aos requisitos legais e normativos técnicos relacionados aos aspectos ambientais e sanitários, o que proporciona ações corretivas ainda na fase de projeto de concepção e representação das edificações.

Realizamos também 15 visitas técnicas para diagnósticos ambientais em unidades adquiridas pela Rede D'Or São Luiz, denominadas auditorias de integração, sendo 12 em unidades hospitalares (Veja mais na página 110). Além disso, através de uma participação ativa, realizamos 30 análises técnicas e 10 visitas na planta de operação de empresas de serviços ligados à área de coleta, transporte, tratamento e disposição final de resíduos para atendimento aos processos concorrenciais abertos pela equipe de Suprimentos Indiretos.

Mantemos ainda uma área de Licenciamento que controla e acompanha todas as licenças das unidades da Rede D'Or São Luiz. Em 2021, foram 9.401 licenças sob a gestão do setor. No último ano foram obtidas 1.353 renovações e 35 novas licenças. Os licenciamentos empresariais e de obras também são abordados em nossas políticas internas.

Desde 2020, somos signatários do Pacto Global da ONU, assumindo o compromisso de implementar os 10 princípios da iniciativa em nossas estratégias de negócio, de forma pública e transparente. Já estamos engajados na plataforma Ação pelo Clima da Rede D'Or São Luiz Brasil, que trabalha à luz dos ODS 7 e 13 e desenvolve iniciativas temáticas e setoriais relacionadas ao clima, como projetos em energia e florestas.

Maternidade Star

Em 2021, seguimos com o compromisso de expandir nossas atividades no caminho para a prática diária mais consciente de nosso impacto na sociedade. Iniciamos as obras da Maternidade Star em uma área nobre da zona sul de São Paulo de mais de 36 mil m² com conceito sustentável e inovador.

O projeto da Rede D'Or São Luiz terá como diferencial o conceito de excelência exclusiva consolidada do Vila Nova Star. Com investimento aproximado de R$ 1,5 bilhão de reais, inclui a reforma sustentável de um prédio originalmente projetado para ser uma torre de escritórios, construído em 2012 segundo diretrizes de sustentabilidade. Todo o processo está sendo apoiado no uso da ferramenta LEED (certificação para construções sustentáveis), com base nos atributos ESG validados internacionalmente, sempre voltados para garantir a saúde e segurança de todas as pessoas que usarão o edifício e que incluem aspectos ambientais, sociais e econômicos.

Os detalhes da Maternidade Star foram pensados de acordo com os impactos ambientais e sociais que serão gerados, desde sua localização: um bairro que oferece acesso à transporte público de qualidade próximo e muitas conveniências, como restaurantes, farmácias e bancos.



Conheça alguns dos diferenciais sustentáveis da Maternidade Star:

- telha metálica na cobertura com pintura especial na cor branca, evitando a formação de ilha de calor, fenômeno climático urbano caracterizado pela maior temperatura devido a materiais de revestimento que absorvem mais calor;
- preservação da vegetação nativa e paisagismo, conservando o habitat (redução na quantidade de água para a manutenção);
- captação da água da chuva e reuso para limpeza;
- chiller com economia de energia prevista no equipamento de climatização de 15 a 20%;
- compra de energia incentivada no Mercado Livre proveniente de fontes renováveis após um ano de operação;
- sistema de climatização projeto com gás refrigerante de baixo impacto que não prejudica a camada de ozônio e o aquecimento global;
- automação prevista com integração entre as instalações de água, energia e climatização otimiza o consumo de energia;
- Nível A de eficiência em iluminação interna na maternidade e uso de LED para redução de até 35% menos no consumo de energia.
- uso de torneiras que reduzem o consumo de água em até 90% e de bacias sanitárias que economizam até 60% de água;
- 100% das instalações serão testadas e verificadas antes do funcionamento efetivo;
- filtros para qualidade do ar interno, tendo as salas de cirurgia ar filtrado com eficiência de 99,97%;

- 100% de renovação do ar interno com externo;
- atenuadores de ruído aplicados aos cinco geradores de energia elétrica, para que o barulho do motor não incomode os usuários e os vizinhos;
- sistemas que nunca param de trabalhar e possuem reservas em caso de necessidade, dando segurança aos dados de tecnologia de informação e comunicação;
- sistema “Smart Hospitality” em todos os quartos, um sistema eletrônico hospitalar automatizado com o objetivo de otimizar as atividades dos pacientes durante a estadia;
- acessibilidade em todo o edifício.

Em 22 andares, com 173 leitos, a Maternidade Star irá operar com foco na oferta de excelência em atendimento e serviços, incluindo médicos especialistas renomados e tecnologia de última geração. Os apartamentos e suítes serão ambientados e automatizados com inteligência artificial, comandos de voz e automação para comunicação entre as pacientes e equipe de enfermagem, além de controle de persianas, iluminação e ar-condicionado, gerando conforto para o acolhimento da família. Há ainda amplos espaços destinados ao conforto das pacientes e familiares, além de restaurante no vigésimo andar com vista panorâmica. A inauguração está prevista para 2022.

O plano diretor inclui também a construção sustentável de uma torre de 12 andares, que será uma ampliação do Hospital Vila Nova Star, que permitirá a ampliação desse hospital geral em 140 leitos. A inauguração está prevista para o 1º semestre de 2023.

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

Cozinha sustentável

Os hospitais Star (DF Star, Copa Star e Vila Nova Star), São Luiz São Caetano, São Luiz Itaim, São Luiz Anália Franco, Barra D’Or e Hospital Assunção conquistaram em 2021 o selo Green Kitchen, certificação de qualidade que reconhece o aprimoramento contínuo do serviço de nutrição para o alcance da qualidade e sustentabilidade de todo o processo de produção, com estímulo a uma alimentação saudável no ambiente hospitalar. Outras três unidades da Rede D’Or São Luiz (Niterói D’Or, Quinta D’Or e Copa D’Or) também estão em processo para certificação e outras quatro em processo de análise por parte da equipe do Green Kitchen.

O selo é um reconhecimento às equipes, em especial à de Serviço de Nutrição de Dietética (SND), pelas ações desenvolvidas no ambiente hospitalar, destinadas a melhorar cada vez mais a qualidade do atendimento. A certificação concedida pelo programa ratifica as boas práticas na gestão da cozinha. São exemplos:

- a escolha de temperos naturais;
- a substituição de utensílios plásticos descartáveis;
- a utilização de produtos de limpeza biodegradáveis;
- o treinamento das equipes;
- a adequação do ambiente de preparo dos alimentos;
- a relação respeitosa do serviço com clientes, equipe de trabalho, fornecedores e a comunidade.

Energia

GRI 103-2, 103, 302-3, SASB: HC-DY-130a.1

O consumo de energia nos hospitais está ligado ao funcionamento dos sistemas de iluminação, climatização, aquecimento, bombeamento de água, elevadores e equipamentos médicos. Entram nesse escopo a energia direta do combustível para abastecimento dos geradores e a energia indireta, proveniente das concessionárias sob forma de eletricidade. Os geradores trabalham apenas quando há falta de energia elétrica da concessionária, ou por um breve período no mês para manutenção do equipamento, e por meio de equipamentos instalados é possível verificar o volume de combustível existente nos tanques.

O consumo total de energia na Rede D'Or São Luiz em 2021 foi de 1.129.626,80 GJ, 22% maior que o ano anterior, motivado principalmente pela aquisição de novas unidades hospitalares e a incorporação de clínicas oncológicas (localizadas fora das unidades hospitalares) na gestão de indicadores ambientais. Do total de energia consumida em 2021, aproximadamente 87% corresponde a energia elétrica.

Desde 2015, desenvolvemos um projeto voltado para a busca de autonomia energética, que tem como foco a mitigação dos riscos hidrológicos a partir do aumento da reserva de água potável, da perfuração de poços artesianos, da inclusão de geradores, do incremento do backup e da cobertura do sistema elétrico de emergência.

Um dos destaques da Rede D'Or São Luiz no tema é o investimento em iniciativas de baixo carbono, em especial a priorização do consumo de energia gerada por fontes renováveis, proveniente da migração gradual das unidades para o Mercado Livre (energia incentivada), que em 2021 representou cerca de 30% do consumo de energia elétrica.

O projeto ganhou ainda mais impulso no segundo semestre de 2021, quando alcançamos o equivalente a 50% das unidades hospitalares no Mercado Livre de energia. Ao mesmo tempo, também buscamos por soluções que promovam a redução do consumo de energia, como a adoção de equipamentos mais eficientes, automação de sistema de ar-condicionado, sistema de recuperação de calor e monitoramento do padrão de consumo, atuando nos maiores ofensores de gastos com energia de unidades hospitalares.

Consumo de energia dentro da organização

GRI 302-1, SASB: HC-DY-130a.1

Consumo de combustíveis de fontes não renováveis (GJ)	2019	2020	2021*
Diesel	61.980,00	19.476,31	20.347,43
Gás natural	93.492,29	100.831,80	127.793,1
Total	**155.472,29**	**120.308,11**	**148.140,53**

Energia consumida (GJ)	2019	2020	2021*
Eletricidade[1]	748.126,01	805.646,67	981.486,27
Total	**748.126,01**	**805.646,67**	**981.486,27**

1. Contemplado o consumo de energia incentivada (Mercado Livre de Energia).

Total de energia consumida (GJ)	2019	2020	2021[2]
Combustíveis de fontes não renováveis	155.472,29	120.308,11	148.140,53
Energia elétrica consumida[3]	748.126,01	805.646,67	981.486,27
Energia elétrica vendida	N.A.	N.A.	N.A.
Total	**903.598,30**	**925.954,78**	**1.129.626,80**

2. Os dados de 2021 contemplam somente o mês de agosto do Hospital São Lucas RJ.
   Os dados de 2021 não contemplam os meses de janeiro a junho do Hospital Guaianases.
3. Contemplado o consumo de energia incentivada (Mercado Livre de Energia).

Intensidade energética	2019	2020	2021[4]
Consumo de energia (kWh)	113,23	194,56	228,67

4. Aumento no consumo em decorrência da expansão de leitos da Rede D'Or São Luiz.

Consumo de energia incentivada (Mercado Livre de Energia)[5]

Ano	Consumo (GJ)[6]	Consumo (kWh)	Consumo (MWh)	Consumo (MWm)
2019	33.847,15	9.401.986,96	9.401,99	1,07
2020	83.654,37	23.237.325,95	23.237,33	2,65
2021	292.497,87	81.249.407,39	81.249,41	9,28

5. Foi considerado, para os M&As, o consumo a partir do mês da aquisição.
6. Os valores de consumo de energia incentivada (Mercado Livre de Energia) em GJ estão contemplados em "Eletricidade" e "Energia elétrica consumida", nas tabelas mostradas acima.

Sistemas de climatização

Os sistemas de climatização representam cerca de 50% do consumo de energia de um hospital moderno, justificando a importância de buscarmos tecnologias mais eficientes para nossas instalações.

Na Rede D'Or São Luiz, adotamos uma central de produção de água gelada (CAG) formada por *chillers* (resfriadores de líquido) e *fancoils* (equipamentos que filtram e resfriam o ar de ambientes climatizados).

Escolhemos para compor o sistema de resfriamento apenas equipamentos eficientes e com baixo nível de ruído. Damos preferência a *chillers* com condensação a ar e com sistema de redução de velocidade do compressor de forma gradativa, por exemplo, que oferecem máximo desempenho durante as longas horas de operação. O aumento da eficiência com esses equipamentos é estimado em 30%, assim como a redução da pegada ambiental devido à menor emissão de gases de efeito estufa (GEE).

Mercado Livre de Energia/ Energia Solar

A Rede D'Or São Luiz é adepta ao Mercado Livre de energia com o objetivo de desenvolver uma estratégia de gestão sustentável, já que a migração permite à empresa optar pelo consumo de energia renovável e, assim, reduzir o impacto ambiental.

A iniciativa teve início em 2019, com os hospitais São Lucas (SE) e UDI (MA) e se estendeu ao longo de 2020 e 2021, com os hospitais Perinatal Barra e Laranjeiras (RJ), Santa Cruz (PR), Aliança (BA), São Carlos (CE), Balbino (RJ), Biocor (MG), Nossa Senhora das Neves (PB) e Novo Atibaia (SP). Em 2021, a Rede D'Or São Luiz iniciou a migração de 21 unidades hospitalares (25 pontos de medição), que correspondem a 12,89MW médios de energia incentivada já contratada.

Atualmente, são 32 unidades no ambiente de contratação livre e 4 unidades em processo de migração, com conclusão prevista para 2022.



O Mercado Livre de energia é um segmento do setor elétrico em que são realizadas operações de compra e venda de energia elétrica, por meio de contratos bilaterais com condições livremente negociadas. Já no mercado cativo, o fornecimento de energia é feito pela distribuidora e não diretamente pelo gerador de energia. Está estruturado com regras e procedimentos de comercialização e serviços definidos pela CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica). É um ambiente competitivo de negociação, onde consumidores considerados "livres" podem comprar energia alternativamente ao suprimento da concessionária local. Para participar desse mercado, o consumidor precisa preencher os requisitos estabelecidos em lei.

Em 2022, teremos 36 unidades no Mercado Livre (18,856 MW médios), com a entrada de mais quatro unidades (Quinta D'Or – Principal e Anexo, Centro Médico Caxias D'Or e São Marcos). Isso significa que teremos aproximadamente 50% das unidades hospitalares da Rede D'Or São Luiz nesse modelo, com presença nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Bahia, Maranhão, Minas Gerais, Sergipe, Ceará, Paraná e Paraíba.

Fachadas eficientes

Diretamente relacionados à quantidade de toneladas de refrigeração (TR) e ao consumo de energia elétrica, a tipologia e especificação dos materiais que compõem as fachadas dos edifícios hospitalares são fatores importantes na construção e/ou reforma de unidades da Rede D'Or São Luiz.

O objetivo não é apenas a redução do custo mensal com energia, mas também manter o interior com conforto higrotérmico e seguro para pacientes e colaboradores, além de garantir iluminação adequada durante os procedimentos clínicos, cirúrgicos e utilização geral da edificação pelos pacientes e equipe técnica.



32,75

mil Kwh

economizados em 11 meses devido a nosso programa de eficiência energética.

Automação predial

Grande parte das nossas unidades possui sistema de automação predial (BMS) para controlar, comandar e monitorar os sistemas de ar-condicionado, ventilação e exaustão mecânica. A automação normatiza os ambientes, traz comodidade e confiabilidade para a equipe médica, além de conforto e segurança aos pacientes.

Presente nos centros cirúrgicos, salas de isolamentos, centros obstétricos e exames, a tecnologia assegura o monitoramento e controle das áreas, com indicadores modernos locais e remoto, tornando possível a gestão eficaz dos sistemas que são operados pelas equipes médica e de manutenção.

Rede D'Or São Luiz Itaim: Programa de eficiência energética das Centrais de Água Gelada (*Chillers*)

Levando em consideração que as Centrais de Água Gelada são nossos maiores consumidores de energia elétrica, o Hospital São Luiz Itaim contratou, recentemente, um robusto programa de eficiência energética.

Baseado na presença constante de um especialista e apoiado por uma equipe remota de engenheiros e por um complexo sistema de automação, o programa é voltado para a melhoria do desempenho e da eficiência elétrica dos *chillers*.

Considerando as condições climáticas e as necessidades dos setores em cada momento, são realizados ajustes finos constantes em cada parâmetro dos equipamentos, fazendo com que trabalhem de forma mais eficiente e com o menor consumo possível de energia elétrica.

O resultado, em 12 meses, foi uma economia média mensal de 38,21 MWh (megawatt-hora), o suficiente para abastecer quase 580 residências brasileiras de padrão médio. Financeiramente, significou uma economia mensal de R$ 21.400,00, ou 3% na fatura de energia elétrica. Entretanto, é preciso ponderar que o programa tem como característica apresentar resultados melhores em períodos frios. Será necessário aguardarmos os próximos meses para que tenhamos um resultado definitivo, cuja expectativa é de uma economia média anual de 5%.



Mudança climática

GRI 103-2, 103-3, SASB: HC-DY-450a.1

Reconhecemos que a mudança climática é uma das maiores ameaças globais à saúde no século XXI. Conscientes de nosso papel na proteção da saúde pública contra as mudanças climáticas, estamos trabalhando em diversas frentes nos últimos anos para reduzir nossas emissões e ampliar nossa capacidade de resposta frente aos desafios impostos.

Entre os destaques de 2021, está a publicação da nossa Política de Mudanças Climáticas, aprovada no Conselho de Administração, na qual estão estabelecidas as principais diretrizes e compromissos da empresa para a gestão de riscos e o impacto das mudanças climáticas nas unidades e negócios, fornecendo mecanismos de mitigação e adaptação.

Para sensibilizar nossos colaboradores quanto à importância do tema e disseminar nossas práticas, lançamos um EAD intitulado “Trilhas de Sustentabilidade”, que inclui treinamentos em Conceitos de Sustentabilidade, Mudanças Climáticas e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Também realizamos um evento para todos os colaboradores sobre Mudança Climática, com participação da equipe do Pacto Global da ONU, e um webinar para nossos líderes sobre o mesmo tema.

A fim de demonstrar a transparência e o comprometimento quanto aos desafios a serem enfrentados frente às mudanças climáticas, a Rede D’Or São Luiz segue, desde 2016, o Programa Brasileiro *GHG Protocol*, que institui a metodologia para a realização do inventário das emissões de gases de efeito estufa (GEE). No ciclo passado, foram 48 unidades inventariadas, sendo 47 certificadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Agora já são 78 inventários certificados pelo mesmo organismo independente no Ciclo 2022, referente ao ano de 2021.Os dados completos sobre os inventários de GEE serão publicados, em 2022, no Registro Público de Emissões (https://www.registropublicodeemissoes.com.br) .

Como parte de nossa estratégia buscando o desenvolvimento sustentável e nosso compromisso com os princípios do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2021 iniciamos o desenvolvimento de um Plano de Gestão de Carbono, em fase de aprovação, contendo toda a trajetória da Rede D’Or São Luiz sobre o tema Mudanças Climáticas. Os impactos das mudanças do clima e as ações necessárias para minimizar os riscos e aproveitar as oportunidades de negócio estão considerados na Matriz de Risco Corporativo (Risco Climático) 2021.

Estabelecemos metas de redução de emissões de gases do efeito estufa (GEE), em alinhamento e contribuição às metas brasileiras (Contribuições Nacionalmente Determinadas - NDC na sigla em inglês) de redução estipuladas no Acordo de Paris, e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU. Para isso, estabelecemos projetos e práticas voltadas à redução das emissões, principalmente nas fontes do Escopo 1 e 2.

Publicamos pela primeira vez em 2021 no site Registro Público de Emissões, plataforma desenvolvida pelo *GHG Protocol*, os inventários de GEE de 36 unidades hospitalares da Rede D’Or São Luiz. As informações subsidiam a elaboração do nosso Plano de Gestão de Carbono, com mitigação de riscos e adaptação às mudanças climáticas.

Entre os passos avançados está a definição de metas de redução de carbono alinhadas com o compromisso assumido com o *Race to Zero*, de zerar as emissões líquidas até 2050. (Veja mais informações sobre o *Race to Zero* na página 90).

Inventário de emissões de GEE (tCO_2e)

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Fonte	Ciclo 2020 (2019)	Ciclo 2021 (2020)	Ciclo 2022 (2021)[1]
Escopo 1	15.206,16	77.010,639	108.387,628
Escopo 2	4.303,22	16.252,65	35.612,49
Escopo 3	109,55	13.882,642	30.271,628
Total	**19.618,93**	**107.145,93**	**174.271,746[2,3]**

1. Os inventários realizados em 2021, participantes do ciclo 2022, contemplam unidades hospitalares, clínicas oncológicas e laboratórios.
2. Aumento significativo de emissões, especialmente no escopo 1, motivado pela aquisição de novas unidades hospitalares e pela mensuração de emissões de clínicas oncológicas e laboratórios de análises, não contemplados nos inventários do ciclo anterior.
3. Atualização dos fatores de emissão na metodologia do *GHG Protocol* para o Ciclo 2022 (2021), o que impactou no volume de emissões mensurado, principalmente nos escopos 2 e 3.

GRI 305-4

Intensidade das Emissões de GEE (tCO_2e) paciente – dia	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021[4]
Intensidade das Emissões de GEE	0,048	0,034	0,031	0,053	0,038	0,071	0,863

4. Aumento da Intensidade das Emissões de GEE se dá pelo aumento da quantidade de unidades participantes neste Ciclo de Inventários, bem como pelo aumento da quantidade de unidades existentes na Rede D'Or São Luiz como um todo.

Quantidade de unidades inventariadas

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	1	3	8	10	48	78

Gestão hídrica

GRI 103-2, 103-3

O consumo de água é indispensável para a prestação de nossos serviços. Por isso, em 2021, foi iniciado o Projeto de Eficiência Hídrica, que conta atualmente com seis unidades participantes: Hospital Oeste D'Or, Hospital São Rafael, Hospital Aliança, Hospital Cárdio Pulmonar, Hospital Barra D'Or e Hospital Rios D'Or. O projeto tem como objetivo reduzir não somente os custos com abastecimento de água, mas também o consumo, otimizando a operação das unidades. Fazem parte do projeto ações como detecção de vazamentos, instalação de equipamentos mais eficientes (redutores de vazão, arejadores etc.), utilização de água de poço (quando existente), monitoramento do consumo em tempo real e campanhas de conscientização com os colaboradores.

O Hospital Norte D'Or, por exemplo, reduz mensalmente seu consumo de água ao utilizar um sistema de reaproveitamento da água da retrolavagem dos filtros para irrigação dos jardins. Já o Rios D'Or e o Niteroi D'Or aproveitam a água da chuva e de condensação do ar-condicionado, por meio dos telhados e lajes dos estacionamentos. Unidades do Distrito Federal, IFOR, Rios D'Or utilizam arejadores para redução de vazão em banheiros e lavatórios, enquanto o Hospital São Luiz São Caetano capta águas pluviais por canaletas. Na nova Maternidade Star, em construção em São Paulo (SP), além da coleta da água da chuva para reuso, foram escolhidos metais que permitem a redução do consumo de água em até 90% e bacias que possibilitam o gasto de até 60% menos água. Também foi feita uma revisão nos processos da área de Manutenção, visando maior agilidade na constatação e resolução de um eventual problema, evitando gastos e desperdícios.

O abastecimento de água das unidades se dá por três fontes: concessionárias, poços artesianos outorgados e caminhões-pipa. Todas as unidades, incluindo as que não fazem parte do projeto de Eficiência Hídrica, realizam a gestão do consumo de água através das faturas, equipamentos de medição e a contabilização do volume de água entregue por caminhões-pipa ao longo do mês. As unidades pertencentes ao projeto de Eficiência Hídrica apresentam um monitoramento mais apurado por parte do fornecedor parceiro.

Em algumas regiões do Brasil, onde a distribuição, tratamento e acesso à água são críticos, como no Nordeste, que representa cerca de 25% do consumo total de água, a Rede D'Or São Luiz realiza a implantação de Estação de Tratamento de Água (ETA), como ocorre no Hospital São Marcos (PE).

Em 2021, o consumo total de água foi de 2.296.240 m³, que representa redução de 28% em relação a 2020. A diferença se deu pelas ações de eficiência hídrica empregadas na organização. GRI 303-5

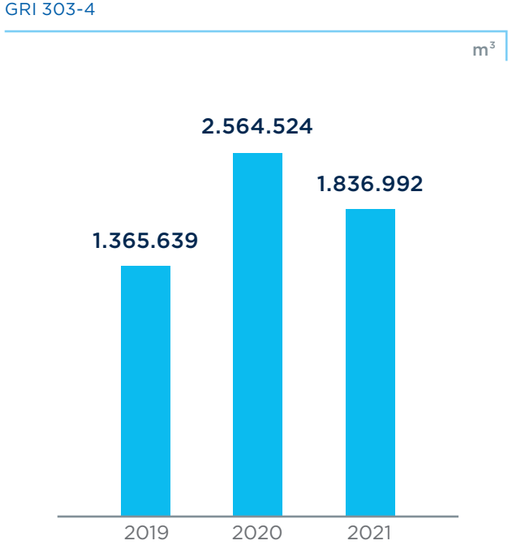
Consumo de água na organização

Água retirada por fonte (m³)	2019	2020	2021
Concessionária	1.307.937	2.810.117	1.676.447
Caminhão-pipa	116.679	99.546	209.838
Poço artesiano	282.342	295.992	409.956
Total	**1.707.049**	**3.205.655**	**2.296.240**

Nota: Os dados de 2021 não contemplam os meses de janeiro a junho do Hospital Guaianases.
Os dados de 2021 contemplam somente o mês de agosto do Hospital São Lucas RJ

Descarte de água

GRI 303-4



Nota: Os dados de 2021 contemplam somente o mês de agosto do Hospital São Lucas RJ.



90%

de redução

no consumo de água, é o esperado na Maternidade Star, após o término das obras que seguem um conceito sustentável e inovador.

Reuso de água no Hospital IFOR

A gestão hídrica é uma preocupação das instituições da Rede D'Or São Luiz. Para combater o desperdício de água com potencial de reutilização, reduzindo os custos de gastos com água e o impacto ambiental, o Hospital IFOR, localizado na Grande São Paulo, mantém um plano de reaproveitamento de água nos ciclos de autoclave desde 2020.

Com a ação, o IFOR tem uma economia de 966 litros de água por ciclo. Em 2021, foram aproximadamente 4,6 mil ciclos, representando mais de dois milhões de litros de água reutilizados e redução superior a R$ 55 mil nos gastos com água. Além de considerável economia financeira, com o reuso o IFOR contribui para a preservação ambiental e a disseminação da cultura de sustentabilidade em toda a Rede D'Or São Luiz.

Em outra ação, a Unidade Itaim do Hospital São Luiz perfurou um poço artesiano para combater eventuais problemas com a escassez de água. Com produção média de 1,5 m³/h de água com ótima qualidade, o poço outorgado tem capacidade para suprir aproximadamente 18% do consumo da unidade.

Com a ação, a unidade diminuiu a dependência dos caminhões-pipa e está mais bem preparada para enfrentarmos possíveis desabastecimentos em situações de crise hídrica e de racionamento do insumo. São 1.080 m³ de água que a Rede D'Or São Luiz deixará de adquirir da concessionária mensalmente, o suficiente para abastecer cerca de 90 residências de padrão médio no Brasil. Financeiramente, já descontados todos os custos de manutenção do poço e de tratamento dessa água, a economia mensal será de 8%, o que significa R$ 136 mil/ ano.

Gestão de Resíduos

GRI 103,2, 103-3, 306-2, SASB: HC-DY-150a.1,

A gestão de resíduos na Rede D'Or São Luiz segue os procedimentos previstos no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), aprovado pelos órgãos de saúde e ambientais. O plano é parte integrante do processo de licenciamento ambiental e sanitário e contempla os aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, reciclagem, tratamento e disposição final, bem como a proteção à saúde pública e ao meio ambiente. Além disso, a Rede D'Or São Luiz dispõe de uma série de normativos e procedimentos operacionais corporativos que estabelecem as boas práticas de gestão de resíduos.

As unidades pesam diariamente o volume de resíduos gerados e monitoram, por meio de indicadores pré-estabelecidos, a geração de resíduos. Mensalmente os números são reportados para análise da área corporativa de Sustentabilidade, identificando o tipo e a quantidade dos materiais descartados.

As ações de redução da geração de resíduos e melhoria do tratamento são executadas periodicamente. Nosso Programa de Indicadores Ambientais recebe os dados de geração de resíduos dos grupos A, B, D e E dos hospitais de todo o Brasil. Sempre que uma nova unidade passa a fazer parte da Rede D'Or São Luiz, avaliamos sua gestão de resíduos e programamos reformulações quando necessário.

Buscando a redução de resíduos enviados para aterro sanitário (redução de emissões de GEE, aumento da vida útil dos aterros, conscientização e promoção da reutilização e da reciclagem junto aos colaboradores), as unidades hospitalares vêm implantando uma série de inciativas como:

- Parceria para reciclagem de cápsulas de café usadas, totalizando em 2021 mais de 1,5 toneladas;
- Logística reversa de insumos e equipamentos de impressão, que totalizaram 24,5 toneladas em 2021;
- Reutilização de SMS proveniente do CME, material estéril que é reutilizado para confecção de peças e brindes como bolsas e porta adornos;
- Projeto de compostagem dos resíduos orgânicos gerados nos serviços de nutrição, implantado em três hospitais (Hospital Caxias D'Or, Hospital Niterói D'Or e Hospital São Luiz Jabaquara).

Em 2021, os investimentos no PGRSS (coleta, transporte, tratamento e disposição final de resíduos) totalizaram R$ 19,6 milhões. No ano, 27.784 mil pessoas foram treinadas no PGRSS, sendo 8.578 mil colaboradores próprios e 19.206 mil terceiros. Geramos neste ciclo 40.283,23 toneladas de resíduos, dos quais 34% são classificados como resíduos perigosos e, portanto, foram destinados a métodos especiais de descarte – como incineração por queima de massa (3% do total de resíduos) ou por desativação eletrotérmica. Das mais de 26 mil toneladas de resíduos comuns, cerca de 10% foram destinadas à reciclagem e 23.891,69 toneladas seguiram para aterros sanitários. Não houve registros de vazamentos significativos de qualquer espécie. GRI 307-1

É importante destacar ainda a realização de campanhas internas ao longo do ano relacionadas a gestão de resíduos. A partir da identificação de um aumento de geração de resíduos em razão da pandemia, promovemos um webinar para conscientização dos colaboradores sobre o descarte correto de resíduos, com o tema "Uma live para repensar o presente com foco no futuro", focando na importância da conscientização para mudar a atual conjuntura. Em outra ação, aproveitando o Dia Mundial da Reciclagem, a Rede promoveu uma campanha especial para estimular os colaboradores a darem destino correto aos eletroeletrônicos que tinham em casa. Como resultado foram mais de 100 mil toneladas de resíduos eletroeletrônicos enviados à reciclagem no ano.

Destinação de Resíduos sólidos

Descarte de resíduos perigosos gerados por tipo e destinação (t) | GRI 306-3, 306-5

Método	Tipo de resíduo	2019	2020	2021
Incineração (queima de massa)	Químicos (grupo B)	298,38	317,38	1.126,78
Autoclavagem/ desativação eletrotérmica/ incineração	Infectante (A) e perfurocortante (B)	4.756,38	7.090,24	12.712,38
Total		**5.054,76**	**7.407,62**	**13.839,16**

Total de resíduos não-perigosos gerados por tipo e destinação (t) | GRI 306-3, 306-4

Método	Tipo de resíduo	2019	2020	2021[1]
Reciclagem	Plástico, papel, papelão, vidro, metal e orgânicos	2.195,75	1.591,93	2.552,38[2]
Reciclagem	Eletroeletrônicos	100,06	156,99	133,68
Aterro	Resíduo comum	16.491,74	15.657,55	23.891,69
Total		**18.787,55**	**17.406,47**	**26.577,74[3]**

1. Os dados de 2021 contemplam somente os meses de agosto e setembro do Hospital São Lucas RJ
2. O valor apresentado em 2021 para reciclagem contempla resíduos orgânicos dos hospitais Jabaquara, Criança SP, Niterói D'Or e Caxias D'Or.
3. Nos anos anteriores a 2021 não estavam contemplados no montante de resíduos comuns, os eletroeletrônicos.

Metas

- Alavancar, até 2025, um total de 74 unidades de negócios Mercado Livre de Energia (MLE), com uso de energia proveniente de fontes renováveis[1];
- Reduzir em 10% o consumo de água nas unidades aderentes ao projeto de eficiência hídrica até 2024;
- Alcançar até 2030, 30% de taxa de resíduos recicláveis.

1. considerando ano base 2020 e unidades hospitalares.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Japeri Golfe, projeto social patrocinado pela Rede D'Or São Luiz

Sumário de Conteúdo GRI

GRI 102-5

GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTEÚDOS GERAIS				
GRI STANDARDS	**CONTEÚDO**		**PAGÍNA/URL**	**OMISSÕES**
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016	102-1	Nome da Organização	27	
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	27	
	102-3	Localização da sede da organização	Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP)	
	102-4	Local de operações	31	
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	27	
	102-6	Mercados atendidos	31	
	102-7	Porte da organização	7	
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	123	
	102-9	Cadeia de fornecedores	154	
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	64, 73, 78	
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	55	
	102-12	Iniciativas externas	9	
	102-13	Participação em associações	ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados)	
	ESTRATÉGIA			
	102-14	Declaração do mais alto executivo	9	
	ÉTICA E INTEGRIDADE			
	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	25	
	GOVERNANÇA			
	102-18	Estrutura de governança	43	
	102-20	Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociai	46	
	102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	46	
	102-25	Conflitos de interesse	51	

GRI STANDARDS	CONTEÚDO		PAGÍNA/URL	OMISSÕES
	ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS			
	102-40	Lista de grupos de stakeholders	19	
	102-41	Acordos de negociação coletiva	142	
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	19	
	102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	19	
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	21	
	PRÁTICAS DE RELATO			
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Informações financeiras (https://ri.rededorsaoluiz.com.br/)	
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	19	
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016	102-47	Lista de tópicos materiais	21	
	102-48	Reformulações de informações	não houve	
	102-49	Alterações no relato	incluimos em 2021 neste índice o tema 405-1 não informado em 2020	
	102-50	Período coberto pelo relatório	19	
	102-51	Data do relatório mais recente	Maio de 2021	
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	19	
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	sustentabilidade@rededor.com.br	
	102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	19	
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	205	
	102-56	Verificação Externa	217	
TEMA MATERIAL: ECONÔMICO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	71	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	71	
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	72	
	201-4	Apoio financeiro recebido do governo	178	
GRI-203 Impacto Econômico Indireto 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	78	
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	73	
TEMA MATERIAL: INTEGRIDADE E COMBATE A CORRUPÇÃO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	50	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	50	

GRI STANDARDS	CONTEÚDO		PAGÍNA/URL	OMISSÕES
GRI-202 Combate a Corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	50	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	50	
TEMA MATERIAL: ENERGIA				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	189	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	189	
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da Organização	190	
	302-3	Intensidade Energética	190	
TEMA MATERIAL: ÁGUA				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	197	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	197	
GRI-303 Água e Efluentes 2018	303-4	Descarte de água	198	
	303-5	Consumo de água	198	
TEMA MATERIAL: MUDANÇA CLIMÁTICA				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	195	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	195	
GRI-305 Emissões 2016	305-1	Emissões Diretas (Escopo 1)	196	
	305-2	Emissões indiretas provenientes de energia (Escopo 2)	196	
	305-3	Emissões indiretas provenientes de energia (Escopo 3)	196	
	305-4	Intensidade de emissões	196	
TEMA MATERIAL: RESÍDUOS				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	200	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	200	
GRI-306 Residuos 2020	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	200	
	306-3	Resíduos gerados	201	
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	201	
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	201	

GRI STANDARDS	CONTEÚDO		PAGÍNA/URL	OMISSÕES
Tema Material: Atração e Retenção				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	129	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	129	
GRI-401 Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	130	
TEMA MATERIAL: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	137	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	137	
GRI-403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	137	
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	142	
	403-6	Promoção da Saúde do Trabalhador	141	
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	138	
	403-9	Acidentes de trabalho	141	
TEMA MATERIAL: TREINAMENTO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	117	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	117	
GRI-404 Capacitação e Educação 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	120	
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	115	
TEMA MATERIAL: DIVERSIDADE				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	133	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	133	
GRI-405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	134	
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	136	

GRI STANDARDS	CONTEÚDO		PAGÍNA/URL	OMISSÕES
TEMA MATERIAL: IMPACTOS NAS COMUNIDADES LOCAIS				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	169	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	169	
GRI-413 Comunidades locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	173	
PRÁTICAS DE SEGURANÇA				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	153	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	153	
GRI-410 Praticas de Segurança 2016	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	153	
AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	153	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	153	
GRI-412 Avaliação de Direitos Humanos 2016	412-2	Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	153	
TEMA MATERIAL: INOVAÇÃO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	100	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	100	
		Número de parceiros mapeados	101	
TEMA MATERIAL: PESQUISA E ENSINO				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	97	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	97	
		Ensino (Nº de alunos e cursos de Mestrado / Doutorado /Residência Médica)	99	
		Pesquisa (áreas de pesquisas, trabalhos e artigos publicados	99	

GRI STANDARDS	CONTEÚDO		PAGÍNA/URL	OMISSÕES
TEMA MATERIAL: PROMOÇÃO DA SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	144	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	144	
		Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças no ano	144	
TEMA MATERIAL: RESPONSABILIDADE SOCIAL				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	169	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	169	
		Patrocínios (Valores e Projetos)	172	
		Projetos COVID	163	
TEMA MATERIAL: EXPERÊNCIA DO PACIENTE				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	107	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	107	
		índice de satisfação do cliente	151	
		Indicadores de qualidade	107	

Temas Materiais x SASB
Health Care Delivery

TEMA MATERIAL RDSL	TÓPICO SASB	CÓDIGO SASB	MÉTRICA CONTÁBIL	PÁGINA
Integridade e Risco	Privacidade do Paciente	HC-DY-230a.2	Descrição de políticas e práticas para proteger registros de informações de saúde e outras informações de identificação pessoal	59
		HC-DY-230a.3	Número de violações de dados	59
		HC-DY-230a.4	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a segurança e privacidade de dados	59
Energia	Gestão Energética	HC-DY-130a.1	Energia total consumida	189
			Porcentagem de eletricidade da rede	189
			Porcentagem de energia renovável	189
Resíduos	Gestão de Resíduos	HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos médicos	200
			Porcentagem de resíduos incinerados	200
			Porcentagem de resíduos reciclados ou tratados	200
			Porcentagem de resíduos enviados Aterro sanitário	200
Mudança Climática	Mudanças Climáticas e os impactos na saúde humana e infraestrutura	HC-DY-450a.1	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	195
Atração e Retenção	Empregado Recrutamento, Desenvolvimento & Retenção	HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade de profissionais de saúde não médicos	132
			Taxa de rotatividade de todos os outros funcionários	132
Saúde e Segurança do trabalho	Empregado Saúde e Segurança	HC-DY-320a.1	Taxa total de incidentes graves	141

Declaração de Verificação Independente

GRI 102-56

INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela Rede D'Or São Luiz para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2021 (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da Rede D'Or São Luiz. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e *Princípios1 da Global Reporting Initiative*™ para Relatórios de Sustentabilidade e se refere à prestação de contas do período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021

RESPONSABILIDADES DA REDE D'OR E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relatório são de inteira responsabilidade da administração da Rede D'Or São Luiz. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

METODOLOGIA

A verificação contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório, incluindo os indicadores GRI associados aos tópicos materiais;
2. Análise de evidências documentais fornecidas pela Rede D'Or São Luiz para o período coberto pelo Relatório (2021);
3. Avaliação dos sistemas utilizados para compilação de dados;
4. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders)* desenvolvidas pela Rede D'Or São Luiz;
5. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000[1], incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foi excluída desta verificação qualquer avaliação de informações relacionadas à(ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte da Rede D'Or São Luiz;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

1. ISAE 3000: International Standard on Assurance Engagements

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Confiabilidade de dados foram verificados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais apresentados no Relatório;

- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente ao princípio de Equilíbrio da GRI.

PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- A Rede D`Or São Luiz utilizou o mesmo estudo de materialidade desenvolvido em 2020. Em nossa opinião, os tópicos e subtópicos selecionados possibilitaram a elaboração de um Relatório equilibrado em um contexto de sustentabilidade atual em 2021;

- O Relatório apresenta uma matriz contendo a estratégia da Rede D'Or São Luiz 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 Yerbook 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);

- Evidenciado o Compromisso com o Pacto Global da ONU (UN Global Compact Status - GC Advanced);

- Rede D'Or São Luiz S.A., foi contemplada com o Global Climate Award 2021 na categoria Climate Leadership – GOLD/ Liderança Climática - Ouro.;

- Evidenciado pelo segundo ano consecutivo o aumento do processo da acreditação. Aumentou significativamente neste ano o número de hospitais acreditados pela JCI, são 10 hospitais acreditados na Rede D'Or São Luiz, representando 25% dos hospitais acreditados no Brasil;

- Os dados apresentados para atender aos indicadores 305-1, 305-2 e 305-3 da GRI, fazem parte do Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado em 2021, cujo conteúdo não foi objeto de verificação específica. Elaborado com base na NBR ISO 14.064-1/07 e Programa Brasileiro GHG Protocol, o inventário foi certificado por uma terceira parte mediante um processo de verificação independente;

- O Relatório atualiza de forma apropriada dados do indicador NPS (Net Promoter Score), que avalia o quanto os clientes estão dispostos a recomendar os serviços da Rede D`Or São Luiz . Houve crescimento do NPS em todos os setores;

- O Relatório apresenta de forma adequada os indicadores associados à opção Essencial da GRI, o que inclui indicadores sociais e ambientais;

- As inconsistências encontradas no Relatório, em relação a um ou mais Princípios da GRI, foram corrigidas satisfatoriamente.

CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;

- A Rede D'Or São Luiz não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados e indicadores quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;

- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade, do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade e não atenda aos critérios da opção Essencial.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 185 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

O Bureau Veritas implantou e aplica um Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas. Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com a Rede D'Or São Luiz que não seja a verificação independente do Relatório de sustentabilidade. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e esta verificação realizada por nossa equipe.

A equipe que conduziu esta verificação para a Rede D'Or São Luiz possui amploconhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

CONTATO

www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp
Telefone (11) 2655-9000.

São Paulo, 1 abril de 2022.



Nelson Luiz Magalhães Bastos
Auditor-líder Assurance SustainabilityReports (ASR)
Bureau VeritasCertification – Brasil

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Conformity Declaration

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO

Nº 367.006/22

Esta **Declaração de Verificação** documenta que a ABNT realizou atividades de verificação de acordo com a norma ABNT NBR ISO 14064-3:2007 e *as Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol*.

REDE D'OR SAO LUIZ S.A
Responsável pelo Inventário: **Ingrid Felizardo Chaves Cicca**
E-mail: ingrid.cicca@rededor.com.br

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT
Verificador Líder: **Rita Carvalho**
E-mail: rita.nucar@gmail.com

As emissões de gases de efeito estufa (GEE) informadas pela **REDE D'OR SAO LUIZ S.A** em seu inventário de emissões, de 1º de janeiro até 31 de dezembro de **2021,** são verificáveis e cumprem os requisitos da norma ABNT NBR ISO 14064-1:2007 e do Programa Brasileiro GHG Protocol, detalhados nas *Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol de Contabilização, Quantificação e Publicação de Inventários Corporativos de Emissões de Gases de Efeito Estufa (EPB)*.

Nível de Confiança

A ABNT atribuiu o seguinte nível de confiança ao processo de verificação:

☒ Verificação com nível de **confiança limitada**.
"**Não há indícios** de que o inventário de gases de efeito estufa da **REDE D'OR SAO LUIZ S.A** para o ano de **2021** não esteja materialmente correto, não seja uma representação justa dos dados e informações de GEE e não tenha sido preparado de acordo com as EPB."

Os limites do processo de verificação foram:
O número mínimo de visitas às instalações não foi atingido, pois a verificação foi feita de forma remota, como permitido pela equipe do PBGHGP para o Ciclo 2022 por causa da pandemia do covid-19.

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – **Rio de Janeiro – RJ –** CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebias, 1.131 – Campos Elíseos – **São Paulo – SP –** CEP 01203-002

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

Descrição do Escopo da Verificação

O inventário do ano de **2021** da **REDE D'OR SAO LUIZ S.A** foi verificado dentro do seguinte escopo:

Limites Organizacionais	Limites operacionais
☒ Controle Operacional ☐ Participação Societária	☒ Escopo 1 ☒ Escopo 2 – Abordagem em localização ☐ Escopo 2 – Abordagem Baseada em escolha de compra ☒ Escopo 3

☐ Foram excluídas da Verificação: N/A

Instalações visitadas

Lista das instalações visitadas durante o processo de verificação:

Nome do Local	Relação do Local com a holding	Endereço	Data da Visita
- Hospital Norte D'Or - Hospital Santa Cruz - Hospital São Rafael - Laboratório Richet Tijuca - Oncologia D'Or Botafogo	Unidade Visitada	**Remotamente	15 a 18/02/2022

Total de emissões verificadas em toda a organização (Controle Operacional)

	Toneladas Métricas de CO_2 equivalente (tCO_2e)			
GEE	Escopo 1	Escopo 2 Abordagem baseada na localização	Escopo 2 Abordagem baseada em escolha de compra	Escopo 3 (se aplicável)
CO_2	10.183,950	35.612,490	-	7.227,381
CH_4	474,376	0,000000	-	22.957,592
N_2O	61.969,720	0,000000	-	86,655
HFCs	35.759,582	-	-	0,000000
PFCs	0,000000	-	-	0,000000
SF_6	0,000000	-	-	0,000000
NF_3	0,000000	-	-	0,000000
TOTAL	108.387,628	35.612,490	-	30.271,628
CO_2 Biogênico	280,528	-	-	33,078

Comentários Adicionais

Foi adotado o procedimento de verificação remota através da utilização da plataforma Microsoft Teams para garantir um nível de confiança limitado ao processo de verificação.

Emissões não-Kyoto
HCFC-22 – 632,012tCO_2e
HCFC-141b – 253,04tCO_2e

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – **Rio de Janeiro – RJ –** CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebias, 1.131 – Campos Elíseos – **São Paulo – SP –** CEP 01203-002

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

Conflitos de Interesse (CDI)

Eu, **Rita Carvalho**, certifico que nenhum conflito interesse existe entre **REDE D'OR SAO LUIZ S.A** e a **ABNT**, ou qualquer dos indivíduos membros da equipe de verificação envolvidos na verificação do inventário, conforme definido no capítulo *3.2.1 das Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol*.

Rita Carvalho — 14/04/2022
(Verificador Líder) — Data
☒ Reconhecimento de assinatura digital[1]

Conclusão do Verificador sobre o Inventário de Emissões de GEE

Como responsáveis pelas atividades de verificação do inventário de GEE da **REDE D'OR SAO LUIZ S.A**, atestamos que as informações contidas neste documento são verdadeiras.

Rita Carvalho — 14/04/2022
(Verificador Líder) — Data
☒ Reconhecimento de assinatura digital[1]

Marina Brito — 14/04/2022
(Revisor Independente) — Data
☒ Reconhecimento de assinatura digital[1]

Autorização

Eu, **Ingrid Felizardo Chaves Cicca,** aceito os resultados desta declaração de verificação.

Ingrid Felizardo Chaves Cicca — Data
☐ Reconhecimento de assinatura digital[1]

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – **Rio de Janeiro – RJ –** CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebias, 1.131 – Campos Elíseos – **São Paulo – SP –** CEP 01203-002

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Conformity Declaration

Revisão

Número de revisão:	1
Justificativa para a alteração:	Correção dos valores de emissões do Escopo 1

Rio de Janeiro, 14 de abril de 2022.

Guy Ladvocat
Gerente de Certificação de Sistemas

[1]Ao marcar a caixa "Reconhecimento de assinatura digital", concordo que esta declaração de verificação seja considerada "feita por escrito" e "assinada" para todos os fins e que quaisquer registros eletrônicos serão considerados "feitos por escrito". Renuncio expressamente a todo e qualquer direito de negar a obrigatoriedade jurídica, a validade ou a executoriedade desta declaração de verificação e de quaisquer documentos a ela relacionados com base em que tenham sido elaborados e concluídos eletronicamente.

Esta declaração de verificação é suportada por contrato de atendimento à norma e procedimentos da ABNT é válido somente em original e com o timbre da ABNT em alto-relevo seco, assinado pelo Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: www.abnt.org.br. (CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300).

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – **Rio de Janeiro – RJ –** CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebias, 1.131 – Campos Elíseos – **São Paulo – SP –** CEP 01203-002



Créditos

Uma publicação Rede D'Or São Luiz
www.rededorsaoluiz.com.br

Coordenação geral
Gerência de Sustentabilidade RDSL

Consultoria GRI
Lanakaná
www.lanakana.com.br

Projeto editorial e design
blendON
blendon.com.br

Imagens
Banco de Imagens Rede D'Or Sao Luiz
Envato Elements
Foto página 171: Shilton Araújo/Esp.DP

