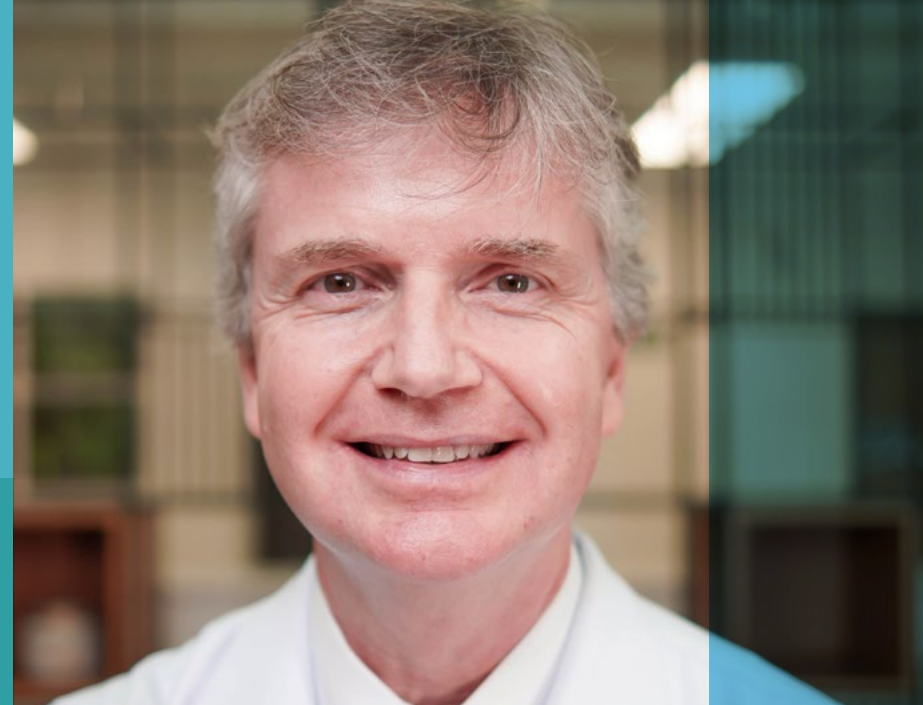


REDE *D'OR*



RELATO INTEGRADO DE SUSTENTABILIDADE

2023



Sumário

03 Apresentação

Mensagem do Presidente
Destaques 2023
Quem somos
Sobre este relatório

31 Modelo de Negócios

Modelo de geração de valor
Visão de futuro
Compromissos da nossa gestão
Compromisso com a sustentabilidade

42 Governança

Estrutura de governança
Compromissos e práticas de gestão
Gestão de riscos
Programa de integridade

61 Capital manufaturado

Engenharia clínica
Expansão orgânica
Construção sustentável

67 Capital humano

Nossos colaboradores

86 Capital social e de relacionamento

Nossos pacientes
Cadeia de fornecedores
Sociedade e comunidade

114 Capital natural

Gestão ambiental

133 Capital intelectual

Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino - IDOR
Tecnologia em assistência

143 Capital financeiro

Desempenho econômico
Investimentos

152 Anexos

160 Sumário de conteúdo da GRI e SASB

Sumário de conteúdo da GRI
Sumário de conteúdo da SASB
Relatório de Asseguração

175 Informações corporativas e Créditos



APRESENTAÇÃO

- 04 Mensagem do Presidente
- 06 Destaques 2023
- 11 Quem somos
- 26 Sobre este relatório



Sumário
interativo

Mensagem do Presidente

GRI 2-22

Em 2023, apresentamos resultados muito robustos e que refletem a execução de nosso plano de investimentos, com criação de valor para todos os nossos públicos. Ao longo do ano, fizemos mais 10 milhões de atendimentos médicos e aproximadamente 500 mil cirurgias de pacientes que buscaram nossas unidades confiando na qualidade do cuidado que garantimos aos brasileiros. Aproximadamente 360 mil pacientes foram atendidos também em nossa Oncologia D'Or.

Nossa excelência operacional nos levou a receber esse ano inúmeros reconhecimentos pelo elevado padrão de qualidade técnica dos nossos hospitais, sendo eles certificados por várias organizações independentes, nacionais e internacionais, como a *Joint Commission International* (JCI). São 17 hospitais acreditados pela JCI, o que representa 32% de todos os hospitais brasileiros com a chancela. Mais de 82% dos nossos hospitais possuem algum modelo de acreditação (JCI, QMENTUM, NIAHO, ACSA ou ONA) e os demais estão em preparação para receber.



Sob a ótica econômica tivemos um lucro líquido de R\$ 2,1 bilhões, e registramos um EBITDA (sigla para “lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização”) de R\$ 7,1 bilhões.

Lideramos o setor de saúde privado brasileiro oferecendo o melhor da medicina nas regiões geográficas que atuamos, medindo e divulgando nossos resultados assistenciais, e buscando sempre pela maior eficiência operacional possível, comprometidos com a sustentabilidade setorial. Um outro marco importante de 2023 foi a integração com a gestão da SulAmérica, buscando sinergias em processos comuns, aprimorando os serviços escaláveis e trazendo eficiência para todo o Grupo. A SulAmérica segue com uma gestão independente, e traçamos objetivos e planos estratégicos coesos para nosso negócio de seguros confiantes que somos em nosso país.

Em 2023, inauguramos o Hospital São Luiz Campinas (SP), e obras importantes entraram em suas fases finais de construção. Além do Hospital Memorial Star, em Pernambuco, que entrará em operação no mês de abril de 2024, destacamos a expansão do Hospital Vila Nova Star, na cidade

de São Paulo, o projeto Aliança Star, em Salvador, assim como o novo Hospital Macaé D'Or, no estado do Rio de Janeiro. Adicionalmente, temos outros projetos de novos hospitais e expansão de unidades existentes que já estão com obras avançadas sendo duas novas unidades no estado de São Paulo, Alphaville e Guarulhos; o Barra D'Or II, na cidade do Rio de Janeiro; a nova torre do Hospital São Lucas, em Aracaju; e as obras de expansão no Hospital Assunção, em São Bernardo do Campo, no estado de São Paulo. Juntas, essas nove unidades representam um investimento total de aproximadamente R\$ 3,5 bilhões, contribuindo com a criação de cerca de 20 mil vagas de emprego diretos e indiretos.

Ressaltamos nosso compromisso com o desenvolvimento econômico das regiões em que atuamos, considerando que, em 2023, mais de 90% de todos os materiais e serviços contratados pela Companhia foram distribuídos por fornecedores locais.

Realizamos importantes investimentos, enfatizando o uso de tecnologia e inovação e o foco na maior eficiência no atendimento aos nossos clientes, nos ganhos reais de produtividade de nossas operações,

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

e na evolução contínua da qualidade de nossos serviços. Dessa forma, asseguramos que nossos pacientes e familiares tenham a melhor experiência possível durante sua permanência conosco.

Temos trabalhado fortemente com a agenda de mudanças climáticas, contribuindo para uma economia de baixo carbono. Destacamos, entre nossas iniciativas estratégicas e assertivas nesse caminho, o anúncio da intenção de migração de 74 unidades consumidoras para uso de energia a partir de fontes renováveis, dentro de nossa meta de reduzir em 36% nossas emissões de gases de efeito estufa até 2030, considerando nosso compromisso com o *Race to Zero*. Também seguimos investindo em aumentar a eficiência energética de nossas unidades e incrementar nosso programa de gerenciamento de resíduos.

Como resultado dos nossos esforços nessa agenda ambiental, fomos reconhecidos com selo ouro dos nossos inventários de emissões de gases de efeito estufa relativo ao ciclo 2023 (ano base 2022). Ao final de 2023, alcançamos a marca de 133 unidades de negócio da Rede D'Or no Programa GHG Protocol, que serão reportados no próximo ciclo; recebemos score B pelo segundo ano consecutivo no reporte ao CDP, realizamos estudo de cenários e matrizes de riscos climáticos; permanecemos na carteira do Índice de Carbono Eficiente (ICO2). Destacamos, ainda, o reconhecimento

nas categorias Campeões climáticos de cuidados com a saúde e Liderança climática, no *Health Care Climate Challenge 2023*, que evidencia anualmente os avanços da agenda ambiental em hospitais, sistemas e organizações de saúde ao redor do mundo.

Adicionalmente, mantivemos nossa presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, para vigorar entre os dias 02 de janeiro de 2024 a 30 de dezembro de 2024. Essa é a segunda vez consecutiva que a Companhia compõe a carteira, desta vez no 32º lugar do *ranking*, apenas dois anos e meio após o IPO.

No âmbito social, buscamos valorizar nossos talentos, com 1.654 vagas preenchidas internamente (Movimenta Rede), aumento de 13% em relação ao ano anterior; ampla oferta de treinamento e capacitação (1,3 milhão de horas via nossa universidade corporativa) e zelando pela qualidade do nosso ambiente de trabalho. Essa satisfação em trabalhar na Rede D'Or está refletida no resultado da pesquisa anual de clima, com mais de 72% de favorabilidade. Dentro do pilar de liderança, temos o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), que visa acelerar e sustentar o pipeline de talentos da Companhia a fim de desenvolver e fortalecer ainda mais o desempenho e potencial desses profissionais frente ao crescimento orgânico da Rede D'Or.

Participamos, ainda, de inúmeras iniciativas sociais, mas, em 2023, precisamos registrar os 10 anos do Hospital da Criança, uma organização social sem fins lucrativos e que atua na realização de cirurgias infantis de alta complexidade no Estado do Rio de Janeiro. Com sede em Vila Valqueire, ao longo desses 10 anos realizamos mais de 206 mil consultas ambulatoriais, mais de 50 mil cirurgias e mais de 250 transplantes, recuperando a vida de milhares de jovens brasileiros.

Com nossa forte marca empregadora, somos capazes de atrair os melhores talentos, seja via recrutamento e seleção ou por meio do nosso Programa Trainee, que está em sua terceira edição. Sempre tendo a inclusão e a diversidade como um objetivo na composição do nosso time.

Gostaria de agradecer a todos que fazem da Rede D'Or e que acreditam na capacidade da Companhia, o que nos permite reafirmar nosso entusiasmo e compromisso com o setor de saúde brasileiro.

Boa Leitura!

Paulo Junqueira Moll
CEO Rede D'Or

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Destques 2023

R\$ **7,1**
bilhões
DE EBITDA

R\$ **2,5**
bilhões
INVESTIDOS EM OBRAS
DE AMPLIAÇÃO

R\$ **2,1**
bilhões
DE LUCRO LÍQUIDO

7.500
vagas
DE EMPREGO DIRETOS
E INDIRETOS

5.257,40
MWh
REDUÇÃO DE CONSUMO DE ENERGIA
ELÉTRICA NAS UNIDADES QUE
PARTICIPAM DO PROGRAMA DE
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

4,9
milhões
DE ATENDIMENTOS
AMBULATORIAIS

44 mil
PARTOS POR ANO

1,3
milhão
DE HORAS
DE TREINAMENTO
E CAPACITAÇÃO

+ de **71** mil
COLABORADORES

133
unidades
com inventários
de GEE

2,8
milhões
DE PACIENTES-DIA

5,3
milhões
DE ATENDIMENTOS
DE EMERGÊNCIA

87%
de Índice de
Satisfação da
Qualidade
Percebida

82%
dos hospitais com
acreditações
nacionais e
internacionais

 **11.737**
leitos totais

+ **106** mil
médicos credenciados

APRESENTAÇÃO

Modelo
de negócio

Governança

Capital
manufaturado

Capital
humano

Capital social e de
relacionamento

Capital
natural

Capital
intelectual

Capital
financeiro

Anexos

Sumário de
conteúdo
GRI e SASB

Relatório de
Asseguração

Prêmios, reconhecimentos e índices

Destaques Rede D'Or



Health Care Climate Challenge 2023

Nossa companhia foi reconhecida com o prêmio global **Health Care Climate Challenge**, concedido pela organização internacional Saúde sem Dano (em inglês, **Health Care Without Harm**), pelo seu empenho no combate às mudanças climáticas. Juntamente com outras seis empresas de saúde de diversos lugares do mundo, recebeu a premiação na categoria Campeões Climáticos de Cuidados com a Saúde e Liderança Climática (*Climate Leadership - Gold*).

A **Health Care Without Harm**, representada no Brasil pelo Projeto Hospitais Saudáveis, reconhece anualmente os avanços da agenda ambiental em hospitais, sistemas e organizações de saúde ao redor do mundo. Mais de 200 instituições de 18 países se inscreveram no desafio, em 2023.



Marcas Mais Admiradas do Brasil

Vencedores na categoria Redes Hospitalares e Planos de Saúde, prêmio realizado pela rádio **BandNews FM**, em parceria com o canal BandNews TV, que valoriza as empresas que mais se destacaram na opinião dos brasileiros.



Mais Amados do Rio

Barra D'Or, Copa D'Or e Quinta D'Or foram consagrados pelos cariocas na quarta edição do prêmio Os Mais Amados do Rio, segundo a **Revista Veja Rio**, como os hospitais mais amados do Rio de Janeiro. A SulAmérica também foi listada em 3º lugar na categoria Plano de Saúde.



Valor 1000

Ficamos em segundo lugar na categoria de Serviços Médicos na **23ª edição do Valor 1000**, ranking das 1.000 maiores empresas brasileiras. Juntas, as 1.000 empresas dessa edição apresentaram receita líquida de R\$ 7,4 trilhões, ganho real de 11,1% sobre 2021. Com a atuação da SulAmérica, ficamos em segundo lugar no ranking com as maiores seguradoras do país.



Prêmio ELSO

O Hospital Copa D'Or recebeu o prêmio **Silver Level** de Excelência em Suporte de Vida Extracorpóreo, por se destacar nos seus processos, procedimentos e sistemas implementados para promover excelência e cuidado excepcional na oxigenação por membrana extracorpórea.



Prêmio Abrasca – Melhor Relatório Anual

Recebemos Menção Honrosa na categoria Análise Econômico-Financeira do **25º Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual de Companhia Aberta - Grupo 1** (receita líquida igual ou acima de R\$ 3 bilhões) e fomos listados como finalistas pelo Relatório de Sustentabilidade 2022.



FTSE4Good

Recebemos, em junho de 2023, o novo certificado **FTSE4Good Index Series**, com score 3.9, o que nos coloca entre o Top 6 do subsetor. Aferido pela *Financial Times Stock Exchange (FTSE) Russell*, divisão da Bolsa de Valores de Londres, trata-se de um dos mais importantes índices internacionais de sustentabilidade. É composto por companhias de capital aberto comprometidas com critérios ESG, selecionadas após a avaliação de mais de 300 indicadores.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

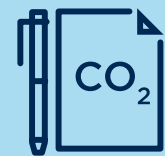
Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração



Programa GHG Protocol

O inventário corporativo de emissão de Gases de Efeito Estufa 2022 (GEE) do Grupo D'Or, publicado no [Registro Público de Emissões](#), em 2023, manteve-se reconhecido com o [Selo Ouro](#) no [Programa Brasileiro GHG](#), nível mais alto de qualificação.



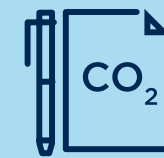
Carbon Disclosure Project (CDP)

Pela segunda vez consecutiva, publicamos as informações sobre mudanças climáticas no questionário do [Carbon Disclosure Project](#) - Mudança Climática 2023 (CDP), no qual mantivemos a nota B - classificação que impacta positivamente índices de sustentabilidade, como o ISE B3. Além disso, publicamos pela primeira vez o questionário CDP - Segurança Hídrica 2023, em que obtivemos a nota C.



ISE B3

Fomos selecionados para integrar a 19ª carteira do [Índice de Sustentabilidade Empresarial \(ISE\) da B3](#) (carteira 2024), índice que mede o comprometimento das empresas listadas na B3 com a sustentabilidade empresarial. Essa carteira entrou em vigor no dia 2 de janeiro de 2024 e reúne 78 companhias, pertencentes a 36 setores. Essa é a segunda vez consecutiva que compomos o índice, subindo de 50º para 26º lugar do *ranking* (estávamos em 50º na 18ª carteira), apenas três anos após o IPO.



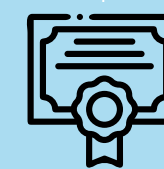
ICO2-B3

Pela segunda vez consecutiva, integramos a [carteira do Índice Carbono Eficiente](#) da B3, agora em sua 13ª edição, índice que leva em conta o grau de eficiência no controle de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE).



ISS ESG

Possuímos o selo Prime, segundo a metodologia de análise da [Institutional Shareholder Services \(ISS\)](#), demonstrando que atendemos aos mais elevados requisitos de desempenho nos temas ligados à sustentabilidade, no nosso setor de atuação. As análises da ISS auxiliam grandes investidores institucionais em suas decisões de investimento.



JCI

Recebemos acreditação para 17 hospitais da rede, concedidas pela [Joint Commission International](#), líder global em certificação de instituições de saúde, reconhecendo a nossa qualidade técnica.



S&P Global ESG - The Sustainability Yearbook

Fomos incluídos no anuário *The Sustainability Yearbook 2023*, e mantidos na edição 2024 desse guia elaborado pela [Standard & Poor's \(S&P Global ESG Scores\)](#). O documento reúne as instituições com as melhores práticas nos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG). Mais de sete mil empresas foram avaliadas e somente 15% das que obtiveram a melhor pontuação em seu setor foram mencionadas na publicação. O relatório ESG é referência para investidores internacionais no tema sustentabilidade.



Programa Green Kitchen

Fechamos o ano com 22 unidades - 20 próprias e duas administradas - com selo emitido pelo [Programa Green Kitchen](#), que reconhece os padrões de qualidade na produção de alimentação saudável a partir de critérios de sustentabilidade.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Destaques SulAmérica



Prêmio Líderes da Saúde

Fomos o grande vencedor da 10ª edição do Prêmio Líderes da Saúde, na categoria Operadora e Seguradora de Saúde. O evento, realizado pelo Grupo Mídia, reconhece as indústrias, fornecedores, distribuidores, operadoras, entidades setoriais, entre outros *players* do mercado da saúde que mais se destacaram no último ano.



Prêmio de Inovação em Seguros CNSeg

Conquistamos o primeiro lugar na categoria Comunicação, com o Projeto Treinou, Ganhou!, em parceria com a *Gympass*, e o segundo lugar, nas categorias Sustentabilidade e Processos (Projeto Investimento Socialmente Responsável) e Tecnologia (A Inteligência Artificial Aplicada no Combate à Fraude) na **12ª edição do Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização**. O reconhecimento é realizado pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg).



Prêmio de Melhor Asset de Renda Fixa de 2023

Obtivemos pela SulAmérica o reconhecimento do **Guia de Fundos - FGV 2023** com o prêmio de Melhor *Asset* de Renda Fixa de 2023, refletindo a confiança dos nossos clientes e a qualidade da gestão.



Experience Awards 2023 (Melhor Plano de Saúde)

Fomos agraciados com o título de Melhor NPS do Brasil, segundo a **Experience Awards 2023**, evidenciando nosso compromisso em oferecer a melhor experiência ao cliente.



Plano de saúde mais amado de São Paulo

A SulAmérica foi eleita como a gestora do plano de saúde mais amado de São Paulo. O resultado faz parte de uma pesquisa realizada pela **Veja São Paulo**, em parceria com a empresa de pesquisa e inteligência MindMiner. O levantamento, que está na sua segunda edição, foi realizado com base na opinião de mais de cinco mil leitores, que responderam um questionário *online*, elegendo os estabelecimentos e as marcas favoritas dos paulistanos. As opções finalistas foram escolhidas por meio de uma curadoria dos jornalistas da redação da *Vejinha*.



Troféu JRS: parcerias comerciais, inovação saúde e odonto

Fomos reconhecidos em duas categorias na **21ª edição do Troféu JRS**: parcerias comerciais, inovação saúde e odonto.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Principais indicadores

SASB HC-DY-000.A



Capital Manufacturado	2023	2022	2021
Hospitais próprios (unid.)	70	69	64
Hospitais sob gestão (unid.)	3	3	3
Clínicas (unid.)	55	54	50
Laboratórios (unid.)	11	11	12
Leitos operacionais (unid.)	9.598	9.469	8.946



Capital Natural	2023	2022	2021
Total de resíduos gerados (ton.)	37.725	39.515	40.424
Consumo de energia dentro da organização (GJ)	1.316.304	1.207.716	1.129.627
Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) - Escopo 1 (ton. de CO ₂ eq.)	67.385	64.785	108.388
Emissões indiretas de GEE - Escopo 2 (ton. de CO ₂ eq.)	Por localização 12.450 Escolha de compra 9.252	12.537	35.612
Outras fontes indiretas de GEE - Escopo 3 (ton. de CO ₂ eq.)	31.259	33.448	30.272



Capital Humano	2023	2022	2021
Horas de treinamento por empregado/ano	4,29	5,58	4,62
Taxa de frequência dos acidentes	15,34	14,92	11,65
Empregos gerados	21.325	18.983	21.592



Capital Intelectual	2023	2022	2021
Nº de artigos publicados	192	236	315
Nº de parceiros mapeados	2.142	1.801	1.576



Capital Social e de Relacionamento	2023	2022	2021
Investimento social e patrocínio (R\$ milhões)	17.465	12.531	14.322
Hospitais acreditados (unid.)	60	57	51
Índice de Satisfação do Cliente	87%	85%	88%



Capital Financeiro	2023 ²	2022	2021
Receita líquida (R\$ milhões) ¹	46.508,6	22.987,4	20.381,9
EBITDA (R\$ milhões) ¹	7.065,3	5.303,0	4.897,0
Margem EBITDA (%) ¹	15,2%	23,1%	24,0%
Lucro (prejuízo) líquido (R\$ milhões) ¹	2.113,7	1.262,3	1.677,7
Endividamento líquido (R\$ milhões) ¹	16.854,7	14.671,9	12.665,9
Dívida líquida / EBITDA ¹	2,1	2,8	2,6
Investimentos realizados (R\$ milhões)	2.908,0	3.678,6	5.653,7

¹ Os valores publicados constam nas [Demonstrações Financeiras](#) da Companhia.

² Inclui resultados de Rede D'Or e SulAmérica.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Quem Somos

A Rede D'Or

GRI 2-1, 2-2, 2-6

Com 45 anos de existência, somos a Rede D'Or São Luiz S.A. (razão social), uma sociedade anônima aberta de capital privado, constituída pela maior rede integrada de cuidados em saúde da América Latina e referência em qualidade técnica. Presente em 13 estados brasileiros e no Distrito Federal, temos nosso centro administrativo localizado em São Paulo (SP). Estamos enquadrados no setor de saúde suplementar e temos como foco o atendimento humanizado, a qualificação da equipe, a adoção de novas tecnologias e a expansão do atendimento. É possível verificar a descrição completa das principais atividades do Grupo no [Formulário de Referência](#), bem como na [Apresentação Institucional](#), documentos públicos atualizados anualmente.

Nossas relações de negócios abrangem nossa cadeia de valor, que inclui parceiros de negócios, os quais são pessoas ou entidades com quem nos relacionamos. A cadeia de valor abrange o conjunto de partes interessadas, o qual pode ser verificado na [Política de Engajamento de Partes Interessadas](#) e que estão sujeitos à aplicação das diretrizes previstas no [Código de Conduta da Rede D'Or](#).



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.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

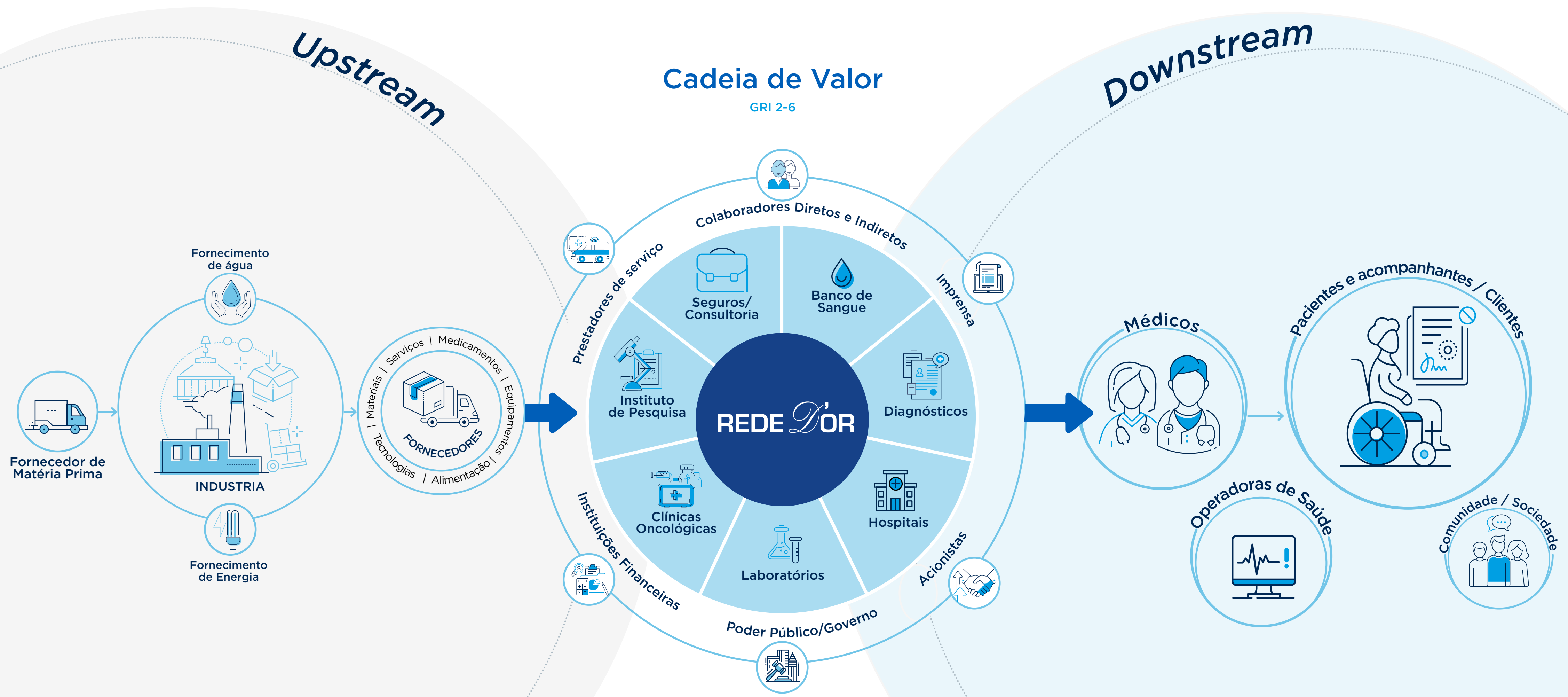
Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração



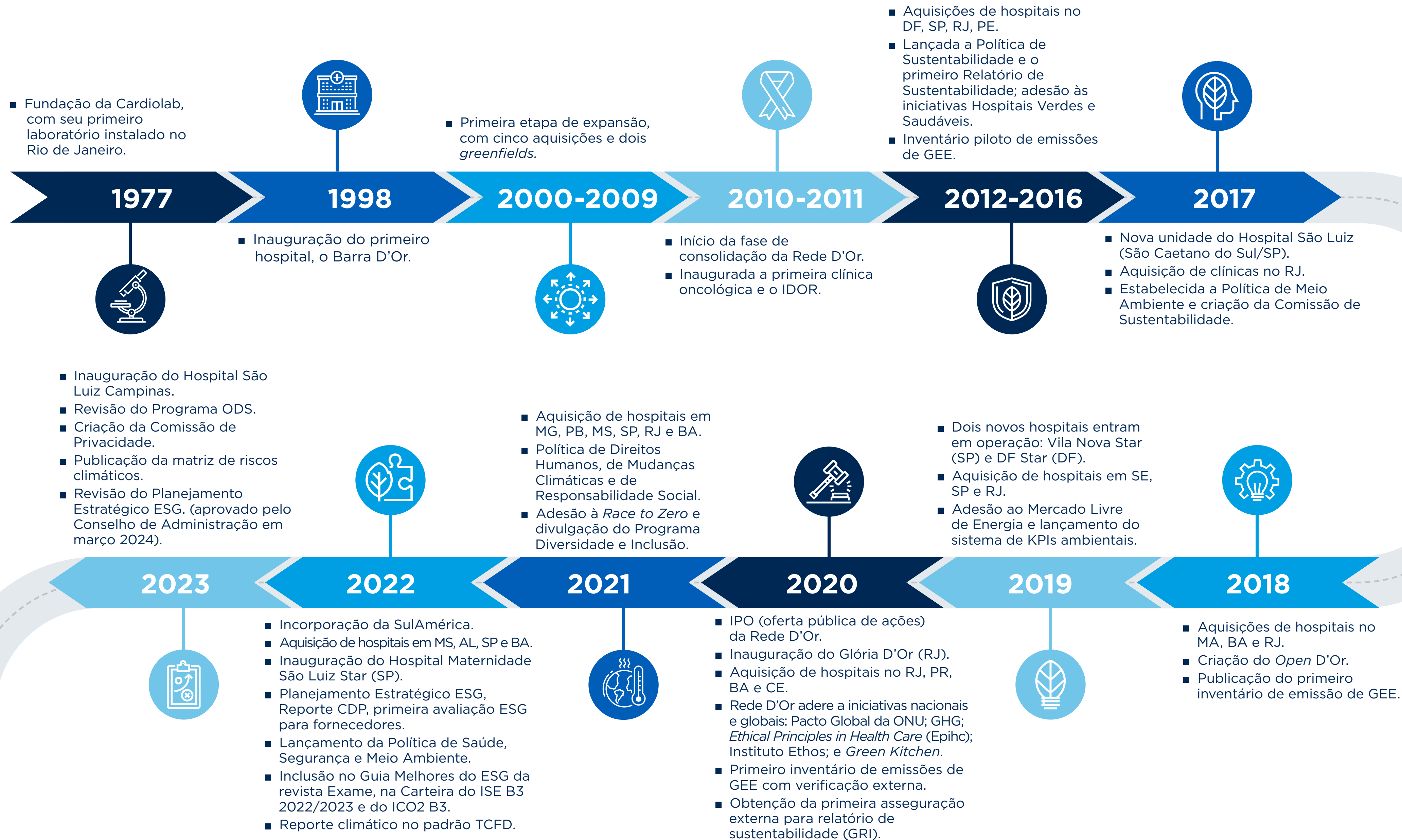
Entidades *upstream* da organização fornecem produtos ou serviços usados no desenvolvimento dos produtos ou serviços da própria organização.

Entidades *downstream* da organização são aquelas que recebem produtos ou serviços da organização.

APRESENTAÇÃO

- Modelo de negócio
- Governança
- Capital manufaturado
- Capital humano
- Capital social e de relacionamento
- Capital natural
- Capital intelectual
- Capital financeiro
- Anexos
- Sumário de conteúdo GRI e SASB
- Relatório de Asseguração




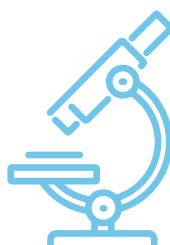


Linha do tempo



APRESENTAÇÃO

- Modelo de negócio
- Governança
- Capital manufaturado
- Capital humano
- Capital social e de relacionamento
- Capital natural
- Capital intelectual
- Capital financeiro
- Anexos
- Sumário de conteúdo GRI e SASB
- Relatório de Asseguração

Maior ecossistema de saúde do Brasil^{a, b} | GRI 2-6

Hospitais	Seguros	Oncologia	Diagnóstico	Educação e Pesquisa (IDOR)	Serviços complementares
<p>Maior rede de hospitais privados independentes do Brasil.</p> <p>Referência em padrão de qualidade.</p> <p>Inaugurado em 1998.</p> 	<p>Uma das maiores seguradoras do país</p> <p>Modelo de distribuição diversificado e presença nacional.</p> <p>128 anos de história.</p> 	<p>Serviços de Oncologia totalmente integrados à rede hospitalar.</p> <p>Posição de liderança.</p> <p>Inaugurado em 2011</p> 	<p>3º maior operador de diagnósticos do Brasil.</p> <p>Inaugurado em 1977, com retomada em 2018.</p> 	<p>Colaboração científica com + de 60 países.</p> <p>+ de 40 programas residência médica.</p> <p>Plano privado de educação médica em desenvolvimento.</p> 	<p>D'Or Consultoria, e participação Qualicorp S.A. (25,85%).</p> <p>Maior Banco de Sangue no Brasil, adquirida em 2017 (participação de 42,4%).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Diálise ■ Distribuição ■ Materiais e medicamentos ■ Nefrologia ■ Transplantes complexos 

a. Foram apresentados alguns números e indicadores referentes aos negócios da D'Or Consultoria; Oncologia D'Or; SulAmérica; Laboratórios Richet; e Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR) no tópico "Nossa presença no Brasil".

b. Ver detalhamento na [Apresentação Institucional](#).

(1) Número de leitos em Maio/22;

(2) Em termos de EBITDA 2020FY, incluindo infusões e cirurgias oncológicas;

(3) Considerando o EBITDA ajustado 2020FY para todos as companhias listadas.

Nossa estrutura é composta por 70 hospitais próprios em operação e outros três administrados; 55 clínicas oncológicas; 11 laboratórios; e 106,4 mil médicos credenciados. Com 9.598 leitos operacionais, a Rede D'Or realiza anualmente 5,3 milhões de atendimentos de emergência e 4,9 milhões de atendimentos ambulatoriais, 498 mil cirurgias e 44 mil partos por ano, registrando 2,8 milhões de pacientes-dia. Possuímos uma das maiores redes diagnósticas do Brasil, extensa operação de banco de sangue, temos uma das maiores consultorias de saúde do país e o maior e mais avançado parque de cirurgia robótica da América Latina.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

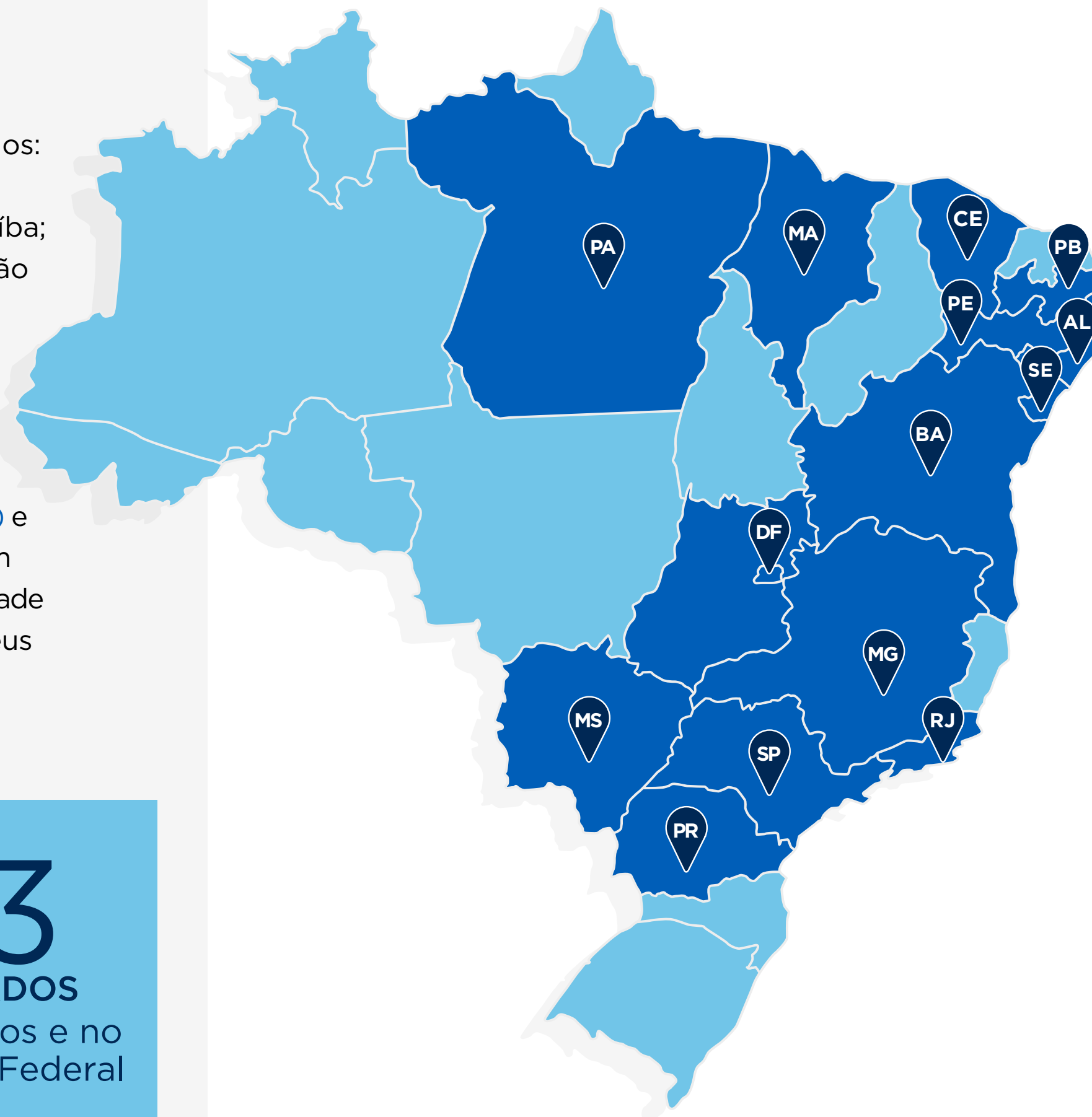
Relatório de Asseguração

Nossa presença no Brasil

GRI 2-2, 2-6

A Rede D'Or está presente em 13 estados: Alagoas; Bahia; Ceará; Maranhão; Mato Grosso do Sul; Minas Gerais; Pará; Paraíba; Paraná; Pernambuco; Rio de Janeiro; São Paulo; e Sergipe, e no Distrito Federal.

Além das unidades de saúde (hospitais, laboratórios e clínicas oncológicas), temos as operações da D'Or Consultoria, Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR) e SulAmérica, de abrangência nacional. Em comparação ao Relatório de Sustentabilidade 2022, a SulAmérica foi incorporada e seus indicadores foram dispostos no anexo [Indicadores ESG SulAmérica](#).



ALAGOAS | 1 hospital
Hospital Memorial Arthur Ramos

BAHIA | 5 hospitais
Hospital Aliança
Hospital Cardíaco Pulmonar
Hospital São Rafael
Hospital Santa Emília
Hospital Aeroporto

CEARÁ | 1 hospital
Hospital São Carlos

DISTRITO FEDERAL | 4 hospitais
Hospital Coração do Brasil
Hospital Santa Helena
Hospital Santa Luzia
Hospital DF Star

MARANHÃO | 1 hospital
UDI Hospital

MATO GROSSO DO SUL | 2 hospitais
Hospital Proncor
Hospital Santa Marina

MINAS GERAIS | 1 hospital
Hospital Biocor

PARÁ | 2 hospitais
Hospital Yutaka Takeda¹
Hospital Cinco de Outubro¹
¹ Hospital administrado

PARANÁ | 1 hospital
Hospital Santa Cruz

PARAÍBA | 2 hospitais
Hospital Nossa Senhora das Neves
Hospital Nossa Senhora das Neves (Epitacio)

PERNAMBUCO | 4 hospitais
Hospital Esperança Olinda
Hospital Esperança Recife
Hospital Memorial São José
Hospital São Marcos

RIO DE JANEIRO | 22 hospitais
Clínica São Vicente
Hospital Badim
Hospital Balbino
Hospital Bangu
Hospital Barra D'Or
Hospital Caxias D'Or
Hospital Copa D'Or
Hospital CopaStar
Hospital Glória D'Or
Hospital Niterói D'Or
Hospital Norte D'Or
Hospital Oeste D'Or
Hospital Quinta D'Or
Hospital Real D'Or
Hospital Rio Barra
Hospital Rios D'Or
Hospital Samer
Hospital Jutta Batista
Hospital Perinatal Laranjeiras
Hospital Perinatal Barra
São Lucas Hospital de Clínicas
Hospital Estadual da Criança¹
¹ Hospital administrado

SÃO PAULO | 26 hospitais
Hospital Alpha Med
Hospital Brasil Mauá
Hospital Central do Tatuapé
Hospital Assunção
Hospital Bartira
Hospital Central Leste
Hospital da Criança
Hospital de Clínicas Antônio Afonso
Hospital e Maternidade Brasil
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 São Luiz Osasco
Hospital Novo Atibaia
Hospital Orthoservice
Hospital Santa Isabel
Hospital Central Sul
Hospital São Luiz Jabaquara
Hospital São Luiz Morumbi
Hospital Villa Lobos
Hospital Vivalle
Hospital IFOR
Hospital Vila Nova Star
Maternidade São Luiz Star
Hospital e Maternidade São Luiz Campinas

SERGIPE | 1 hospital
Hospital São Lucas

73
HOSPITAIS
70 próprios
3 administrados

13
ESTADOS
brasileiros e no
Distrito Federal

11
LABORATÓRIOS

55
CLÍNICAS
ONCOLÓGICAS

As entidades incluídas em nosso relato de sustentabilidade são as que estão listadas nas páginas 74 e 75 das Demonstrações Financeiras (4T23). Para as situações em que não as informações que não contemplarem todas as unidades, utilizamos notas explicativas.

APRESENTAÇÃO

- Modelo de negócio
- Governança
- Capital manufaturado
- Capital humano
- Capital social e de relacionamento
- Capital natural
- Capital intelectual
- Capital financeiro
- Anexos
- Sumário de conteúdo GRI e SASB
- Relatório de Asseguração

D'Or Consultoria

Presente em sete estados brasileiros, a D'Or Consultoria tem o papel de realizar a gestão operacional, gestão de risco e de saúde, consultoria, diagnóstico e avaliação de mercado, serviços de marketing e comunicação especializada.

R\$ **5** BILHÕES
Valor em prêmio

3.400
CLIENTES

2,5
MILHÕES
Vidas administradas

900
COLABORADORES



APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Oncologia D'Or

A Oncologia D'Or é a nossa estrutura especializada em cuidados oncológicos, com 55 unidades em dez estados (Rio de Janeiro, São Paulo, Maranhão, Bahia, Pernambuco, Paraíba, Ceará, Sergipe, Alagoas e Paraná) e no Distrito Federal. Nessas unidades, que oferecem serviços de nível internacional, mais de 480 médicos e cerca de 1.374 colaboradores, com diferentes formações, dedicam-se ao diagnóstico e ao tratamento dos diversos tipos de tumores sólidos e do conjunto de doenças caracterizadas pela multiplicação de células do sangue (neoplasias hematológicas).

Em 2023, um novo laboratório de patologia molecular foi inaugurado, juntamente com o IDOR. A unidade permitirá obter diagnósticos com agilidade e precisão, sem a necessidade de enviar amostras para análise no exterior ([veja mais informações na página 133](#)). As equipes de oncologia, patologia e outras especialidades trabalham o tempo todo em conjunto, discutindo a conduta terapêutica adequada às necessidades individuais do paciente.

Em 2023, foram realizados, em média, 52.900 atendimentos mensais, aplicando os diferentes

tratamentos em aproximadamente 29 mil pacientes. Destacamos a realização da primeira radioembolização hepática com Ítrio-90 do Centro-Oeste, feita pelo Hospital DF Star. É um tipo de radioterapia que trata diretamente as células doentes - uma opção terapêutica para tumores hepáticos, como câncer de fígado primário (hepatocarcinoma), e de metástases hepáticas, como tumores colorretais.

MAIS DE
55
CLÍNICAS

MÉDIA DE
52.900
atendimento por mês

MÉDIA DE
29.780
pacientes por mês

COBERTURA DE
170
convênios

UNIDADE
ADQUIRIDA EM 2023:
**ONCOLOGIA D'OR
RIBEIRÃO PIRES**



APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

A atuação integrada, em cada um dos nossos hospitais, de oncologistas clínicos, hematologistas, patologistas, radiologistas e médicos de outras especialidades, envolvidos no tratamento do câncer, é um dos diferenciais da Oncologia D'Or. Esse modelo de trabalho integrado proporciona mais agilidade para o diagnóstico e maior eficiência no desenho das estratégias de tratamento. Também é facilitado pelas reuniões multidisciplinares diárias (*Tumor Board*) para discussão online de casos, aproximando os oncologistas de todas as regionais e os médicos da Rede D'Or envolvidos nos cuidados dos pacientes oncológicos de todo o Brasil.

Os projetos já existentes na Oncologia D'Or foram amplamente trabalhados em diferentes frentes. O projeto da Linha Verde, por exemplo, seguiu entregando excelência no cuidado com o paciente, facilitando o agendamento de exames e cirurgias, reforçando o diferencial que é o fluxo único e integrado entre as unidades de diagnóstico, cirurgia e tratamento oncológico entre as unidades da Oncologia D'Or e os hospitais da Rede D'Or.

Dessa forma, o projeto continuou auxiliando o paciente com câncer em todas as etapas de acolhimento necessárias nas estruturas do grupo, agilizando o diagnóstico e consequentemente reduzindo o tempo para o início do tratamento, aumentando as chances de um melhor prognóstico. Já o projeto de

Oncogenética nacional fortaleceu a medicina de precisão dentro da empresa possibilidade real para os pacientes de antever possíveis problemas de saúde.

O aplicativo é uma facilidade para os pacientes que fazem tratamento oncológico, sendo uma ferramenta fundamental para que acompanhem as informações dessa jornada, como a listagem dos medicamentos em uso, detalhes sobre os exames, consultas marcadas, acesso às receitas e às orientações médicas personalizadas. Entre as funcionalidades do aplicativo está ainda o registro de sintomas e sinais vitais, que pode ser feito diariamente pelo paciente em tratamento de câncer ambulatorial, para que seu caso seja acompanhado pela equipe médica.

Além disso, um profissional de enfermagem (denominado enfermeiro de acolhimento) tem a missão de atuar como coordenador na linha de cuidado do paciente, guiando-o durante todo o tratamento para facilitar os processos e potencializar os resultados. Tudo isso proporciona maior conforto e agilidade aos pacientes e seus familiares.

O novo site da [Oncologia D'Or](#) também é um marco importante no ano de 2023, trazendo melhor navegabilidade, informação de qualidade e dados sobre nossa estrutura, como acesso aos endereços das clínicas, informações do corpo clínico e convênios assistidos. Essa é outra melhoria para complementar uma boa experiência do paciente em nossas clínicas.

Patrocínios de eventos científicos das sociedades médicas

A Oncologia D'Or apoiou, em 2023, os mais variados eventos médico-científicos, que foram organizados pelas principais sociedades médicas brasileiras, nas especialidades de coloproctologia, hematologia, ginecologia, mastologia e urologia.

Eventos voltados aos pacientes

Foram realizados eventos mensais aos pacientes, durante os quais foram abordados os principais temas de seu interesse. O projeto Encontros Oncologia D'Or do Rio de Janeiro foi mantido, alternando entre formatos online e presenciais; em São Paulo, o projeto aconteceu bimestralmente e a regional da Bahia aderiu ao projeto em sessões

especiais, agendadas de acordo com a demanda de alguns temas. O projeto virou também uma web série gravada em 10 episódios para o canal do YouTube da Oncologia D'Or e teve uma edição presencial especial, com a temática do Outubro Rosa, que fez parte do calendário de ativações para os pacientes na campanha O Ano Todo Rosa.

Congresso Internacional Oncologia D'Or 2023

No [VIII Congresso Internacional Oncologia D'Or](#), atingimos um número recorde de público, com mais de 6 mil pessoas inscritas, e de expositores, com 17 marcas parceiras presentes em três andares de evento e com 300 palestrantes reunidos para discutir as novidades no diagnóstico e no tratamento do câncer, divididos em sete salas com módulos simultâneos.

Convidados internacionais e brasileiros fizeram parte dessa edição histórica, que ocorreu em abril, no espaço de convenções do Hotel Windsor Oceânico, na cidade do Rio de Janeiro.

A programação foi ampla e debateu sobre o que há de mais atual e importante no diagnóstico e no tratamento do câncer, incluindo temas como cirurgia robótica, transplante de órgãos, integração de especialidades, linhas de cuidado, novos testes moleculares, intervenções para tratamento da dor e pesquisa clínica com ampla participação do IDOR.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Simpósios internacionais híbridos

Com a retomada absoluta dos eventos presenciais, a Oncologia D'Or realizou, em 2023, as reuniões médicas e seus seis simpósios científicos no formato presencial, e alguns deles com formato parcialmente online. O VIII Simpósio Internacional de Uro-Oncologia Oncologia D'Or, em Salvador (junho); o VIII Simpósio Internacional de Câncer de Pulmão Oncologia D'Or, em Recife (agosto); o Primeiro Simpósio Internacional de Câncer Ginecológico Oncologia D'Or, no Rio de Janeiro (setembro); o X Simpósio Internacional de Câncer Gastrointestinal da Oncologia D'Or, em Brasília (setembro); o IX Simpósio Internacional de Câncer de Mama, em Fortaleza (outubro) e o VIII Simpósio Internacional de Hematologia Oncologia D'Or, em São Paulo (novembro).

Nos simpósios, contamos com a participação de 195 palestrantes de renome nacional e internacional durante os seis encontros, com o número próximo de 3.291 inscrições e perto de 200 participantes, sendo 896 presencialmente, e 130 online, para acompanhar mais de 80 horas de conhecimento científico original de programação sobre os principais avanços da oncologia.

Eventos nacionais do Outubro Rosa

Os eventos para pacientes na campanha Outubro Rosa tiveram movimentos amplos em 2023, com ativações da campanha O Ano Todo Rosa da Oncologia D'Or em diferentes regionais. O objetivo era levar o propósito de atenção ao câncer de mama, no mês em que o mundo joga luz ao tema, mas entregando o conteúdo da página da Oncologia D'Or, que fica no ar o ano inteiro, a fim de informar as pessoas sobre as formas de prevenção e tratamento deste tipo de tumor. Os principais eventos foram:

- **Corrida pela Vida** (Salvador);
- **Evento com aula de frevo e iluminação** na Torre de Cristal do Francisco Brennand (Recife);
- **Papo pela Vida - Talk Show** com especialistas e convidadas e desfile com pacientes (São Paulo);

- **Evento de dança e talk** com profissionais (Fortaleza);
- **Manhã de atividades físicas** no Morro da Urca (Rio de Janeiro);
- **Encontro Delas:** Edição Especial O Ano Todo Rosa - roda de conversa com convidados (Rio de Janeiro);
- **Desvendando Mitos do Câncer de Mama** - manhã de palestra para a ONG "Marque esse Gol", de mulheres em tratamento de câncer de mama, e visita guiada no recém-reformado Museu do Flamengo (Rio de Janeiro);
- **Corrida O Ano Todo Rosa** (Brasília).



O Ano Todo Rosa da Oncologia D'Or

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração



Farmácias oncológicas

Contamos ainda com farmácias oncológicas, fundamentais para assegurar a qualidade das terapias à base de fármacos (como quimioterapia, terapia-alvo, imunoterapia, hormonioterapia, radioterapia e transplante de medula óssea), chamadas de antineoplásicas, contribuindo para garantir maior segurança, agilidade e economia nos processos de preparação dos medicamentos.

A equipe da farmácia implementou, ao longo de 2023, os processos de utilização do código Data Matrix (código de barras matricial bidimensional) para importação automática dos dados do lote e validade pelo sistema informatizado hospitalar, sem a necessidade da impressão de etiquetas de identificação. Isso propicia a rastreabilidade dos medicamentos, mantendo o histórico de registro desde o recebimento até o momento de sua utilização, além de eliminar a possibilidade de erros das informações e impactos na gestão do estoque da farmácia. O processo permite maior agilidade e segurança, otimizando o tempo operacional da equipe de profissionais da farmácia.

Novas unidades e certificações

Em 2023, inauguramos novas unidades da Oncologia D'Or em diferentes regiões do país. Em São Bernardo do Campo (SP), a clínica da Oncologia D'Or foi inaugurada em novo endereço, no mesmo espaço do Centro Médico da Rede D'Or na região. Já a Oncologia D'Or Itaim foi inaugurada no Centro Médico Visionare, no bairro homônimo na capital paulista. No Rio de Janeiro, a unidade da Oncologia D'Or Campo Grande também começou a operar em um novo espaço.

Nesse ciclo, certificamos as seguintes unidades:

- Unidades Pio X, Taguatinga, Bisophere e Anchieta - **recertificação JCI**;
- Unidade Pio X - **recertificação da QOPI (ASCO)**.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

SulAmérica

GRI 2-6

Em 23 de dezembro de 2022, nossa proposta de valor foi reforçada significativamente com a consumação da combinação de negócios com a SulAmérica – uma das principais seguradoras independentes do Brasil. Celebrando 128 anos e com atuação nos segmentos de seguro saúde e odonto, vida e acidentes pessoais, gestão de ativos e produtos de previdência privada, a SulAmérica possuía ao final de 2023, mais de 7 milhões de clientes distribuídos por todo Brasil.

Em um ano desafiador para a saúde suplementar, a seguradora focou em reduzir despesas administrativas e obter sinergias provenientes da integração dos negócios, em busca de maior eficiência, porém mantendo sua essência. As demonstrações financeiras da SulAmérica, a partir de 2023, já estão incorporadas ao balanço da Rede D'Or. Dessa

forma, foi registrado um aumento de 14,6% na receita líquida da SulAmérica, totalizando R\$ 27 bilhões. A sinistralidade consolidada, importante indicador do setor, reduziu em 2,1 pontos percentuais entre a registrada em 2022 e 2023, terminando o ano consolidado em 86,4%.

A SulAmérica encerrou o ano com um saldo positivo, referente ao crescimento do número de beneficiários, com incorporação de cerca de 40 mil novas vidas considerando planos de saúde e odontológicos. Esse resultado está relacionado a diversas estratégias adotadas, que vão desde o combate às fraudes até o lançamento de produtos, passando pela rede inteligente de hospitais e laboratórios com cobertura nacional ou regional e preços competitivos. Contribuíram fortemente para esse resultado os investimentos em ações de *cross-sell* e ativação

de clientes, massificando, automatizando e personalizando as abordagens e comunicações.

Além de uma rotina perene de campanhas e ofertas, foram implementados diversos projetos multidisciplinares envolvendo melhoria na visão de dados, como associação de clientes e corretores, e a plataforma de negócios para os corretores trabalharem as oportunidades comerciais.

Outra atuação importante ocorreu com relação ao controle dos parâmetros de sinistro, com contenção de fraudes, revisão da estratégia operacional e investimento em tecnologia na interface de relação com os beneficiários.



APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Combate à fraude

A SulAmérica, assim como todo o setor, acompanhou o crescimento expressivo dos casos de fraude contra planos de saúde. Por isso, em 2023, a Companhia buscou conscientizar beneficiários, prestadores, empresas clientes e corretores sobre o uso correto do benefício, fundamental para manter a sustentabilidade da saúde suplementar. Além de aderir às campanhas promovidas pela Abramge e FenaSaúde, a SulAmérica investiu em recursos tecnológicos para mapear abusos e indícios de fraudes na utilização do plano; adotou uma nova abordagem em suas comunicações e desenvolveu um plano de comunicação dirigida.

Estudos demonstram que as pessoas impactadas pela comunicação tiveram uma redução de custo de sinistro em patamares próximos a 30%. Diante do sucesso, o projeto terá continuidade e será expandido para outras operações.

Haverá investimento em tecnologia para que o algoritmo evolua e traga mais tempestividade. Também há a expectativa de avançar no mapeamento de anunciantes para uma rotina diária de soluções. Ferramentas avançadas de medição de resultado serão implantadas de forma a garantir resultados eficientes.

Relacionamento com os stakeholders

Beneficiários

A SulAmérica aprimorou o atendimento e relacionamento com seus beneficiários ao reforçar o propósito de melhorar a vida das pessoas, assegurando o acesso à saúde de qualidade e a entrega do melhor desfecho clínico. O aplicativo, um dos principais pontos de contato entre os beneficiários e a empresa, continuou recebendo investimentos para que a experiência do uso fosse cada vez mais fluida.

O digital marcou ao longo do ano de 2023, buscando promoção de serviços que facilitam e agilizam o acesso à saúde, como o agendamento de consultas médica, consultas online em diversas especialidades, recebimento de prescrição de medicamentos, guia de exames, atestados e reembolso via aplicativo e com biometria. Além disso, também promovemos o uso do LabIn, serviço de laboratório em domicílio, oferecendo conveniência e agilidade no atendimento ao beneficiário.

Reforçando o seu principal diferencial, que é o padrão de qualidade no atendimento, a seguradora tem buscado, entre outras ações, trabalhar as linhas de cuidado, que usam um time de médicos e especialistas para acompanhar toda a jornada de saúde do paciente. Da mesma forma, está aprimorando as iniciativas voltadas

à prevenção de doenças, por meio da oferta de exames periódicos e de um trabalho de conscientização com os clientes corporativos na oferta de saúde aos seus colaboradores.

Clientes/Empresas

Durante 2023, a SulAmérica continuou com a estratégia de entregar valor para os seus clientes de Saúde e Odonto. Revisamos contratos com a implantação ou aumento de coparticipação, revisamos múltiplos de reembolso e reforçamos ações de combate à fraude. Isso permitiu melhores negociações de reajuste com clientes empresariais, focando em resultados positivos para todos.

O plano odontológico também foi uma ação de reforço para beneficiários de saúde das empresas dos segmentos PME+, Empresarial e Administrado, ampliando os benefícios oferecidos a estes clientes.

Uma série de ações foram realizadas com o objetivo de estreitar relacionamento e dar visibilidade para os caminhos estratégicos adotados pela Companhia. Isso envolveu ações de comunicação, eventos, patrocínios e parcerias estruturadas desde a implantação dos contratos.

Corretores

A nossa rede de mais de 37 mil corretores foi parte central das ações buscando sempre fortalecer nosso relacionamento. A SulAmérica reconheceu as características únicas de cada região com ações específicas e com o lançamento de produtos regionalizados. Um dos lançamentos mais importantes do ano foi a nova carteira de serviços em odontologia, remodelada e visando atingir mais beneficiários.

Promovemos neste ano o evento “Onda Laranja”, cor símbolo da SulAmérica, desenvolvido em 20 estados, no qual fortaleceu-se o relacionamento com mais de 6 mil corretores, possibilitando reforçar os diferenciais da seguradora e aproximar o relacionamento com os vendedores e, com isso, ampliar o crescimento sustentável.

Médicos

Estruturar uma agenda robusta de eventos e uma régua de comunicação frequente e consistente são primordiais para estreitar a parceria com os seus mais de mais de 10 mil prestadores, entre médicos(as), hospitais, clínicas e laboratórios. Em 2023, houve um forte investimento na ampliação da rede referenciada em algumas regiões do país, com destaque para Minas Gerais. Foram mais de 450 novos prestadores incluídos na rede e milhares de especialidades para atendimento, reafirmando o compromisso de ampliar o acesso à saúde e fortalecer a presença da Companhia na região.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Novos produtos

Uma das soluções adotadas para contribuir com a sustentabilidade dos negócios, tanto da operadora como das empresas-clientes, foi investir na venda de produtos com coparticipação, oferecendo preço mais acessível na ponta e maior conscientização do beneficiário sobre a melhor forma de utilizar o plano de saúde (evitando desperdícios e denunciando fraudes).

Com uma estratégia de busca da rentabilidade, foram lançados novos produtos regionais, com o propósito de trazer um leque de alternativas que atendam as características e demandas de cada região do país.

Essa estratégia do negócio, aliada ao relacionamento com os clientes, tem resultado no incremento de beneficiários, de 8,7% no período de 2021 a 2023, o que representa mais de 4,9 milhões de beneficiários de planos de saúde e odontológicos.

Produtos Lançados em 2023

- Novo Portfólio Odonto
- Direto Aracaju
- Direto Nacional SP
- Direto Nacional RJ
- Direto Nacional Fortaleza
- Direto Nacional Salvador
- Direto Nacional BH
- Direto Recife
- Especial Mais SP Capital
- Especial Mais SP Interior 1 (Campinas)
- Especial Mais SP Interior 3 (Ribeirão)
- Especial Salvador
- Especial Mais Interior 2
- Especial Mais Direto Aracaju

Projetos incentivados

Em 2023, a SulAmérica incentivou três projetos utilizando as Leis da Cultura e dos Esportes. Com foco em ampliar o acesso à cultura e lazer, continuou sua parceria com a Orquestra Ouro Preto, promovendo um concerto aberto ao público, para 15 mil pessoas, no Parque Villa-Lobos, em São Paulo (SP), com participação especial do artista Diogo Nogueira. Ainda com a orquestra, fomos mantenedores da Academia da Orquestra Ouro Preto, responsável por acelerar a carreira de 17 jovens músicos. No âmbito dos esportes, para fomentar a prática de exercícios físicos, promovemos mais uma edição do projeto Move, uma arena gratuita, para 2 mil pessoas, no Parque Villa-Lobos, com corrida e caminhada de rua, aulas de dança, pilates, atividades para crianças e consulta com nutricionista.



Mais informações sobre a SulAmérica estão disponíveis no site da empresa ou no canal de Relações com Investidores.

SulAmérica em números

R\$ **27**
bilhões
RECEITA LÍQUIDA

59%
DE CARGOS
DE LIDERANÇA
E LIDERANÇA
EXECUTIVA
OCUPADOS POR
MULHERES

37
mil
CORRETORES
ATIVOS

4,9
milhões
DE BENEFICIÁRIOS

SulAmerica Investimentos

Em 2023, a SulAmérica Investimentos reafirmou seu compromisso na busca permanente pela excelência em gestão de recursos e em princípios fiduciários.

Foi destaque entre as principais gestoras independentes do país, sendo reconhecida como a Melhor Gestora em Previdência Renda Fixa Grau de Investimentos pelo *ranking* Valor / FGV e a Melhor *Asset* de Renda Fixa no Guia de Fundos FGV, no grupo de gestores especialistas. Atingiu a marca de R\$ 63 bilhões em ativos sob gestão e administração, alcançou mais de 200 mil cotistas e R\$ 18 bilhões de ativos em crédito privado.

Pelo 14º ano consecutivo, a *Standard & Poor's* atribuiu à SulAmérica Investimentos a nota máxima na avaliação de gestores de fundos de investimentos. A confirmação da classificação máxima “AMP-1 - Muito forte” reflete o bom perfil do negócio e estrutura financeira, processos disciplinados de investimentos, alinhado às melhores práticas de gestão, portfólio de produtos diversificado, estratégia da empresa, bons princípios fiduciários, além da expertise da equipe.

A manutenção dessa conquista mostra a constante preocupação com a melhoria de processos, o rigoroso controle de risco e a transparência no relacionamento com os clientes.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Laboratórios Richet

Adquiridos em 2018, os Laboratórios Richet são centros avançados de diagnóstico e imunização, com 11 unidades para a realização de exames médico-laboratoriais e diagnósticos por imagem. Contam com uma equipe de cerca de 450 colaboradores, em 10 unidades na cidade do Rio de Janeiro e uma em Niterói (RJ).

O Richet atua tanto na área hospitalar como em parceria com clínicas especializadas em fertilidade, *check-up* executivo, geriatria, medicina esportiva, apoio nutricional e medicina do trabalho. Oferece uma estrutura de atendimento laboratorial a centros de pesquisa clínica com apoio técnico, operacional e logístico.

**LABORATÓRIOS
RICHET**
são centros avançados
de diagnóstico e
imunização

11
UNIDADES
laboratoriais para a
realização de exames

450
COLABORADORES
fazem parte
da equipe



APRESENTAÇÃO

Modelo
de negócio

Governança

Capital
manufaturado

Capital
humano

Capital social e de
relacionamento

Capital
natural

Capital
intelectual

Capital
financeiro

Anexos

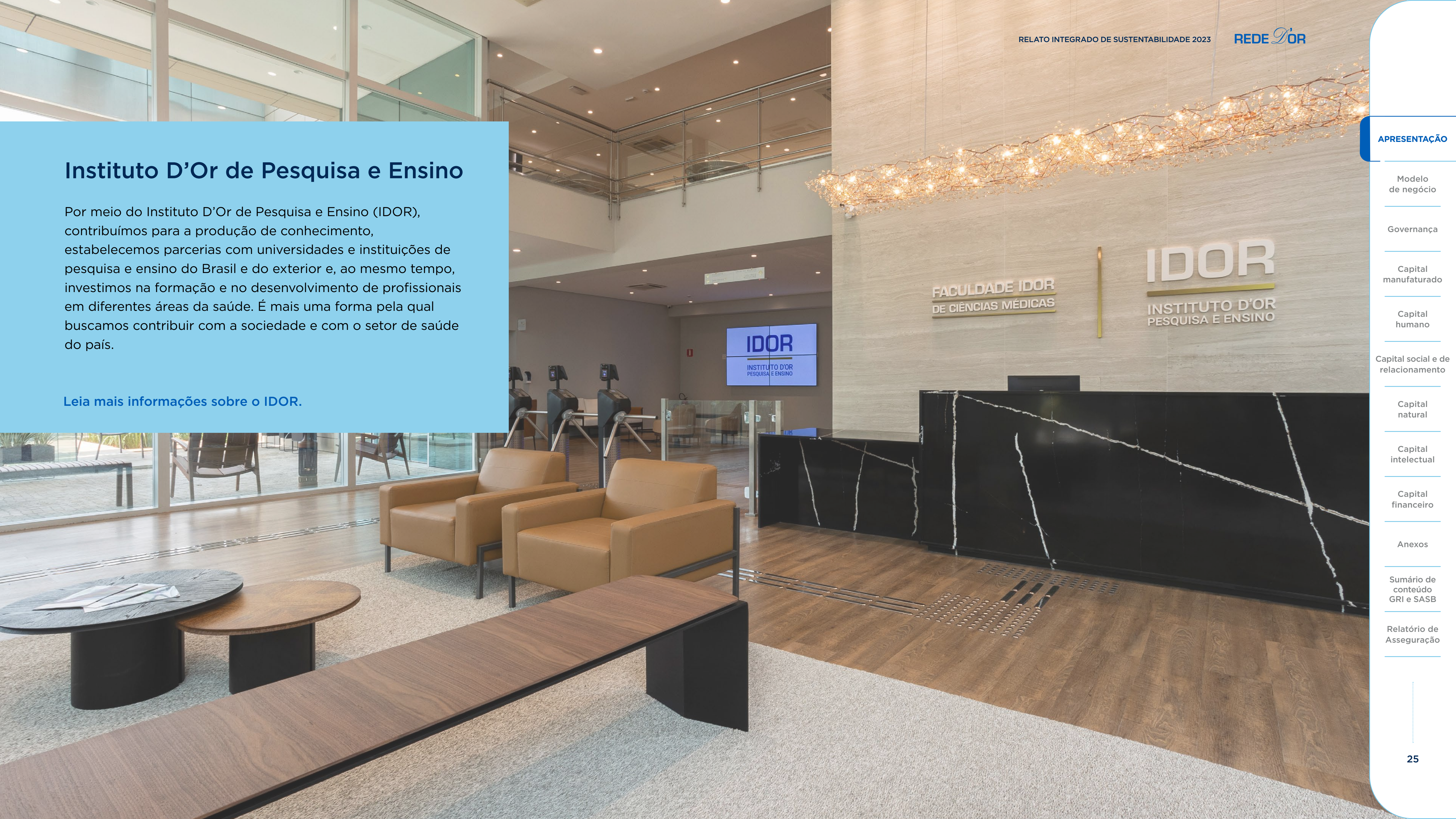
Sumário de
conteúdo
GRI e SASB

Relatório de
Asseguração

Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino

Por meio do Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR), contribuimos para a produção de conhecimento, estabelecemos parcerias com universidades e instituições de pesquisa e ensino do Brasil e do exterior e, ao mesmo tempo, investimos na formação e no desenvolvimento de profissionais em diferentes áreas da saúde. É mais uma forma pela qual buscamos contribuir com a sociedade e com o setor de saúde do país.

[Leia mais informações sobre o IDOR.](#)



APRESENTAÇÃO

- Modelo de negócio
- Governança
- Capital manufaturado
- Capital humano
- Capital social e de relacionamento
- Capital natural
- Capital intelectual
- Capital financeiro
- Anexos
- Sumário de conteúdo GRI e SASB
- Relatório de Asseguração

Sobre este relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14

Nosso Relato Integrado de Sustentabilidade tem sido publicado anualmente em versão adaptada às partes interessadas, que possuem necessidades de acessibilidade, e também em versões adicionais (digital e inglês), e abrange o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Seu escopo engloba as operações realizadas pelo Grupo em todo o território nacional e que estão refletidas nas [Demonstrações Financeiras](#) anuais da Companhia no item 7 (transações com partes interessadas). O processo de relato, bem como a materialidade, passa por aprovação da Alta Administração.

O conteúdo foi desenvolvido em conformidade com as diretrizes e indicadores da [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#), na sua versão 2021. Além disso, incorpora elementos da Estrutura do Relato Integrado¹ e atende aos tópicos de divulgação e métricas estabelecidos pelo [Sustainability Accounting Standards Board \(SASB\)](#). Os dados de desempenho são correlacionados com os [Objetivos do Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#), incluindo metas de desempenho econômico e socioambiental associados a temas materiais. As informações relacionadas às mudanças



Para obter informações adicionais sobre este relatório, entre em contato com a área de Sustentabilidade: sustentabilidade@rededor.com.br [GRI 2-3]. Acesse nossa página oficial "Sustentabilidade Rede D'Or" aqui

Este Relato Integrado de Sustentabilidade foi estruturado a fim de garantir ferramentas de acessibilidade e está disponível em versões digital e em inglês. Todas as operações realizadas pelo Grupo em todo o território nacional foram relatadas aqui, bem como detalhes das Demonstrações Financeiras anuais da Companhia.

climáticas, a exemplo do relatório anterior, foram publicadas em formato do [Task Force on Climate-Related Financial Disclosures \(TCFD\)](#), que pode ser consultado no documento anexo. Estamos estudando adequar nossas informações climáticas ao padrão do [IFRS S2 \(Climate-related Disclosures\)](#). Um resumo sobre esta temática pode ser consultado no tópico [Mudanças Climáticas](#), com o reporte dos respectivos indicadores GRI.

É importante ressaltar que os indicadores ESG da SulAmérica foram publicados em um caderno [anexo a este relatório](#), e que algumas informações da Rede D'Or podem não contemplar todas as unidades devido à falta de indicadores ou à impossibilidade de monitoramento. Para essas situações, utilizamos notas explicativas.

As informações não financeiras contidas neste relatório foram internamente verificadas, com a concordância da Alta Administração, e submetidas a uma verificação por uma

terceira parte: [KPMG](#). Essa entidade atua como uma verificadora independente, sem vínculos comerciais com a Rede D'Or ([consulte a declaração de asseguração para mais detalhes](#)) [GRI 2-5].

As [Demonstrações Financeiras \(DFs\)](#) seguem o mesmo período deste relato (01/01/2023 a 31/12/2023) e foram divulgadas e publicadas em 27/03/2024, conforme [calendário corporativo](#). Os resultados agregam as informações do grupo, aderem às diretrizes estabelecidas pelo [Comitê de Pronunciamentos Contábeis \(CPC\) 21 \(R1\)](#) e à norma internacional [IAS 34 - Interim Financial Reporting](#), divulgada pela International Accounting Standards Board (IASB) foram divulgadas ao mercado no dia 26/03/2024. O demonstrativo financeiro é reportado com um mês de antecedência do Relato Integrado de Sustentabilidade devido a uma definição da companhia. Essas demonstrações passam por auditoria realizada pela [Ernst & Young \(EY\)](#).

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração


¹ Em relação às diretrizes de Relato Integrado, não houve omissões de dados ou informações.

Materialidade

GRI 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

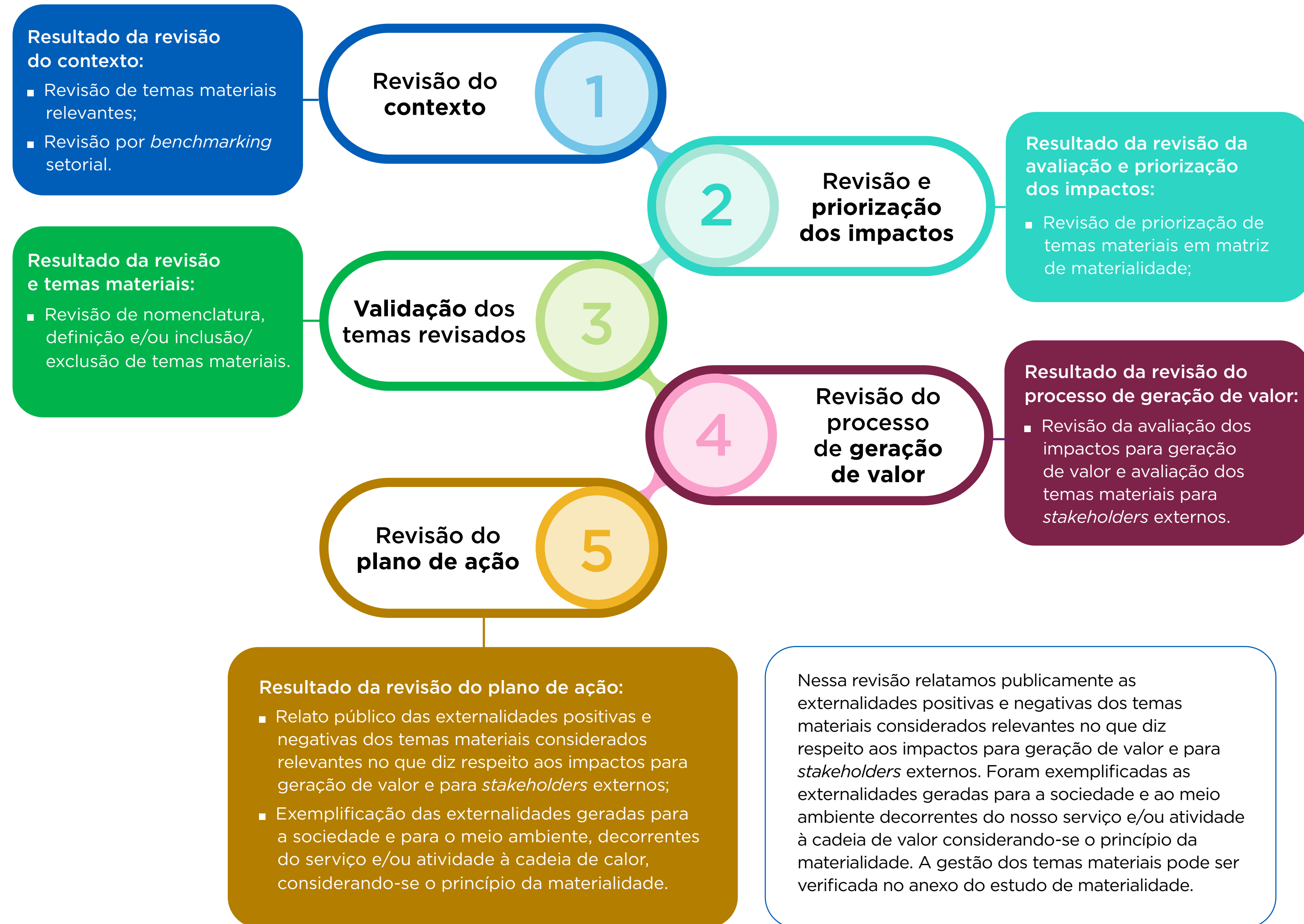
Conduzimos a avaliação de materialidade periodicamente, conforme previsto em normativo interno, em dois processos distintos. O estudo de materialidade de forma integral é realizado a cada dois anos, considerando o caderno GRI 3 Temas materiais 2021 em sua completude, com o objetivo de definir os temas materiais prioritários a partir da avaliação de impacto e engajamento de *stakeholders* e, com isto, definir a estratégia ESG bianualmente. Esse estudo bianual, que definiu nossos temas materiais do presente Relatório Integrado de Sustentabilidade, pode ser acessado, nas versões em português e inglês, no [site oficial da Rede D'Or](#).

Em 2023, estabelecemos e realizamos o processo de revisão anual, cujos objetivos são identificar a possibilidade de inclusão de novos temas materiais relevantes, com base em *benchmarking* do setor; revisar a interpretação da nomenclatura de temas e/ou sua descrição, a fim de garantir precisão em sua interpretação; revisar os impactos de temas materiais determinados no estudo bianual; e/ou revisar por outros motivos diversos necessários, como por estratégia ESG da Companhia [GRI 2-4].



Para mais detalhes sobre o Processo de Revisão de Materialidade 2023, clique aqui, acessíveis nas versões português e inglês.

Para o processo de revisão da materialidade, foram cumpridas as seguintes etapas:



APRESENTAÇÃO

- Modelo de negócio
- Governança
- Capital manufaturado
- Capital humano
- Capital social e de relacionamento
- Capital natural
- Capital intelectual
- Capital financeiro
- Anexos
- Sumário de conteúdo GRI e SASB
- Relatório de Asseguração

Descrição dos temas materiais 2023 | GRI 3-2, 3-3

Tema material	Descrição
 Desempenho Econômico	A contribuição do desempenho econômico da Rede D'Or se reflete na criação de valor compartilhado. Isso ocorre por meio do retorno aos acionistas e do estímulo à economia, através da aquisição de materiais e insumos, geração de empregos diretos e indiretos, pagamento de impostos, desenvolvimento de fornecedores e investimento social na comunidade.
 P&D, Inovação e Educação¹	A pesquisa científica desempenha um papel crucial no apoio às organizações de saúde para o desenvolvimento de novos tratamentos, aprimorando, assim, a qualidade de vida. O Instituto de Pesquisa e Ensino (IDOR) não apenas lidera em pesquisa e inovação, mas também desempenha um papel fundamental na formação de profissionais de saúde e na disseminação do conhecimento. As operações da Rede D'Or estão cada vez mais fundamentadas no uso de tecnologias digitais de atendimento.
 Integridade, Risco e Combate à corrupção	Adotamos medidas para combater condutas éticas inadequadas e o descumprimento de leis e regulamentos, visando permear as relações e a gestão de dados com confiança e transparência. O Programa de Integridade estabelece mecanismos para prevenir, detectar e combater corrupção, suborno e fraudes em concorrências. A gestão de riscos reforça as defesas da organização, mitigando diversos riscos e potencializando oportunidades.
 Energia	O consumo de energia nos hospitais está diretamente relacionado ao funcionamento de sistemas, como iluminação, climatização, aquecimento, bombeamento de água, elevadores e equipamentos médicos. Praticamos o uso eficiente de energia e buscamos autonomia energética para minimizar o impacto em nossos processos, promovendo o consumo consciente desse recurso.
 Água e efluentes	O consumo de água é essencial na prestação de serviços hospitalares. A gestão eficiente do uso da água, incluindo controle, reaproveitamento e utilização da água da chuva, não apenas reduz custos, mas também mitiga o impacto ambiental do seu uso e da geração de efluentes, promovendo, assim, o consumo consciente desse recurso.

Tema material	Descrição
 Resíduos	A gestão de resíduos abrange aspectos como geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, reciclagem, tratamento e disposição final, priorizando a proteção da saúde pública e do meio ambiente.
 Saúde e Segurança	O desempenho em Saúde e Segurança engloba a promoção da saúde, segurança ocupacional de colaboradores diretos e indiretos e a prevenção de acidentes e incidentes de trabalho. Iniciativas chave incluem cuidar das pessoas, mitigar riscos de segurança e absenteísmo para manter níveis de excelência e cumprir o propósito do negócio.
 Cuidado centrado no paciente²	Compreende todas as interações que influenciam a percepção do paciente, abrangendo saúde e segurança, qualidade técnica e percebida dos serviços, desfecho clínico e satisfação do paciente.
 Mudança Climática	As emissões de gases de efeito estufa são a principal causa das mudanças climáticas, e o setor de saúde, segundo estudos da <i>Health Care Climate Action</i> , é um dos principais emissores globalmente. Promovemos a economia de recursos naturais/energéticos através da adoção de construções sustentáveis e saudáveis, bem como do uso da telemedicina.
 Impacto Socioeconômico	Geração de valor por meio do desenvolvimento da comunidade local, investimento social privado e esforços para manter a comunidade informada sobre questões de saúde e sanitárias.
 Direitos Humanos	O compromisso com os Direitos Humanos abrange respeito aos direitos trabalhistas de empregados próprios e terceiros, desenvolvimento e retenção de talentos, promoção de um ambiente diverso, inclusivo e estimulante, com equipes qualificadas e motivadas, respeitando a ética e o indivíduo em seu contexto social e ambiental.






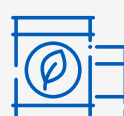
Após o processo de revisão, a lista de temas materiais 2023 foi validada com duas alterações na nomenclatura do tema material, bem como na descrição de temas materiais [GRI 2-4, GRI-3]:

1. O tema material de 2022 "P&D, Inovação e Disseminação do conhecimento" foi reclassificado como "P&D, Inovação e Educação".
 2. Os temas materiais de 2022 "Prevenção de doenças e promoção de saúde" e "Experiência do paciente" foram consolidados no tema "Cuidado centrado no cliente".

APRESENTAÇÃO

- Modelo de negócio
- Governança
- Capital manufaturado
- Capital humano
- Capital social e de relacionamento
- Capital natural
- Capital intelectual
- Capital financeiro
- Anexos
- Sumário de conteúdo GRI e SASB
- Relatório de Asseguração

Gestão dos temas materiais | GRI 3-3

Tema material	Capital relacionado	Conteúdo	Indicador relacionado	Abordagem dos controles e impactos	Políticas e compromissos
 Desempenho Econômico	Financeiro	GRI 201: Desempenho Econômico 2016	GRI - 201-1 a 201-4 GRI - 207-1	Capital Manufaturado Capital Financeiro	Política de Contratação de Serviços de Auditoria e Extra-Auditoria; Política de Sustentabilidade; Política de Engajamento com as Partes Interessadas.
 P&D, Inovação e Educação	Intelectual e humano	GRI 404: Capacitação e Educação 2016 / Conteúdo P&D e Inovação	GRI - 404-1 a 404-3, e indicadores próprios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P&D - Número de pesquisa. ▪ P&D - Número de artigos publicados. ▪ P&D - Número de citações. ▪ P&D - Número de cientistas em formação. ▪ Ensino - Número de estudantes de medicina. ▪ Ensino - Número de programas de pós-graduação. ▪ Ensino - Número de médicos residentes. ▪ Inovação - Número de produtos em desenvolvimento. ▪ Inovação - Número de patentes. 	Capital Humano Capital Intelectual	Política de inovação; Política de Engajamento com as Partes Interessadas.
 Integridade, Risco e Combate à corrupção	Social e de Relacionamento	GRI 205: Combate à corrupção 2016 GRI 418: Privacidade do cliente 2016	GRI - 205-1 a 205-3 GRI - 418-1	Ética e <i>Compliance</i>	Programa de Integridade; Código de Conduta; Política para Auditoria Interna; Política Anticorrupção; Aviso de Privacidade; Política de Engajamento com as Partes Interessadas.
 Energia	Natural	GRI 302: Energia 2016	GRI - 302-1 a 302-5	Meio Ambiente: consumo de energia	Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente; Política de Gestão de Riscos; Política de Sustentabilidade.
 Água e efluentes	Natural	GRI 303: Água e efluentes 2018	GRI - 303-1 a 303-5	Meio Ambiente: gestão hídrica e efluentes	Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente; Política de Sustentabilidade.
 Resíduos	Natural	GRI 306: Resíduos 2020	GRI - 306-1 a 306-5	Meio Ambiente: gerenciamento de resíduos	Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente; Política de Sustentabilidade.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Gestão dos temas materiais | GRI 3-3

Tema material	Capital relacionado	Conteúdo	Indicador relacionado	Abordagem dos controles e impactos	Políticas e compromissos
 Saúde e Segurança	Humano	GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	GRI - 403-1 a 403-10	Capital Humano: Saúde e Segurança Ocupacional	Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente; Política de Engajamento com as Partes Interessadas.
 Cuidado centrado no paciente	Social e de Relacionamento/ Infraestrutura	GRI 416: Saúde e Segurança do cliente 2016 / Qualidade e conteúdo próprio	GRI - 416-1 a 416-2 e Indicadores próprios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taxa de letalidade padronizada do Hospital; ▪ Taxa de reinternação em UTI de adulto em até 24 horas; ▪ Infecção do trato urinário associado ao uso de sonda; ▪ Pneumonia associada a ventilação mecânica. ▪ Infecção primária da corrente sanguínea associada ao uso de cateter; ▪ Índice NPS. 	Modelo de gestão	Política de Qualidade. Política de Engajamento com as Partes Interessadas.
 Mudança Climática	Natural	GRI 305: Emissões 2016	GRI - 305-1 a 305-7	Meio Ambiente: Mudanças Climáticas	Política de Mudança Climática, Política de Gestão de Riscos; Política de Sustentabilidade.
 Impacto Socioeconômico	Social e de Relacionamento	GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016 GRI 413: Comunidades Locais 2016	GRI - 203-1 e 203-2 GRI - 413-2	Impacto Socioeconômico	Política de Responsabilidade Social Coporativa; Política de Engajamento com as Partes Interessadas.
 Direitos Humanos	Social e de Relacionamento / Humano	GRI 401: Emprego 2016 GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016 GRI 406: Não Discriminação 2016 GRI 410: Práticas de Segurança 2016	GRI - 401-1 a 401-3 GRI - 405-1 e 405-2 GRI - 406-1 GRI - 410-1	Capital Humano	Programa de Integridade; Política de Direitos Humanos; Política de Responsabilidade Social; Política de Sustentabilidade; Política de Engajamento com as Partes Interessadas.

APRESENTAÇÃO

Modelo de negócio

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

MODELO DE NEGÓCIOS

- 32 Modelo de geração de valor
- 33 Visão de futuro
- 35 Compromissos da nossa gestão
- 36 Compromisso com a sustentabilidade

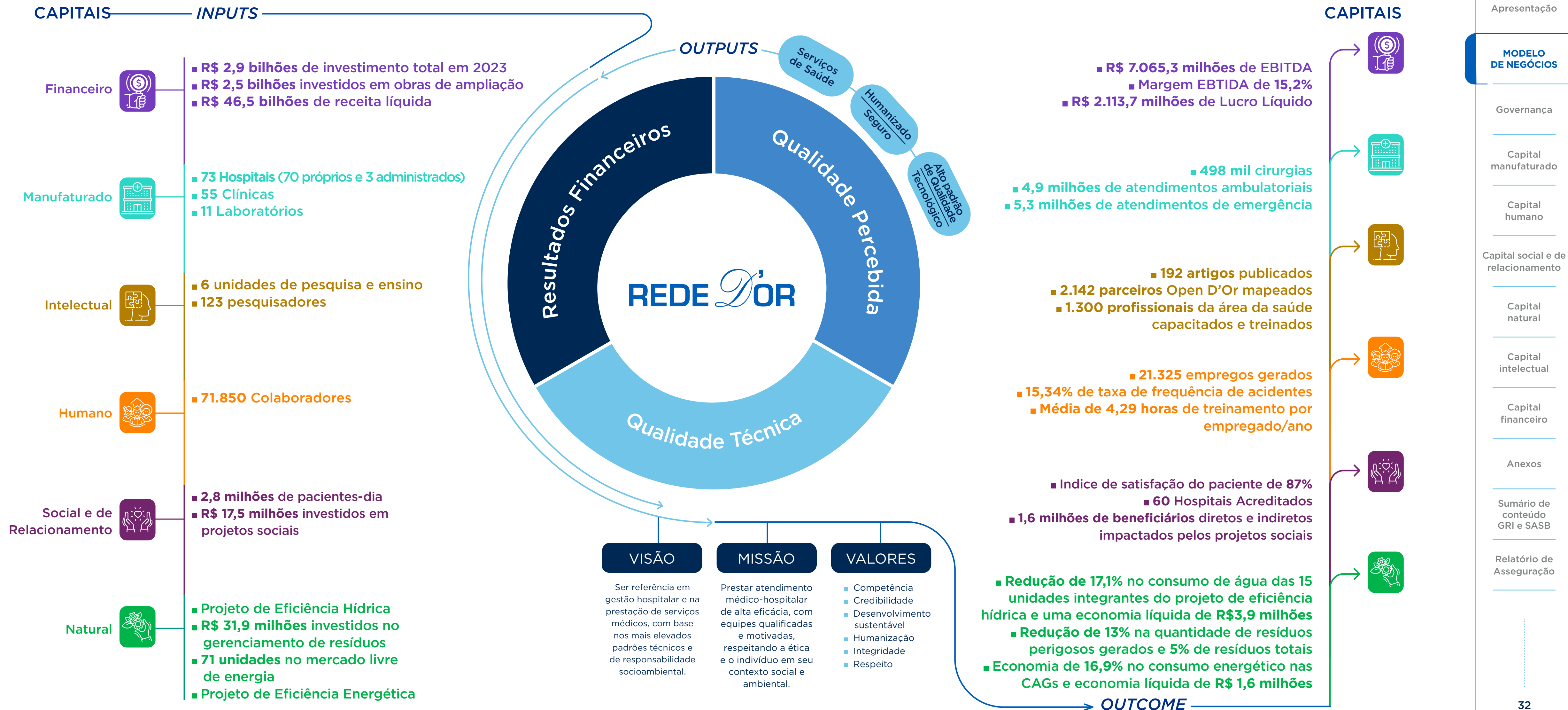
ODS



Sumário interativo

Modelo de geração de valor

GRI 2-6, 3-3 SASB HC-DY-000.A, HC-DY-000.B



Visão de futuro

Cenário do setor

GRI 2-6

Em janeiro de 2023, o Brasil contava com 4.529 hospitais privados e 264.253 leitos disponíveis, concentrados especialmente em São Paulo e Minas Gerais, segundo o Cenário dos Hospitais no Brasil 2023, levantamento feito pela Confederação Nacional de Saúde (CNSaúde) e pela Federação Brasileira de Hospitais (FBH), disponível para consulta aqui. Embora os números pareçam significativos, eles demonstram um cenário preocupante para um país de dimensões continentais.

Temos hoje uma proporção de 1,9 leitos por mil habitantes, abaixo da média da América Latina, que conta com 2 leitos por mil habitantes, e bem abaixo da estimativa global da Organização Mundial da Saúde (OMS), de 3,2 leitos hospitalares por mil habitantes. Além disso, em algumas regiões, como a Sudeste, que concentra 42% dos hospitais privados do Brasil, a proporção de unidades é bastante inferior à de beneficiários, já que 61% da população que possui planos de saúde concentra-se nesta região.



Apresentação

MODELO DE NEGÓCIOS

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

+60
PROJETOS
no programa de
expansão orgânica

6.634
NOVOS LEITOS
previstos com o
programa de expansão
orgânica

11.737
LEITOS TOTAIS
ao final de 2023

Os dados demonstram um desequilíbrio na operação hospitalar brasileira, com perdas sucessivas de estabelecimentos e leitos hospitalares da rede privada nos últimos anos. Em 2022, 202 hospitais privados foram abertos, porém 139 encerraram suas atividades diante dos desafios e dificuldades para manter um hospital em funcionamento.

Para somar a esse panorama, temos resultados ainda negativos para as operadoras de assistência médica, num total de R\$ 4,5 milhões, segundo relatório da Associação Brasileira de Planos de Saúde – Abramge ([Cenário da Saúde volume 8 nº 4](#)). Os dados, porém, já demonstram uma recuperação sobre o ano anterior,

impulsionada pelo aumento no número de beneficiários (previsão de crescimento de 1,6%, em 2023, para 51,2 milhões de pessoas) e melhorias nos modelos de gestão (redução de despesas, revisão de processos) e crescente uso de *analytics*, inteligência artificial, entre outras ferramentas.

Do ponto de vista macroeconômico, o cenário brasileiro, em 2023, continuou desafiador, porém com o início de uma retomada do nível de atividade econômica. A maior aquisição de serviços promoveu a expansão das atividades desse segmento. Por ser altamente empregador, o setor dinamizou o mercado de trabalho, o que contribuiu para que o PIB encerrasse o ano com crescimento de 2,9%,

ligeiramente acima da previsão. Assim, o Brasil figurou entre as Top 20 maiores economias do mundo em 2023, segundo divulgação do Fundo Monetário Internacional (FMI).

A inflação medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), considerado o índice oficial do governo, fechou 2023 com alta acumulada de 4,62%, dentro do intervalo da meta da inflação determinada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), que era de 3,25% (a inflação de 2022 foi de 5,6%). O desemprego encerrou o ano com uma média de 8%, demonstrando que maior parte da população está empregada, o que contribui positivamente nessa retomada da economia e, conseqüentemente, nos gastos com saúde.

Atuação da Rede D'Or

GRI 3-3

Seguimos fortalecendo a rede privada de hospitais para garantir a assistência hospitalar da população brasileira. Ampliamos, em 2023, a capacidade de leitos para um total de 11.737 (crescimento de 2,2% sobre 2022). Nosso programa de expansão orgânica conta com mais de 60 projetos distribuídos em novas unidades (*greenfield*) e em unidades existentes (*brownfield*), somando 6.634 leitos totais, 1.221 dos quais já foram entregues entre 2021 e 2023.

O programa faz parte da nossa estratégia, alicerçada em três pilares que orientam nosso modelo de negócio e permeiam

todas as atividades: sustentabilidade financeira; qualidade percebida; e qualidade técnica. Dessa forma, somos capazes de oferecer um atendimento humanizado, com alto padrão de qualidade, mais seguro e que incorpora as mais modernas tecnologias, de acordo com as evidências mais atualizadas da medicina.

A partir de tais premissas, mantemos nosso compromisso com os mais elevados padrões de ética e integridade nas práticas assistenciais, no relacionamento com diferentes públicos e nas nossas relações comerciais.

Compromissos da nossa gestão

Pautamos nossa gestão no desenvolvimento sustentável. Isso quer dizer que apostamos em eficiência operacional (otimização dos recursos naturais, disponibilização de leitos operacionais e constante melhoria de desempenho em todas as unidades), sempre respeitando as características de cada localidade e compartilhando boas práticas.

Focamos em ter agilidade em todos os nossos procedimentos e eficiência de atuação, assim como controle de despesas e combate ao desperdício - de recursos naturais, materiais, financeiros e de tempo dos nossos profissionais. Mais do que isso, nossa gestão está comprometida em entregar o máximo de qualidade técnica e conforto no cuidado da saúde de nossos pacientes, com o menor custo possível.



Apresentação

MODELO DE NEGÓCIOS

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Compromisso com a sustentabilidade

GRI,2-2, 2-28, 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Empenhamos esforços contínuos para a adoção das melhores práticas relacionadas à questão da sustentabilidade, um tema que há anos já é transversal a toda a Rede. A solidez da nossa estratégia, resultado de um avanço contínuo dessa jornada, é corroborada pelos principais reconhecimentos e ferramentas de avaliação de sustentabilidade empresarial.

Somos signatários do [Pacto Global](#) e comprometidos com a [Agenda 2030](#), iniciativas das Nações Unidas; e com os [Princípios Éticos de Atenção à Saúde do Banco Mundial \(EpiHC\)](#). Somos membros do [Instituto Ethos de Responsabilidade Social](#) e do Projeto Hospitais Saudáveis (PHS), que representa e coordena as atividades da [Health Care Without Harm](#) (Saúde sem Dano) e da [Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis \(Global Green Health Hospitals, em inglês\)](#) no Brasil. Temos a meta de zerar nossas emissões líquidas de carbono até 2050, como parte da iniciativa [Race to Zero](#).

Em 2016, fizemos nosso primeiro inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), inicialmente como piloto. Desde 2020, passamos a verificá-lo externamente e publicá-lo no Registro Público de Emissões. Somos selo Ouro no Programa Brasileiro GHG *Protocol*, em reconhecimento à apresentação das informações de forma completa e auditada, que comprovam nosso esforço na redução dos impactos ambientais.

Um dos nossos compromissos mais importantes é com a qualidade no atendimento aos nossos pacientes, buscando melhorar a cada dia a experiência conosco, a partir da prática de empatia e compaixão e de uma equipe que é treinada nas definições e conceitos do [Cuidado Centrado no Paciente](#). Reforçam nossos compromissos com a sustentabilidade, por exemplo, os Programas de Eficiência Energética, com o objetivo de promover o uso eficiente de energia elétrica,

e conseqüentemente, a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa; o de Eficiência Hídrica, que define estratégias para aumentar a eficiência do uso da água nas unidades hospitalares; e o de diversidade, pelo qual realizamos ações de sensibilização e engajamento na temática.

Revisamos, em 2023, o Planejamento Estratégico ESG, que inclui o Programa ODS, que foi aprovado pela Alta Administração, e firmamos o compromisso com novas metas ao priorizar mais objetivos de desenvolvimento sustentável, passando de cinco para oito objetivos conforme nosso Programa ODS revisado ([ver aqui](#)).

Faz parte ainda do nosso planejamento evoluir na certificação das cozinhas dos nossos hospitais, com o selo sustentável [Green Kitchen](#), que adota critérios de sustentabilidade para serviços alimentícios.

Figuramos em importantes índices e *ratings* de sustentabilidade e governança, o que ratifica nosso compromisso com a gestão de sustentabilidade e com uma jornada eficiente e bem-sucedida.

- [FTSE4 Good Index Series](#)
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) B3
- Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2 B3)
- [Institutional Shareholder Services \(ISS\) ESG](#)
- [The Sustainability Yearbook 2023, da Standard&Poors \(S&P\)](#)
- [Carbon Disclosure Project \(CDP\)](#)



Apresentação

MODELO DE NEGÓCIOS

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Planejamento Estratégico ESG

GRI 2-14,3-3

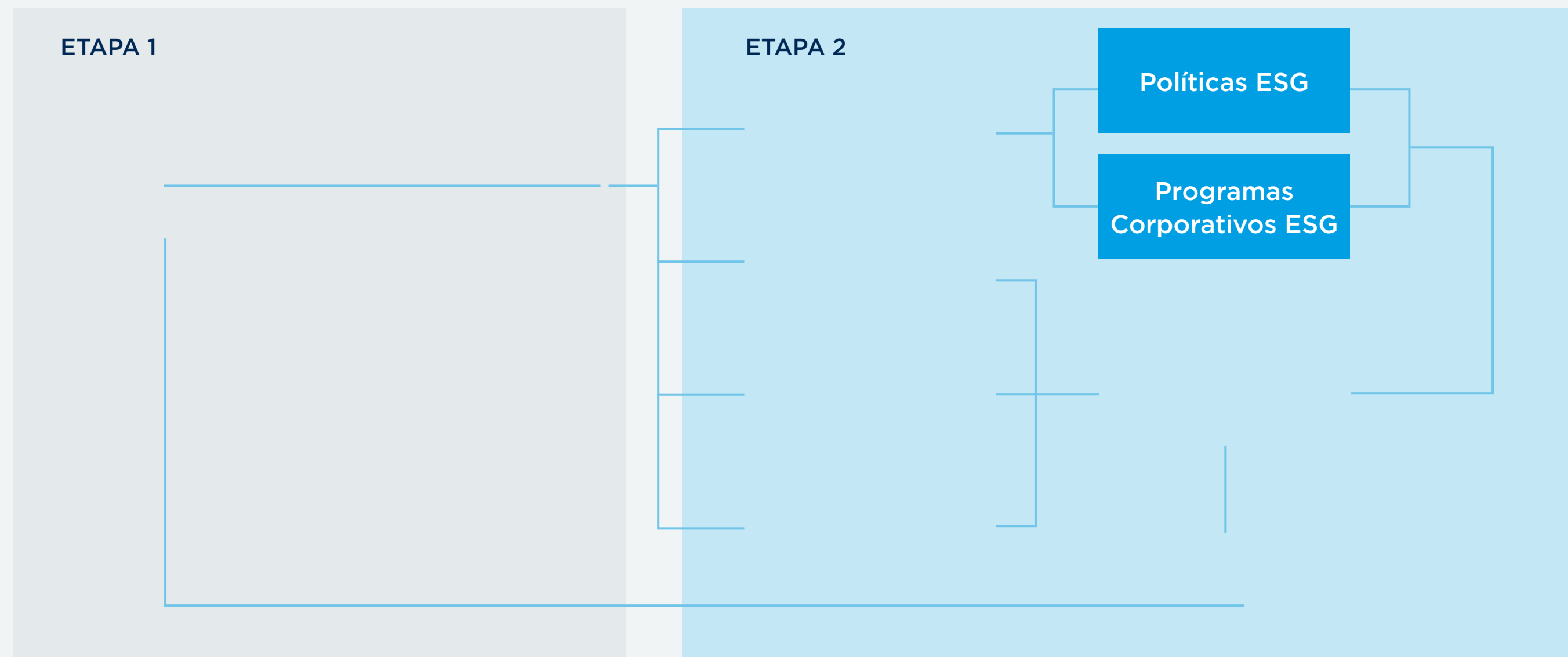
Nossa estratégia ESG foi fundamentada no Planejamento Estratégico ESG, aprovado pelo Conselho de Administração em 30 de junho 2022 para o período 2022 e 2030 [GRI 2-14]. Esse planejamento é um documento interno que tem como finalidade nortear nossos processos de gestão sustentável, considerando os pilares Ambiental, Social e Governança.

Foi revisado em dezembro de 2023, aprovado pelo Conselho de Administração em 21/03/2024, e materializa

nossa governança de sustentabilidade [GRI 2-14]. Neste documento, estão registrados os principais processos estruturados para a fundamentação de nossa estratégia, com o alinhamento de objetivos socioambientais e de governança ao nosso modelo de negócios. A atualização foi realizada com base na evolução de maturidade da nossa governança de sustentabilidade, desdobrada em processos robustos, existentes desde 2015, e considera o princípio

de materialidade. O objetivo central do Planejamento Estratégico ESG é transparecer às partes interessadas internas e externas a nossa maneira de gerenciar a sustentabilidade, bem como nos manter como uma das principais referências em nosso principal setor de atuação, no que diz respeito às práticas ESG.

O Planejamento Estratégico ESG está estruturado conforme a imagem a seguir. Clique nos quadros em destaque para ver mais detalhes:



¹ Por questões estratégicas, optamos por não divulgar o Planejamento Estratégico ESG em sua íntegra.



Programa ODS

GRI 3-3

Os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS) são instrumentos importantes para fortalecer a cultura da sustentabilidade, além de tornar os negócios mais eficientes, responsáveis, transparentes e competitivos. Ao implementar uma metodologia para cumprir os ODS, assumimos nossa responsabilidade na mitigação e contribuição para a solução de grandes problemas sociais e ambientais do mundo contemporâneo.

Por isso, desenvolvemos, em 2022, o Programa D'Or dos ODS, que é um programa estruturado no qual havíamos definido cinco ODS prioritários, levando em consideração os temas materiais estabelecidos na Matriz de Materialidade, elaborada em 2020. Com a nova Matriz de Materialidade e a revisão dos temas materiais, revisitamos neste ciclo o Programa D'Or dos ODS e acrescentamos como prioritários os ODS 9, 12 e 16. Para priorização, consideramos também a **Avaliação de Impacto B**, onde há a ferramenta *SDG Action Manager*, disponibilizada pelo Pacto Global da ONU. Para cada ODS priorizado, determinamos objetivos, metas, métricas e indicadores associados, de maneira a contribuir com os ODS priorizados.

ODS Priorizadas



Metas ESG

GRI 3-3

Um dos principais processos do Planejamento Estratégico ESG é o estabelecimento de programas estruturados para os temas considerados estratégicos, os quais foram identificados como temas recorrentes de 2015 a 2023: Programa de Integridade; Programa Corporativo de Eficiência Hídrica; Programa Corporativo de Eficiência Energética; Programa Corporativo de Gestão de Resíduos; o Programa Corporativo de Adaptação Climática e Gestão das Emissões de Gases de Efeito Estufa; e o Programa ODS, no qual se tem os ODS priorizados e estão alinhados aos temas materiais de uma maneira abrangente [\[GRI 3-3\]](#).








Estabelecemos as metas ESG por meio desses programas e consideramos o prazo estabelecido no Planejamento

Estratégico ESG, até 2030, alinhado ao nosso compromisso com a **Agenda 2030**. Tais programas são mantidos internamente e seus resultados são supervisionados pelas áreas responsáveis e pela Comissão de Sustentabilidade.

Previsto no Planejamento Estratégico ESG pelo processo “Transparência ESG”, realizamos avaliação quantitativa do *status* atual, quando comparado ao ano anterior; trouxemos o status final ao considerar o prazo da meta; e realizamos análise qualitativa do progresso da meta. É importante ressaltar que, conforme nosso normativo interno sobre papéis e responsabilidade na gestão ESG, cada uma destas metas possui área responsável, a qual estabelece um plano de ação e prevê recursos para o atingimento dos objetivos.



Abaixo a lista de metas ESG que auxiliam na gestão de temas materiais | GRI 3-3

Tema material	Meta ¹	Principal indicador da meta	2022	2023	Status final ^{2,3,4}	ODS priorizado
 Desempenho Econômico	Definir, até 2023, o processo para a avaliação nos fornecedores das categorias de alto risco ESG de suprimentos diretos e indiretos.	% de conclusão da tarefa	0,0%	100,0%	✓	8
 P&D, Inovação e Educação	Reestruturar organização de conteúdo de gestão de conhecimento da Academia Rede D'Or até dezembro de 2022.	% de conclusão da tarefa	100,0%	100,0%	✓	4
	Aumentar em 20% o número de jovens impactados por programas corporativos* até 2030. *Estágio e trainee são os programas corporativos; (ano-base 2021).	Variação percentual (%) de jovens impactados	17,1%	92,2%	→	4
 Integridade, Risco e Combate à corrupção	Capacitar 90% dos colaboradores e PJ ativos (atuantes em cargos de lideranças dentro das unidades hospitalares) sobre procedimentos relacionados à integridade até 2025.	% de colaboradores capacitados	N/A	77,2%	→	16
 Energia	Estabelecer comitê para definição, análise e aprovação de medidas de eficiência energética e hídrica até 2022.	% de conclusão da tarefa	0,0%	100,0%	✓	12
	Manter em pelo menos 10% a redução anual do consumo de energia elétrica da CAG, das unidades neste projeto até 2024.	% de conclusão da tarefa	-21,0%	-16,9%	→	12
	Alavancar, até 2025, um total de 74 unidades consumidoras no Mercado Livre de Energia (MLE), com uso de energia proveniente de fontes renováveis.	Quantidade de unidades consumidoras	44	71	→	12
	Adotar lâmpadas LED de alto desempenho (nível A de eficiência de iluminação) em pelo menos 90% das especificações em cada projeto concluído anualmente*. *Etapa de aplicação: projeto.	% de especificações em cada projeto	0,0%	100,0%	→	9
 Água e efluentes	Padronizar procedimento de monitoramento de qualidade de água dos efluentes nas unidades com ETE até dezembro de 2023.	% de conclusão da tarefa	0,0%	100,0%	✓	-
	Manter em pelo menos 10% a redução anual do consumo de água do total das unidades neste projeto até 2024.	% de redução anual do consumo	-11,0%	-17,1%	→	12
	Adotar equipamentos dos sistemas hidráulicos com baixo consumo hídrico em pelo menos 90% das especificações em cada projeto concluído anualmente*. *Etapa de aplicação: projeto.	% de conclusão da tarefa	0,0%	100,0%	→	9
 Resíduos	Alcançar, até 2030, 30% de taxa de resíduos recicláveis.	Composição percentual (%) de resíduos	11,3%	12,8%	→	12
 Saúde e Segurança	Reduzir em 20%, até 2025*, a taxa de frequência com afastamento** de acidentes de trabalho com afastamento. *Considerando a base de 47 CNPJs (unidades), em 2021. **Taxa de Frequência com Afastamento: TF = N°. acidentes com afastamento x 1.000.000 / HHT (Fonte: NBR 14280).	Variação percentual (%) da taxa de frequência de acidentes com afastamento	-23,3%	-1,8%	→	3

✓ Concluída → Em andamento ⊘ Cancelada

Apresentação

MODELO DE NEGÓCIOS

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual




Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Abaixo a lista de metas ESG que auxiliam na gestão de temas materiais | GRI 3-3

Tema material	Meta ¹	Principal indicador da meta	2022	2023	Status final ^{2,3,4}	ODS priorizado
 Cuidado centrado no paciente	Divulgar temas relacionados à saúde por meio das 7 campanhas de Programa de Cuidados Rede D'Or, adaptado com consultórios e o Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT), para a realização de campanhas preventivas mídia digital e <i>Out of Home</i> (OOH), buscando visibilidade da marca até o final de 2023.	Quantidade de campanhas	0,0	7,0	✓	3
	Utilizar vídeos educativos e de prevenção à saúde em pelo menos 50% dos nossos 64 Centros Médicos (CEMEDs) para a população que circula no local, bem como divulgá-los nas redes sociais*, até o final de 2023. Esses vídeos poderão ser disponibilizados para empresas da região de entorno dos hospitais e CEMEDs, de acordo com o interesse das mesmas e disponibilidade de divulgação. <small>*As redes sociais da Rede D'Or são Instagram, Facebook, Twitter e LinkedIn.</small>	% Centros Médicos (CEMEDs) que receberam material de campanha	0,0%	71,9%	✓	3
	Alcançar zona de excelência* do NPS na performance de todos os hospitais Star até 2030. <small>*Excelência: NPS entre 76 e 100; Qualidade: NPS entre 51 e 75; Aperfeiçoamento: NPS entre e 50; Crítica: NPS entre -100 e 0.</small>	% de hospitais Star na zona de excelência	100,0%	100,0%	→	3
	Alcançar zona de qualidade* do NPS na performance nos hospitais (exceto da linha Star) até 2030. <small>*Excelência: NPS entre 76 e 100; Qualidade: NPS entre 51 e 75; Aperfeiçoamento: NPS entre e 50; Crítica: NPS entre -100 e 0.</small>	% de hospitais (exceto Star) na zona de qualidade	63,0%	76,0%	→	3
 Mudança Climática	Estabelecer Matriz de Risco Climático e seus cenários até 2023.	% de conclusão da tarefa	0,0%	100,0%	✓	13
	Adesão formal ao <i>Task Force on Climate-Related Financial Disclosures</i> (TCFD) até 2025.	% de conclusão da tarefa	54,2%	83,3%	⊘	13
	Reduzir em 36%* a intensidade de emissões de GEE** até 2030. <small>*Em relação ao ano-base 2020 (0,056 tCO₂e/pac.dia). **Inclui escopos 1, 2 e 3.</small>	Variação do percentual (%) de emissões GEE	-24,5%	-21,4%	→	13
	Zerar emissões líquidas de carbono até 2050 <small>*Em relação ao ano-base 2020".</small>	Emissões líquidas de carbono (tCO ₂ e)	110.770	120.346	→	13
 Impacto Socioeconômico	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.	% de conclusão da tarefa	100,0%	100,0%	→	16
	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, até o final de 2025.	% de conclusão da tarefa	0,0%	0,0%	⊘	16
 Direitos Humanos	Manter anualmente uma campanha relacionada aos Direitos Humanos até 2024.	Quantidade de campanhas realizadas	1	1	→	16
	Lançar programa de Diversidade e Inclusão reestruturado até dezembro de 2024.	% de conclusão da tarefa	50,0%	99,0%	→	8
	Garantir que ao menos 50% dos cargos de liderança (supervisão, coordenação, gerência e direção) sejam ocupados por mulheres até dezembro de 2025.	% de mulheres em cargos de liderança	65,7%	67,6%	→	5

✓ Concluída → Em andamento ⊘ Cancelada

(1) Metas estabelecidas nos Programas Corporativos ESG e/ou Programa ODS, do Planejamento Estratégico ESG.
 (2) Status final: refere-se ao cumprimento da meta em relação ao valor quantitativo alcançado. O status "concluída" significa que a meta foi atingida antes ou após o prazo; o status "em andamento" significa que o prazo ainda não foi finalizado e que há plano de ação em execução; status "atrasada" significa que a meta está em andamento, mas não foi cumprida no prazo estabelecido; status "cancelada" significa que a meta teve de ser descontinuada por motivos específicos, tais como, mas não limitados a: não facticidade por mudança no modelo de negócios; decisão da Alta Direção; força maior.
 (3) As metas com status "concluída" foram finalizadas. Como desdobramento do Plano de Ação do Programa ODS revisado, pretendemos mensurar quantitativamente nosso impacto sobre os ODS priorizados com o uso da ferramenta "SDG Action Manager", da Avaliação de Impacto B. Como resultado desta avaliação, temos a expectativa de identificar lacunas e estabelecer novas metas para estes ODS e/ou nossos temas materiais, as quais serão validadas pelas áreas responsáveis para garantir que também estejam alinhadas ao nosso modelo de negócios.
 (4) A avaliação qualitativa de progresso de cada uma das metas é mantida em documento interno, conforme previsto em Planejamento Estratégico ESG.

Apresentação

MODELO DE NEGÓCIOS

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Programa *Green Kitchen*

Iniciamos nossa jornada como membros do Programa *Green Kitchen* em 2020, com três unidades hospitalares aptas ao *selo Green*, uma certificação de qualidade que reconhece o aprimoramento contínuo do Serviço de Nutrição e Dietética, levando em consideração critérios de sustentabilidade em todo o processo de produção e o estímulo a uma alimentação saudável no ambiente hospitalar. Para obtenção e manutenção do selo, critérios técnicos e ações concretas atreladas a parâmetros de qualidade do ar, água, alimentos, resíduos, entre outros, são avaliados anualmente pelo Programa.

Em 2023 as unidades Central do Tatuapé, Morumbi, São Marcos, Villa Lobos e viValle conquistaram o primeiro selo *Green Kitchen*, elevando para 22 o número de hospitais reconhecidos pelo programa (20 unidades próprias e duas administradas).

Alinhado ao seu propósito, o programa *Green Kitchen* estimula a melhoria contínua dos serviços de nutrição e estabelece por meio de pontuações as categorizações (PIN) dentro do programa. Em 2023, a cozinha do Hospital Copa Star foi reconhecida com 50 pontos durante o processo de manutenção do selo, passando a fazer parte do restrito grupo de cozinhas premiadas com o PIN 5. Esse é o primeiro hospital da Rede a obter a nota máxima da certificação. Já a cozinha do Hospital São Marcos foi a primeira da região Nordeste a receber o selo e a primeira, de todo o programa, a obter uma certificação no estado de Pernambuco.

Unidades hospitalares reconhecidas pelo Programa *Green Kitchen*:

- Anália Franco
- Assunção
- Barra D'Or
- Caxias D'Or
- Central do Tatuapé*
- Cinco de Outubro
- Copa D'Or
- Copa Star
- DF Star
- Itaim
- Jabaquara
- Morumbi*
- Niterói D'Or
- Norte D'Or
- Osasco
- Quinta D'Or
- São Caetano
- São Marcos*
- Vila Nova Star
- Villa Lobos*
- Vivalle*
- Yutaka Takeda

*Primeiro selo em 2023.

Hospitais que subiram na avaliação (PIN) em 2023

Anália Franco

PIN 4

Caxias D'Or

PIN 4

Cinco de Outubro

PIN 4

Copa D'Or

PIN 3

Copa Star

PIN 5

DF Star

PIN 4

São Caetano

PIN 3



22

HOSPITAIS

reconhecidos pelo Programa *Green Kitchen*

5

UNIDADES NOVAS NO PROGRAMA

conquistaram o primeiro selo *Green Kitchen*, em 2023

38,5%
DE COZINHAS DE HOSPITAIS PRÓPRIOS CERTIFICADAS

META: CERTIFICAR 50% DAS COZINHAS ASSISTENCIAIS ATÉ 2025
(hospitais próprios)*

*Ano-base 2020 (52 hospitais próprios).



Possuímos uma meta relacionada ao *Green Kitchen*, que pode ser vista no tópico **Metas ESG**.

GOVERNANÇA

- 43 Estrutura de governança
- 48 Compromissos e práticas de gestão
- 52 Gestão de riscos
- 57 Programa de Integridade

ODS

16 PAZ, JUSTIÇA E
INSTITUIÇÕES
EFICAZES



Sumário
interativo

Estrutura de governança

GRI 2-9

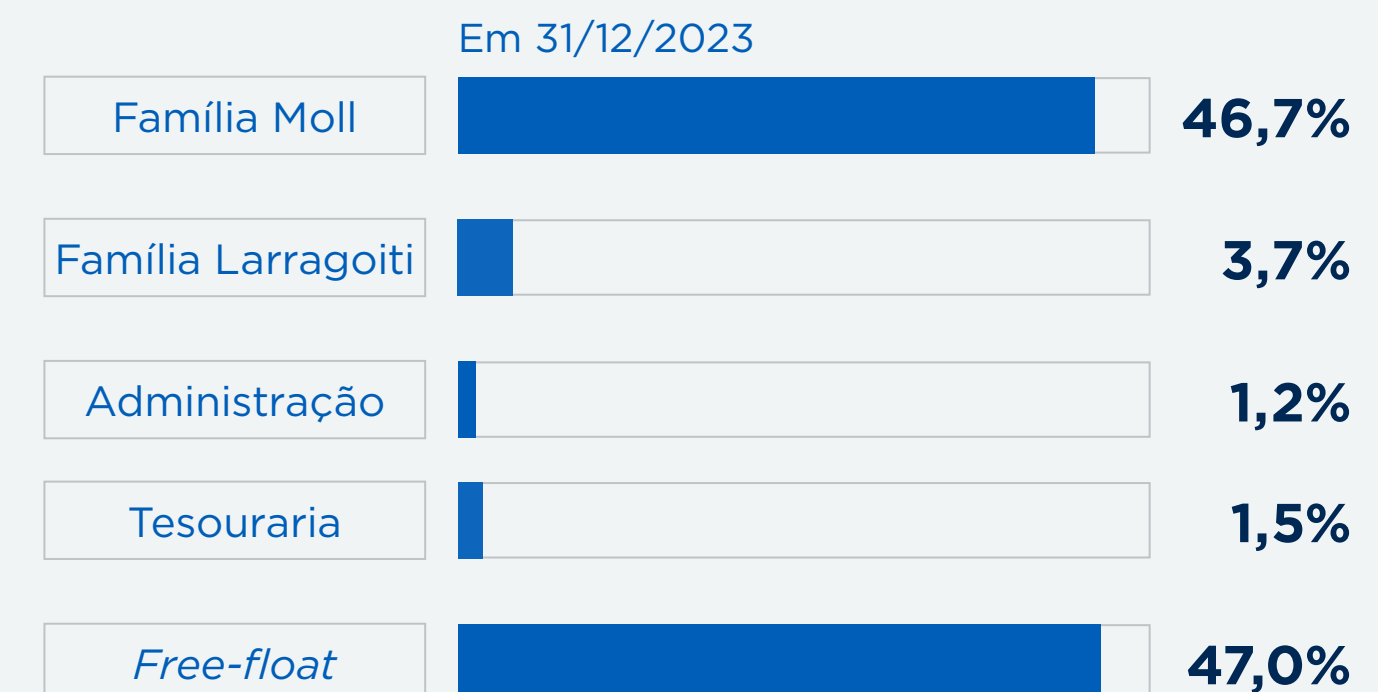
Nossa estrutura de governança tem como pontos centrais o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva. Adicionalmente, o Conselho de Administração é assessorado pelo Comitê de Auditoria Estatuário, que contribui para o aprimoramento contínuo do processo decisório dessa instância. Contamos, ainda, com um Conselho Fiscal que, dentre outras atribuições, é responsável por fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários.

Como suporte, estabelecemos também um conjunto de políticas específicas, incluindo as voltadas para a implementação de critérios ESG em nossas atividades. Conheça mais sobre nossa estrutura de governança no site de **Relações com Investidores** e acesse mais detalhes sobre a composição do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria em nosso **Formulário de Referência**.



Composição acionária

GRI 2-1, 201-4



Nota: em 2023 a estrutura acionária da Companhia não contemplava a participação de governos.

Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12

Nosso [Conselho de Administração](#) é responsável pela elaboração e aprovação das diretrizes que regem nossa atuação, incluindo o estabelecimento da estratégia de negócios, a fiscalização do cumprimento de metas e de decisões de gestão, e o acompanhamento do desempenho da Companhia. Conforme diretrizes do nosso Estatuto Social, os membros são definidos pelos acionistas em eleição durante a Assembleia Geral, tendo a última ocorrido em 2022. O mandato é de dois anos, com possibilidade de reeleição. Em alinhamento com as melhores práticas de governança, o presidente do Conselho de Administração não faz parte da Diretoria Executiva, bem como nenhum conselheiro exerce a função de executivos na Companhia. Um [Regimento Interno](#) orienta as atividades do órgão. O critério de independência utilizado para os conselheiros está descrito no anexo K da Resolução CVM 80 e no regulamento do Novo Mercado.

Ao final de 2023, o nosso Conselho de Administração era formado por sete membros, dois deles independentes, sendo seis do sexo masculino e um do sexo feminino e até 31/12/2023 não havia membros que se autodeclararam dentro dos grupos sociais sub-representados. Para fins de enquadramento do critério de “independência” a empresa segue o previsto no Regulamento do Novo Mercado e em seu Estatuto Social. Os critérios adotados para nomear e selecionar os membros do Conselho de Administração estão previstos no Formulário de Referência, item 7.2, na Política de Indicação e no Estatuto Social. Os currículos de todos os conselheiros, integrantes dos Comitês, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva estão disponíveis nas páginas 384 a 401, item 7.1 do Formulário de Referência. As competências do Conselho de Administração estão descritas nos artigos 16 e 17 do Estatuto Social da Companhia. Quanto à representação de stakeholders, a empresa possui regras sobre a composição do Conselho de Administração, previstas na Política

de Partes Interessadas, na Política de Indicação e no Regimento interno do CA. Os mecanismos de avaliação de desempenho, a periodicidade das avaliações e sua abrangência; a metodologia adotada e os principais critérios utilizados nas avaliações; e se foram contratados serviços de consultoria ou assessoria externo estão descritos no item 7.1 b do Formulário de Referência.

JORGE NEVAL MOLL FILHO, presidente do Conselho de Administração (suplente: Jorge Neval Moll Neto).

HERÁCLITO DE BRITO GOMES JUNIOR, vice-presidente do Conselho de Administração (suplente: Paulo Junqueira Moll).

PEDRO JUNQUEIRA MOLL, membro do Conselho de Administração (suplente: Alice Junqueira Moll)

FERNANDA FREIRE TOVAR-MOLL, membro do Conselho de Administração (suplente: Renata Junqueira Moll Bernardes)

PATRICK ANTONIO CLAUDE DE LARRAGOITI LUCAS, membro do Conselho de Administração (suplente: Louis Antoine de Ségur Charbonnières).

WOLFGANG STEPHAN SCHWERDTLE, membro independente¹ do Conselho de Administração (suplente: Gustavo Cellet Marques).

WILLIAM H. MCMULLAN, membro independente¹ do Conselho de Administração (suplente: Joseph Zhi Bress).

Composição em 31.12.2023

Diretoria Executiva

A implementação e gestão dos aspectos econômicos, ambientais e sociais de nossas atividades, a partir das diretrizes do Conselho de Administração ou das decisões da Assembleia Geral de Acionistas, é responsabilidade da [Diretoria Executiva](#). Sua composição é de no mínimo dois e no máximo 20 membros, com mandato de três anos e reeleição permitida. Sem a existência de um regimento interno próprio, suas atribuições são designadas pelo Estatuto Social.

PAULO JUNQUEIRA MOLL, diretor-presidente.

OTÁVIO DE GARCIA LAZCANO, diretor financeiro e de relações com investidores.

MAURO TEIXEIRA SAMPAIO, diretor.

RODRIGO GAVINA DA CRUZ, diretor.

LEANDRO REIS TAVARES, diretor.

JAMIL MUANIS NETO, diretor.

RAQUEL REIS CORRÊA, diretora.

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Composição em 31.12.2023

Assembleia Geral de Acionistas

É a instância responsável por aprovar as contas dos administradores, examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras; eleger os integrantes do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal; e aprovar a remuneração dos administradores e alterar o Estatuto Social da Companhia, entre outras atribuições. Realizada em caráter ordinário dentro dos quatro primeiros meses de cada exercício social, e em caráter extraordinário sempre que necessário, a Assembleia Geral é presidida pelo presidente do Conselho de Administração ou por pessoa por ele designada — por escrito ou durante sua realização.

Conselho Fiscal

O órgão tem suas atribuições definidas nos termos do artigo 163 da Lei das Sociedades por Ações, incluindo a fiscalização dos atos dos administradores e a verificação do cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. É, também, atribuição do órgão a opinião sobre o Relatório Anual da Administração e sobre as propostas dos órgãos da Administração a serem submetidas à Assembleia Geral, relativas à modificação do capital social, emissão de debêntures

ou bônus de subscrição, planos de investimento ou orçamentos de capital, distribuição de dividendos, transformação, incorporação, fusão ou cisão, o exame das demonstrações financeiras da Companhia e outras. Com regimento interno próprio, funciona em caráter não permanente e é composto por três membros efetivos e igual número de suplentes. Em 2023, foi instalado em abril, durante a realização da Assembleia Geral Ordinária da Companhia.

Composição em 31.12.2023

MAURO MOREIRA, presidente do Conselho Fiscal.

EMANUEL SOTELINO SCHIFFERLE, membro do Conselho Fiscal.

ROGÉRIO DA SILVA RIBEIRO, membro do Conselho Fiscal.

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Comitês de Assessoramento

GRI 3-3

Para apoiar o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva na avaliação de temas relevantes para a Rede D'Or, contamos com os comitês de assessoramento. São eles os responsáveis por fornecer análises e informações relevantes para suportar o processo de tomada de decisões, incluindo o reporte sobre os impactos ESG decorrentes de nossas atividades. Os órgãos de assessoramento da Companhia realizam a conscientização do Conselho de Administração na temática ESG por meio da abordagem teórica e prática [GRI 2-17].

Em 2023, entre as medidas tomadas para desenvolver o conhecimento coletivo, as habilidades e a experiência do mais alto órgão de governança sobre desenvolvimento sustentável foi o de envolvê-los na construção e aprovação do Planejamento Estratégico ESG, políticas ESG da Campanha, no processo de atualização da Materialidade, apresentação de resultados trimestrais e na aprovação do presente relatório.

Comitê de Auditoria

GRI 2-12

Órgão de assessoramento do Conselho de Administração, o Comitê de Auditoria Estatuário tem como objetivo: supervisionar a qualidade e integridade dos relatórios financeiros, a aderência às normas legais, estatutárias e regulatórias, a adequação dos processos relativos à gestão de riscos e as atividades dos auditores independentes. É composto por, no mínimo, três e, no máximo, cinco membros, com mandato unificado de dois anos, sendo possível a reeleição.

O coordenador do Comitê de Auditoria, Individualmente ou, quando necessário ou conveniente, acompanhado de outros membros do Comitê de Auditoria: reúne-se com o Conselho de Administração, no mínimo, trimestralmente; e comparece às assembleias gerais ordinárias da Companhia, bem como elabora relatório anual resumido, a ser apresentado juntamente com as demonstrações financeiras, contendo a descrição de suas atividades, os resultados e conclusões alcançados e as recomendações feitas; e quaisquer situações nas quais exista divergência significativa entre a administração da Companhia, os auditores independentes e o Comitê de Auditoria em relação às demonstrações financeiras da Companhia.

Composição em 31.12.2023

BORIS JAIME LEMER, membro

ROBSON DA SILVA GARCIA, membro

WOLFGANG STEPHAN SCHWERDTLE, membro

Comitê Executivo

Responsável por atuar na definição de diretrizes gerais e de gestão, na validação das propostas de pautas regulares, nas decisões sobre impasses e no acompanhamento dos resultados da Companhia. É formado por membros da Administração.

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Comissão de Riscos Corporativos

Nossa Comissão de Riscos Corporativos tem como atribuição disponibilizar ao Comitê Executivo uma visão macro e consolidada da exposição a riscos potenciais e apoiar o acompanhamento dos riscos de negócios, operacionais, cibernéticos, estratégicos, financeiros, de conformidade, sustentabilidade e reputação. Entre suas responsabilidades, está também a realização de recomendações preventivas para os potenciais riscos mapeados durante suas reuniões e a apresentação de reportes periódicos ao Comitê de Auditoria.

Comissão de Sustentabilidade

ESG é parte de nossa estratégia de negócio. Por isso, mantemos uma Comissão especialmente dedicada a promover o fortalecimento das diretrizes e estratégias de sustentabilidade da Rede D'Or, assegurando que nossa atuação esteja sempre alinhada às melhores práticas ambientais, sociais e de governança, bem como aderente às nossas políticas relacionadas a tais temas. Com caráter consultivo e permanente, o órgão também é responsável por assessorar a Diretoria Executiva nos assuntos relacionados à sustentabilidade. A Comissão é formada por no mínimo três e no máximo nove integrantes, com participação de diferentes áreas da Companhia.

Comissão de Privacidade

O órgão deliberativo, de atuação permanente, foi instaurado em 2023 com a finalidade de atuar em questões diversas que envolvam privacidade e proteção de dados pessoais dentro da Rede D'Or. Tem como papel fundamental fornecer subsídios para:

- Tomada de decisão quanto aos procedimentos a serem adotados em cada situação concreta que envolva o tratamento de dados pessoais;
- Apoiar o cumprimento da legislação e boas práticas de proteção de dados pessoais;
- Decidir sobre estratégias frente a riscos que envolvam as atividades da Rede D'Or.

Mais informações sobre a composição, o funcionamento, as características e membros do Conselho e da Diretoria, além das responsabilidades e competências de cada comitê de assessoramento, podem ser acessados no Estatuto Social da Companhia e nos regimentos específicos disponibilizados no site de [Relações com Investidores da Rede D'Or](#).



Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Compromissos e práticas de gestão

GRI 2-23, 2-24

Em vista da complexidade do nosso negócio, da amplitude da nossa atuação e como forma de traduzir nossa cultura organizacional e compromissos estabelecidos, mantemos uma série de políticas que estabelecem as diretrizes em diferentes temas, contribuindo para o nosso alinhamento contínuo com as melhores práticas do mercado e com nosso compromisso com os aspectos ESG. Para garantir a evolução de nossa governança, em 2023 foram revisadas as políticas de Recursos Humanos, de Obras, de Contratação de Serviços de Auditoria e Extra Auditoria, de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão e o Código de Conduta da Companhia.

Alinhamos nossos compromissos, decisões e processos considerando as políticas institucionalizadas, e cabe à Diretoria Executiva supervisioná-las e implementá-las. Tais políticas são apresentadas aos novos colaboradores durante sua integração e reforçadas nos treinamentos que ocorrem ao longo do ano.

Nossas políticas

Alinhamos nossos compromissos, decisões e processos considerando as políticas institucionalizadas que são baseadas em instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, como o [Pacto Global da ONU](#), [Princípio Éticos em Cuidado de Saúde do IFC](#) (EPIHC, sigla em inglês), a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Declaração Universal dos Direitos Humanos, dentre outros. Tais políticas são apresentadas aos novos colaboradores durante sua integração e reforçadas nos treinamentos que ocorrem ao longo do ano.

- Política de Contratação de Serviços de Auditoria e Extra Auditoria
- Código de Conduta
- Informe do Código Brasileiro de Governança Corporativa
- Política de Negociação de Valores Imobiliários de Emissão
- Política de Transação de Partes Relacionadas
- Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente
- Política de Divulgação de Fato Relevante
- Política de Engajamento com as Partes Interessadas
- Política para Auditoria Interna
- Política de Mudanças Climáticas
- Política de Sustentabilidade
- Política de Direitos Humanos
- Política de Responsabilidade Social
- Política de Gestão de Riscos
- Política de Remuneração
- Política de Indicação

Todas as políticas ESG e compromissos voluntários de sustentabilidade foram aprovadas junto ao Conselho de Administração e estão disponíveis para consulta no site de Relação com [Investidores da Rede D'Or](#), para todas as nossas partes interessadas, incluindo os parceiros de negócios e outras partes relevantes [\[GRI 2-21, 2-23\]](#).



Selecione acima um dos documentos para ver mais detalhes.

Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança

GRI 2-10

A indicação de integrantes do Conselho de Administração, comitês e diretoria é regida por uma [Política de Indicação](#), que estabelece os critérios a serem seguidos para as nomeações, de acordo com o cargo. Os pré-requisitos existentes devem ser comprovados por meio de documentos, e os indicados não podem incorrer em quaisquer das possibilidades previstas de vedação

do acesso ao cargo. Para permitir que a Companhia se beneficie da pluralidade de argumentos e de um processo de tomada de decisão com maior qualidade e segurança, a política também estabelece os critérios para a composição do órgão, que incluem a diversidade de conhecimentos, experiências, comportamentos, aspectos culturais, faixa etária e de gênero.

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Análise e delegação de responsabilidades

GRI 2-12, 2-13

Todas as diretrizes vêm do Conselho de Administração e é executada pela Diretoria Executiva, conforme artigo 22 do Estatuto Social. Cabe ao Diretor-Presidente a responsabilidade de gerir e administrar a Companhia; desenvolver as atividades e projetos relacionados aos objetivos de negócios; exercer as funções corporativas a ele atribuídas; observar as disposições do Estatuto Social e eventuais acordos de acionistas, preservando as boas relações com clientes e fornecedores; assim como manter a conduta ética, íntegra e profissional inerente ao cargo.

O processo de gestão dos impactos é monitorado por meio das reuniões mensais do Comitê de Auditoria, que reporta trimestralmente os resultados ao Conselho de Administração e de forma consolidada, uma vez ao ano por meio de Relatório Anual.

Também é de sua responsabilidade comandar a elaboração da estratégia ESG do Grupo, buscando a cooperação entre as diferentes áreas, e fazer com que o conceito permeie a cultura organizacional, transformando-o em um valor corporativo relevante para a

definição da identidade da Companhia. Para tanto, conta com o apoio dos vice-presidentes para garantir o alinhamento do Planejamento Estratégico ESG com as áreas sob sua gestão.

A Alta Administração conta também com o suporte da Comissão de Sustentabilidade ([saiba mais em Estrutura de Governança](#)), cujo presidente é responsável pelo encaminhamento das discussões nas temáticas para o Conselho de Administração e para o Diretor-Presidente.

Temos uma norma interna que define papéis e responsabilidades para essa Gestão ESG, a fim de assegurar que as atividades inerentes ao tema sejam devidamente avaliadas, tratadas, monitoradas e comunicadas de forma efetiva e eficiente, tanto no âmbito estratégico quanto no operacional.

Toda estratégia, objetivos e políticas ESG passam por aprovação do Conselho de Administração, que periodicamente avalia a eficácia dos processos, por meio dos reportes da Comissão de Sustentabilidade.

Avaliação de desempenho da Alta Administração

GRI 2-18

O presidente do Conselho de Administração conduz um processo formal e estruturado de avaliação do desempenho da Alta Administração pelo menos uma vez a cada mandato, com o objetivo de aprimorar sistematicamente a eficiência do órgão. Se necessário, uma assessoria externa especializada é contratada para dar suporte ao processo. Estará elegível para participar do processo de avaliação, como avaliador ou avaliado, todo membro do Conselho e da Diretoria que estiver na função por pelo menos quatro reuniões ordinárias desde a última avaliação. Os avaliados devem responder a perguntas específicas e fazer sua avaliação sobre as cinco dimensões fundamentais para a eficácia do órgão sob

avaliação: foco estratégico, conhecimento e informações sobre o negócio e as operações da Companhia, independência e processo de trabalho do órgão, funcionamento das reuniões e dos órgãos, motivação e alinhamento de interesses.

A maneira como os resultados consolidados das avaliações do Conselho de Administração, de seus membros, dos diretores da Companhia e dos membros do Comitê de Auditoria são divulgados, incluindo o *feedback*, estão descritos no item 7.1b do Formulário de Referência.



Ver detalhamento no
Formulário de Referência 2023



Apresentação

Modelo
de negócios

GOVERNANÇA

Capital
manufaturadoCapital
humanoCapital social e de
relacionamentoCapital
naturalCapital
intelectualCapital
financeiro

Anexos

Sumário de
conteúdo
GRI e SASBRelatório de
Asseguração

Remuneração

GRI 2-19, 2-20, 2-21

Mantemos uma **Política de Remuneração** com o objetivo de estabelecer os critérios e procedimentos para definição da remuneração a ser auferida pelas pessoas-chave (membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e, na medida do aplicável ou conveniente, caso a caso, membros do Comitê de Auditoria e dos demais comitês da Companhia e cargos estratégicos ocupados por pessoas com autoridade e responsabilidade pelo planejamento, direção e controle das atividades da Rede D'Or, direta ou indiretamente).



Ver detalhamento no Formulário de Referência 2023. O item 10.3 (d) contém informações sobre a proporção entre a maior remuneração individual e a mediana da remuneração individual dos colaboradores.

Política de Remuneração

Seguimos os seguintes critérios para definir a remuneração dos nossos executivos:

- Alinhamento dos interesses das pessoas-chave e os objetivos da Companhia;
- Atração, recompensa, retenção e incentivo às pessoas-chave na condução de seus negócios de forma sustentável, observados os limites de risco adequados;
- Oferta de remuneração com base em critérios que diferenciem o desempenho e, ao mesmo tempo, permitam também o reconhecimento e a valorização da performance individual;
- Manutenção de padrões compatíveis com as responsabilidades de cada cargo e competitivos com o mercado de trabalho referencial, estabelecendo diretrizes para a fixação de eventual remuneração e benefícios concedidos.

A remuneração global das pessoas-chave pode ser constituída por:

Remuneração fixa: estabelecida como base no grau de responsabilidade do cargo ou função; nas experiências e qualificações individuais requeridas; e em outros fatores que o Conselho de Administração julgar pertinentes ou adequados, caso a caso. Divide-se em pró-labore mensal e benefícios;

Remuneração variável: consiste em um ou mais planos ou programas de participação nos lucros e resultados, com objetivo de premiar o alcance e superação das metas pela Companhia, alinhada ao desempenho, sustentabilidade e à estratégia de crescimento do negócio da Companhia em cada exercício social);

Remuneração baseada em ações: adicionalmente, as pessoas-chave farão jus a incentivos de longo prazo baseado em ações, visando a geração de estímulos, bem como o alinhamento de interesses com a Companhia, de modo a maximizar a criação de valor ao negócio, por meio de resultados consistentes e sustentáveis, tanto em médio quanto em longo prazo.

Outros componentes eventualmente deliberados pelo Conselho de Administração nos limites impostos pela Assembleia Geral da Rede D'Or.

Os valores relativos à remuneração são comparados periodicamente por meio de pesquisas externas para avaliar reajustes dos componentes da remuneração.

A remuneração global dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria estatutária é fixada pela Assembleia Geral da Companhia, devendo o Conselho de Administração fixar a remuneração mensal dos seus respectivos membros e da diretoria estatutária. Saiba mais sobre a remuneração das pessoas-chave da Rede D'Or em nosso Formulário de Referência.

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Comunicação de preocupações críticas

GRI 2-16, 3-3


Os temas e práticas ESG são consolidados e reportados trimestralmente à Comissão de Sustentabilidade, abrangendo processos, estratégia e gestão da sustentabilidade/ESG. Como consequência desses fóruns de discussão na Comissão de Sustentabilidade – que reúne o vice-presidente executivo, diretores, gerentes, além de especialistas de diversas áreas –, as preocupações críticas ligadas à agenda ESG são comunicadas ao mais alto órgão de governança por meio das reuniões ordinárias e/ou extraordinárias e registradas em atas.


Em 2023, no pilar social e de governança foram levados ao Conselho de Administração os seguintes temas: status e o progresso das iniciativas de *cyber security* na Rede D'Or, aprovação da Política de Contratação de Serviços de Auditoria e Extra-Auditoria, aprovação da atualização da Política de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão da Companhia, aprovação da atualização do Código de Conduta, análise da proposta de remuneração da administração, dinâmica da área de recursos humanos, remuneração anual global dos administradores para o exercício social de 2023, instalação do Conselho Fiscal e a eleição de seus membros; e alteração do Estatuto Social da Companhia.

No pilar ambiental, o endereçamento das preocupações críticas envolveu mais a temática de Mudanças Climáticas e ocorreu via Comissão de Sustentabilidade, sendo tais assuntos levados ao conhecimento da alta direção por meio das publicações dos relatórios TCFD e, ambas disponíveis no site da Rede D'Or.

Quando o assunto são preocupações críticas relacionadas à temática socioambiental, contamos com o apoio de diversos órgãos de assessoramento, como os citados ao longo desse capítulo. Ressaltamos, no entanto, a relevância da Comissão de Sustentabilidade, que reúne o vice-presidente executivo, diretores, gerentes, além de especialistas das mais diversas áreas, com o objetivo de debater assuntos técnicos específicos dos aspectos ESG. As reuniões acontecem trimestralmente ou sob demanda, conforme a necessidade para alcance dos objetivos propostos.

A Comissão de Sustentabilidade prevê reunião ao menos três vezes ao ano para debater assuntos de sustentabilidade e mudanças climáticas. Contudo, em virtude de mudança na vice-presidência executiva no 2º semestre, que era também presidente da Comissão, em 2023 foi possível realizar apenas uma reunião que tratou acerca do progresso das metas ESG e de mudanças climáticas.

 As atas de todas as reuniões podem ser consultadas aqui.

 Ver detalhamento no Formulário de Referência 2023. O item 7.2 (dc) contém informações a comunicação acerca de questões críticas relacionadas a temas e práticas ESG.

Número total e a natureza das preocupações da agenda ESG

Dimensão	Natureza	Qte	Registro
 Governança	Cyber security	1	Ata pública
	Aprovação da Política de Contratação de Serviços de Auditoria e Extra-Auditoria	1	Ata pública
	Aprovação da reeleição dos membros da Diretoria da Companhia	1	Ata pública
	Aprovação da Política de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão da Companhia	1	Ata pública
	Aprovação da atualização do Código de Conduta	1	Ata pública
	Instalação do Conselho Fiscal e a eleição de seus membros	1	Ata pública
	Alteração do Estatuto Social da Companhia	1	Ata pública
 Social	Status metas ESG	1	Ata de uso interno
	Dinâmica da área de recursos humanos	1	Ata pública
 Ambiental	Remuneração anual global dos administradores	1	Ata pública
	Mudanças Climáticas (CDP TCFD)	1	Documento público (CDP TCFD)
	Eficiência Energética	1	Ata de uso interno
Total		12	

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Gestão de riscos

GRI 3-3

Gerir os riscos, sejam eles assistenciais ou não assistenciais, é uma atividade essencial para a sustentabilidade no setor da saúde. Na Rede D'Or, mapeamos e avaliamos adequadamente nossos riscos, bem como asseguramos a gestão ágil e eficiente de cada um deles. Em um avanço desse processo, no último ano consolidamos o relacionamento das nossas áreas de supervisão, fazendo com que aquelas envolvidas no gerenciamento de riscos corporativos compartilhem de uma visão única dos riscos da Companhia.

Contamos com um processo de avaliação e uma matriz de riscos, deliberada anualmente no Conselho de Administração, que também é responsável por avaliar periodicamente os riscos estratégicos. Em 2023, concluímos a Matriz de Risco Climático que foi incorporada ao nosso processo de gestão de riscos ([mais informações aqui](#)). Os diretores e Conselhos Executivos definem os objetivos de desempenho e são responsáveis pela supervisão do progresso em direção às metas relacionadas ao clima.

Contamos ainda com uma Política de Gestão de Riscos que traz os princípios, diretrizes, conceitos, ações e responsabilidades que nossos administradores devem observar ao lidarem com eventos incertos capazes de acarretar impactos aos objetivos da Companhia.

A política é submetida à revisão anualmente e acompanhada pelo Conselho de Administração, pelo Comitê de Auditoria, pela Diretoria de Riscos e Controles Internos, pelo Departamento de *Compliance* e por auditoria interna (que atua de forma independente e objetiva, com reporte ao Comitê de Auditoria).

Avaliação dos riscos da Rede D'Or

A avaliação dos riscos ocorre em cinco etapas: identificação; análise e avaliação; tratamento; monitoramento e análise crítica; registro e relato às partes interessadas (*stakeholders*).

Construção da Matriz de Riscos Corporativa da Rede D'Or



GRI 2-25

Principais tipos de risco

Crédito: perdas geradas pela inadimplência de clientes, instituições financeiras ou contrapartes de instrumentos financeiros.

Liquidez: ausência de recursos suficientes para o cumprimento das obrigações associadas a passivos financeiros.

Taxa de juros: impactos em aplicações financeiras, empréstimos, financiamentos e debêntures contratados em moedas locais, decorrentes da variação de taxas.

Cambial: relacionado à variação do valor dos fluxos de caixa futuros de um instrumento financeiro devido a oscilações em moeda estrangeira.

Conformidade: diz respeito à imposição de sanções legais ou regulatórias e à perda financeira ou de reputação como resultado do descumprimento de leis, acordos, regulamentos, Código de Conduta e das políticas e procedimentos internos.

Estratégico: são causados por mudanças no ambiente externo, nas esferas política, econômica, de mercado, de concorrência e de inovação tecnológica, entre outras. Refere-se aos riscos relacionados à nossa estratégia na busca de criação, proteção e crescimento de valor.

Operacional: envolve atividades ligadas à operação do negócio e à gestão de áreas de suporte. É gerado pela inadequação ou falha na gestão de processos internos ou por pessoas que possam dificultar ou impedir o alcance dos objetivos da Companhia.

Cibernético: ameaças que podem explorar vulnerabilidades de nossos ativos, impactando na confidencialidade, na integridade e na disponibilidade das informações.

Tecnológico: ameaças que possam comprometer a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações, incluindo propriedade intelectual e dados comerciais e pessoais de pacientes e colaboradores.

Regulatório/Legal: risco de que leis ou regulamentos (incluindo alterações legais ou ausência, parcial ou completa, de sua aplicação) possam trazer impactos estratégicos, de imagem e/ou financeiros, ou ter o poder de afetar significativamente a administração e os negócios.

Socioambiental: possibilidade de perdas em consequência de efeitos negativos no meio ambiente e na sociedade causados por impactos sobre ecossistemas, povos e comunidades nativas, proteção da saúde humana, propriedades culturais e biodiversidade.

Formas de mitigação

Risco de crédito: análises periódicas e adoção de formas eficazes de cobrança.

Risco de liquidez: monitoramento contínuo dos fluxos de caixa. São evitadas aplicações financeiras de caráter especulativo e com alto risco financeiro.

Risco de mercado: acompanhamento do comportamento das taxas de juros e de câmbio, além da busca por instrumentos de proteção patrimonial (*hedge*).

Risco de conformidade: monitoramento de novas leis e regulamentos aos quais a Companhia possa estar sujeita. Com isso, é possível adotar, se necessário, um plano de ação para alinhar a Rede D'Or a essas novas legislações.

Risco estratégico: definição, a cada ano, do planejamento estratégico do período seguinte, com contribuição dos executivos e profissionais-chave. São debatidos os indicadores de desempenho, assim como é elaborado um plano de ação para eventuais correções de curso.

Risco operacional: teste dos controles internos pela área de Auditoria, a fim de assegurar sua eficácia e determinar se são suficientes para mitigar os riscos operacionais. Acompanhamento mensal dos indicadores de desempenho dos processos organizacionais.

Riscos cibernético e tecnológico: Revisão, pela área de Tecnologia da Informação (TI), de todos os controles internos, a fim de aumentar a segurança dos sistemas de informação e a proteção de dados.

Risco regulatório/legal: Acompanhamento contínuo do cumprimento das leis e regulamentos aos quais estamos sujeitos.

Risco socioambiental: Monitoramento contínuo de quaisquer possíveis impactos ambientais ou sociais acarretados pelas nossas atividades (em especial projetos *greenfield* e *brownfield*).

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Gestão de impactos e de temas críticos

GRI 2-25, 3-3

O ano de 2023 marca o alcance de maturidade e excelência na gestão de riscos em nossa Companhia, evidenciado pela participação ativa dos membros executivos no acompanhamento dos riscos, pelo envolvimento das diversas áreas que atuam na governança do processo e pela ampliação do alcance do processo de gestão de riscos em nossos negócios.

Tratamos todos os riscos identificados, fazendo com que impactos potenciais atrelados ao negócio possam ser antecipados e prevenidos. Os projetos e ações propostos pela diretoria para mitigar riscos e impactos econômico-financeiros e operacionais são acompanhados pela Comissão de Riscos, em reuniões trimestrais, bem como outras pautas que demandem discussões com base na Matriz de Riscos e *inputs* das diferentes áreas. A [Matriz de Riscos Climáticos](#) é utilizada especificamente para a gestão de impactos climáticos, cujos impactos negativos gerenciamos com a adequada reparação.

Em fevereiro do último ano, lançamos um treinamento por Ensino à Distância (EAD) na Academia Rede D'Or, nossa plataforma corporativa de treinamentos que permite aos colaboradores dos níveis de coordenação, supervisão, gerência e da alta administração ter acesso aos conceitos e visão da empresa sobre a gestão de riscos. Também para disseminar a cultura de gestão de riscos entre nosso time, o tema é tratado em reuniões temáticas da Companhia (por meio das comissões e dos comitês).

Adicionalmente, em 2023, participamos de um debate sobre a importância da gestão de riscos não assistenciais, dentro do contexto do desenvolvimento sustentável, promovido pela Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), ao lado de outros importantes *players* do setor da saúde. O foco do conteúdo levado pela Rede D'Or esteve na importância do gerenciamento dos múltiplos riscos, considerando a vertente da sustentabilidade e da relevância do estabelecimento de uma cultura de riscos.

Due dilligence

GRI 2-23, 2-25

Com base em normativo específico sobre identificação e avaliação de riscos socioambientais após as operações de fusões e aquisições, antes e durante as aquisições de novos hospitais, prevemos uma série de análises e investigações (*due dilligence*) para identificar a existência de riscos ou passivos ambientais. Essas análises são submetidas à nossa alta administração. Se aprovadas, após as aquisições, a empresa atua preventivamente estabelecendo ações e procedimentos de controle para mitigação dos riscos inerentes ao negócio. A área de *Compliance* atua na definição das regras e dos critérios gerais relacionados aos riscos de integridade de terceiros, de forma integrada ao processo de contratação de compras de materiais, equipamentos e serviços. É responsável também pelas avaliações de riscos antes da formalização de patrocínios, doações, brindes, hospitalidades e parcerias.



Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Privacidade de dados e segurança da informação

GRI 3-3, 418-1, SASB HC-DY 230.2, HC-DY 230.3, HC-DY 230.4

Estamos comprometidos com a privacidade e a proteção dos dados de nossos pacientes, colaboradores e demais públicos. Para tanto, empregamos processos e ferramentas nas operações que envolvem tratamento de dados pessoais para resguardá-los de situações acidentais e/ou ilícitas, que possam gerar riscos ao direito de privacidade dos titulares.

Zelamos pela proteção dos dados em alinhamento com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei 13.709/2018, oferecendo ao titular gerência sobre suas informações. A partir de um Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados, estruturamos uma cadeia de gerenciamento de ações, campanhas e processos que envolvem o tratamento de dados pessoais. Entre as iniciativas estão a adoção de um modelo de governança e operação, gestão e processos adequados ao tratamento de dados pessoais e a definição de funções e responsabilidades em relação à privacidade. Em 2023, não tivemos multas e queixas reportadas à Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) relativas à violação de privacidade.

O nosso Programa de Privacidade foi desenvolvido com base no *National Institute Of Standards and Technology (NIST) Privacy Framework* e no *Guia de Elaboração de Programa de Governança em Privacidade*, disponibilizado pelo Ministério da Economia, em demonstração ao nosso respeito aos direitos de liberdade, imagem, honra e privacidade dos indivíduos e da sociedade em geral. o Programa abrange todas as empresas do grupo (Rede D'Or, Oncologia D'Or, GTS, Richet e IDOR) e norteia, por meio dos *frameworks* citados anteriormente, as principais medidas, objetivos, metas e envolvimento de *stakeholders*, processos estes intrínsecos desses *frameworks* os quais embasamos este Programa [GRI 3-3].

Nota: Neste capítulo, fornecemos uma visão contextual de impactos identificados em processo de avaliação de impacto para o tópico "Privacidade do Cliente" do tema Integridade, Risco e combate a corrupção. Para tanto, foi descrita a relevância destes impactos para nossos negócios, suas medidas de gerenciamento e eficácia e envolvimento com *stakeholders*. Foi relatado contextualmente o impacto positivo real positivo, sendo este: "Maior uso de dados e tecnologia digital". Identificamos como impacto negativo real a "Exposição dos pacientes em função da violação dos dados (LGPD) [GRI 3-3].



 **Canais de contato com Encarregado de Dados:**
e-mail: dpo.rededor@rededor.com.br
site: rededorsaoluiz.com.br/o-grupo/privacidade

+50mil
realizaram treinamento
à distância sobre
privacidade

+1.500
áreas mapeadas em
privacidade

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Privacy Management Framework

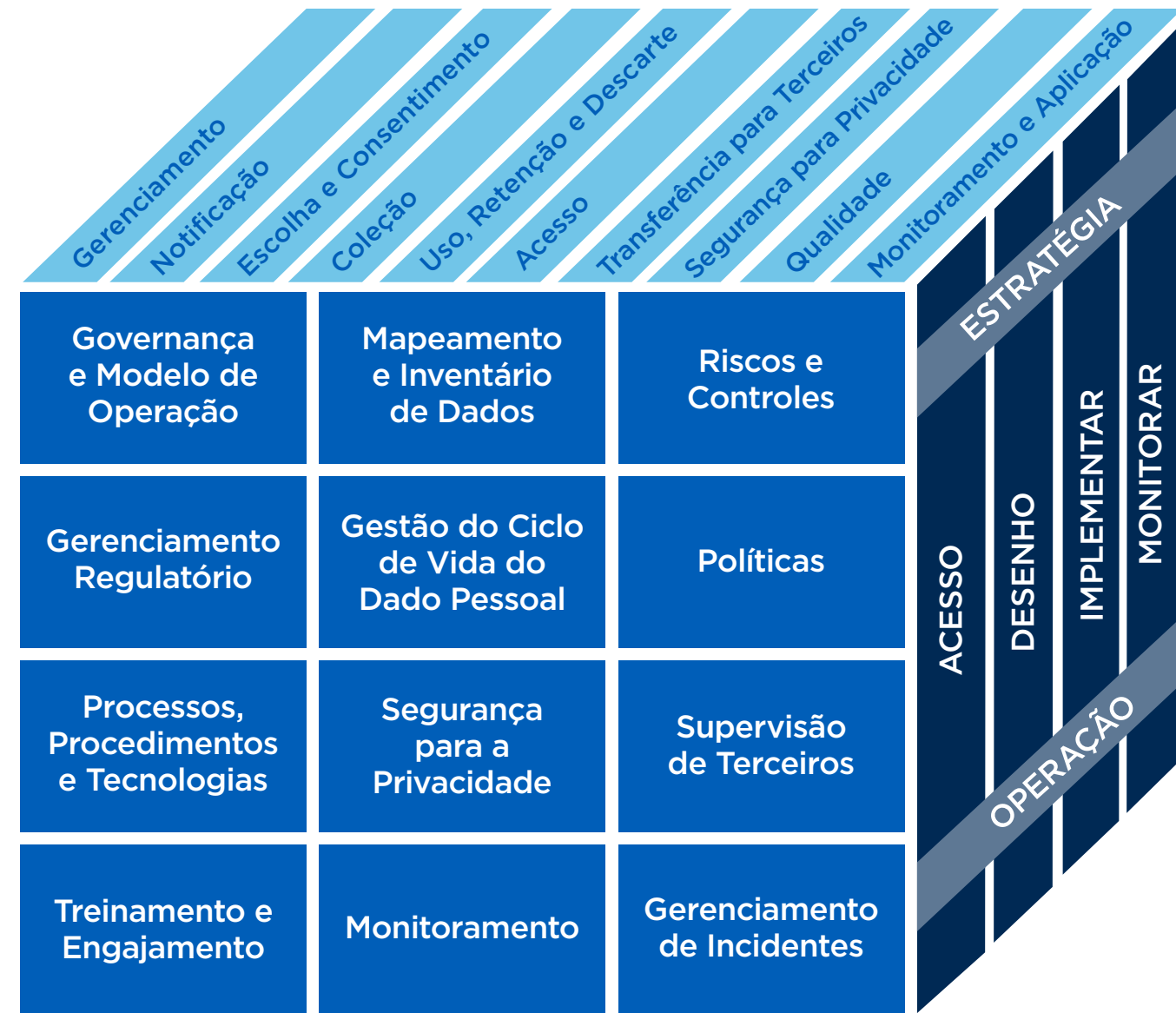


imagem RS 2022



Princípios de privacidade

Os componentes do *framework* de privacidade são fundamentos internacionalmente reconhecidos que fornecem a base para a estrutura de gerenciamento de privacidade.



Privacy Management Framework

Os elementos do *framework* fornecem uma estrutura pragmática para organizar o gerenciamento e a supervisão necessários para mitigar a exposição dos titulares aos riscos de privacidade. São distribuídos entre 12 macrodônios que tratam diversos aspectos relacionados aos controles e boas práticas de proteção de dados e que ajudam a garantir o cumprimento das leis e regulamentos de privacidade aplicáveis.

O modelo de governança adotado em nosso Programa de Privacidade dispõe de um processo de tomada de decisões aprimorado, o que possibilita a adoção de ações mais eficientes. O *Data Protection Officer* (DPO), ou encarregado de dados, atualmente possui também a função de Gerente de Privacidade e conta com o apoio da Comissão de Riscos e da Comissão de Privacidade. O profissional é responsável por gerir o cumprimento de todos os pilares do Programa de Privacidade e atuar como ponto focal na interação e no atendimento às requisições dos titulares e junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) [GRI 3-3].

Para engajar nossos profissionais no cumprimento das regras dispostas na LGPD, mantemos um programa de treinamento e conscientização com foco em privacidade. Ao longo de 2023, foram realizadas diversas ações de forma estruturada, incluindo mais de 250 planos de ação para acompanhamento nas unidades; treinamento via EAD para mais de 50 mil colaboradores; publicação do Guia do Colaborador para Privacidade II; comunicado; e lançamento de uma revista on-line semestral abordando o tema, entre outras iniciativas [GRI 3-3].

Segurança da Informação

Temos o compromisso, através da nossa área de Segurança da Informação, de garantir a proteção dos ativos de informação, aplicando controles e medidas robustas para preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Buscamos melhorar constantemente nossos processos de segurança, assegurando a confiança dos nossos pacientes e colaboradores.

Ver detalhes na página oficial “Segurança da Informação”.

Ações em privacidade em 2023
GRI 3-3



Programa de Integridade

GRI 2-26, 3-3

O tema material Integridade, Riscos e Combate à Corrupção é considerado estratégico, segundo nosso Planejamento Estratégico ESG. Para atender a este tema, implementamos um robusto Programa de Integridade (PT-BR/ENG), que vem sendo aperfeiçoado constantemente ao longo dos anos para se manter adequado apesar das rápidas mudanças que acontecem na sociedade e no ambiente de negócios. As diretrizes, princípios e responsabilidades que deverão ser observados no desempenho de nossas atividades são estabelecidas em um Código de Conduta e em diferentes políticas sobre temas específicos, como Anticorrupção, Auditoria Interna, Privacidade, entre outros.

Contamos ainda com ferramentas para a prevenção e/ou detecção de eventuais infrações, como o Canal de Denúncias e a Ouvidoria (Saiba mais aqui). Todos os procedimentos de supervisão, monitoramento e funcionamento desses mecanismos de integridade ficam a cargo do nosso Departamento de *Compliance*.

Nossos colaboradores e parceiros, incluindo os conselheiros, diretores, administradores, gestores, acionistas, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, clientes e pessoas ou entidades com quem nos relacionamos, devem observar os princípios éticos que norteiam nossa conduta empresarial, além de disseminá-los para a nossa rede de relacionamento.

Integridade e conformidade

GRI 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-3

Mantemo-nos reconhecidamente comprometidos com os mais elevados padrões de ética e integridade em nossas práticas assistenciais e transações comerciais. De forma indissociável de nosso dia a dia, mantemos um modelo de atuação de negócio totalmente baseado em *compliance* e contamos com uma série de mecanismos e procedimentos internos com o objetivo de prevenir, detectar e corrigir quaisquer desvios, como fraudes e atos ilícitos praticados contra a administração pública. Nosso Código de Conduta, atualizado no último ano, é uma peça essencial por trazer as diretrizes que devem ser seguidas por todos os nossos públicos.

Uma Política Corporativa Anticorrupção, estabelecida desde 2017, contribui para a prevenção de ocorrências de suborno e corrupção, permitindo nossa resposta ágil a eventuais condutas ilegais observadas. Em complemento, contamos com normas corporativas específicas que regem sobre o recebimento de brindes, presentes e hospitalidade; a participação em patrocínios, parcerias e doações; e o relacionamento e acordos com o Poder Público. Todas as operações submetidas à análise de *compliance* são avaliadas quanto aos riscos relacionados à corrupção e questões éticas são supervisionadas pelo Comitê de Auditoria.

As políticas e procedimentos anticorrupção são comunicados por e-mails, em grupos de gestores e em treinamentos, presenciais ou em plataforma EAD. Atualmente, mais de 80% de nossos colaboradores estão

com seu treinamento atualizado no tema. Terceiros e prestadores de serviços também são convidados a participar dos treinamentos presenciais. Em relação aos fornecedores, mantemos cláusulas contratuais em nossos contratos, além da Política Anticorrupção divulgada em nosso website e aplicável a todos que se relacionam com a Rede D'Or.

Com base em todas as práticas citadas na [página 59](#) deste relatório, consideramos que 100% das operações são avaliadas quanto aos riscos de corrupção ([páginas 28 e 53](#)), de acordo com a Política Corporativa Anticorrupção e o Programa de Integridade da Rede D'Or. A estrutura normativa interna da companhia formaliza os procedimentos previstos para identificação destes riscos, estabelecendo os processos e direcionando as ações para mitigação de eventuais impactos [\[GRI 205-1\]](#).



Nota: Neste capítulo, fornecemos uma visão contextual de impactos identificados em processo de avaliação de impacto para o tópico "Privacidade do Cliente" do tema Integridade, Risco e combate a corrupção. Para tanto, foi descrita a relevância destes impactos para nossos negócios, suas medidas de gerenciamento e eficácia e envolvimento com *stakeholders*. Não foram identificados impactos positivos, contudo identificamos como impacto negativo real "Falhas na conduta ética [\[GRI 3-3\]](#)."

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Conformidade social e ambiental com leis e regulamentos

GRI 2-27, 3-3

A Diretoria de Riscos e Controles Internos monitora continuamente os riscos de conformidade. As disposições relacionadas à conformidade social e/ou ambiental a serem observadas estão nas cláusulas de obrigações das minutas contratuais. O descumprimento a qualquer cláusula ou condição do contrato sujeita a parte infratora a multa.

O valor de multas no período e sanções não monetárias pode ser encontrado no formulário de referência (processos sigilosos ou não sigilosos), nos itens 4.4, 4.5 e 4.6 ou no item 24 das Demonstrações Financeiras 4T23. Ressaltamos que se trata de processos ainda em trâmite legal.

Até 31 de dezembro de 2022, o valor total provisionado para os principais processos judiciais, administrativos e arbitrais (não sigilosos) e classificados com probabilidade de perda provável era de R\$ 1,4 milhão. Ainda não se tem os provisionamentos de 2023, visto que estarão descritos e publicados no Formulário de Referência 2024 da Rede D'Or.

Os principais processos judiciais, administrativos e arbitrais (não sigilosos) estão disponíveis no item 4.4 do Formulário de Referência, entretanto não foram identificados os números totais de não conformidades com a legislação e regulamentos, e valores de multas incorridas no período do relatório.

O grau de significância dessas não conformidades está atrelado ao grau dos riscos organizacionais, o que está previsto em metodologia descrita em normativo interno da Companhia.



+11 mil
HORAS
em capacitação
sobre ética

Penalidades

GRI 3-3

Violações às regras do nosso Código de Conduta ou de nossas políticas e procedimentos internos podem ser punidas com advertência verbal ou escrita, suspensão ou o encerramento do vínculo de trabalho, de acordo com a gravidade do caso – além de penalidades civis e criminais em caso de condutas que violem também a legislação.

No caso de violações envolvendo fornecedores ou colaboradores terceirizados, é feita notificação ao seu empregador informando o ocorrido e exigindo a imediata substituição – podendo haver comunicação às autoridades no caso de prática de atos ilícitos.



Número total e natureza dos casos confirmados de corrupção (205-3): Em 2021, 2022 e 2023 não houve ocorrência do tipo nos períodos.

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Canal de Denúncias

GRI 2-25, 2-26, 3-3, 205-3, 406-1

Contamos um canal independente, operado por uma empresa especializada, para denúncias de eventuais irregularidades envolvendo a Rede D'Or¹. O anonimato é garantido e o canal está disponível para qualquer pessoa, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Em complemento, a nossa Ouvidoria também está disponível para o público externo e atua como um canal de intermediação de relações de conflito entre a Companhia e seus clientes, além de servir às comunidades de entorno das unidades hospitalares.

Em 2023, recebemos 4.707 denúncias, o que representa um aumento de aproximadamente 43% em relação a 2022. O desempenho está relacionado a campanhas para adesão ao código e aos treinamentos presenciais. A tipologia com maior ocorrência foi o desvio de comportamento, com 1.396 relatos. Após apurações, concluiu-se que 33% dos registros eram procedentes ou parcialmente procedentes, tendo sido aplicadas as medidas cabíveis. Não houve caso confirmado de corrupção.

Especificamente com o tema discriminação, foram recebidas 110 denúncias, sendo que 29% foram concluídas como procedentes ou parcialmente procedentes e tiveram as medidas internas, disciplinares e operacionais aplicadas. O aumento de registros em relação a 2022 pode ser explicado pelo reforço na comunicação do Canal de Denúncias, bem como ao fato do tema ter sido tratado de forma mais recorrente nos treinamentos presenciais, realizados pela equipe de *Compliance* e pela área de Diversidade e Inclusão.

Com relação às comunidades locais, tivemos 71 reclamações relacionadas a ruído, sendo as queixas originadas por 21 (30%) de nossas unidades hospitalares. Todas foram direcionadas e tratadas.

Uma vez direcionados os relatos realizados através do canal de denúncias aos responsáveis pela apuração, a área de Compliance realiza um monitoramento da realização de cada um deles junto aos mesmos, avaliando as ações realizadas. A eficácia do mecanismo de denúncias é realizada por meio de acompanhamentos dos indicadores que são monitorados sistematicamente pelo Departamento de Compliance por meio do canal de denúncias.



Canais de Denúncias

Casos envolvendo Rede D'Or e Richet

 **Telefone**
0800 377 8031

 **Site**
www.canalconfidencial.com.br/canalconfidencial

 **E-Mail**
canaldedenuncias@rededor.com.br

Casos envolvendo a D'Or Consultoria

 **Telefone**
0800 450 4510

 **Site**
www.canalconfidencial.com.br/dorconsultoria

 **E-Mail**
canaldedenuncias@dorconsultoria.com.br

Casos envolvendo a GSH

 **Telefone**
0800 025 8846

 **Site**
<https://www.canalconfidencial.com.br/gshcorp>

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

¹. Não contempla SulAmérica

Cultura de integridade

GRI 3-3, 205-2

Assegurar a disseminação e plena compreensão da nossa Política de *Compliance*, garantindo não apenas a aderência às regras da Companhia, mas também a nossos princípios éticos, por todos os mais de 71 mil colaboradores, entre próprios e terceirizados, é um dos nossos principais desafios.

Por meio da Academia Rede D'Or, anualmente realizamos diversos treinamentos obrigatórios, sem distinção de cargo, em temas como *compliance*, anticorrupção, Direitos Humanos e de atualização do Código de Conduta. Em 2023, oferecemos ainda uma capacitação em questões relacionadas à ética, que abrangeu um total de 16.474 pessoas, em mais de 11 mil horas. Em complemento, foram realizadas diversas auditorias regulares de padrões éticos, cujo acompanhamento ocorreu por meio de processos estabelecidos em nosso Programa de Integridade, como Canal de Denúncias, reportes das unidades e avaliações por iniciativa da área.

Em caso de dúvidas em relação às questões éticas, os colaboradores podem optar por contato presencial, telefônico ou pelo e-mail compliance@rededor.com.br. As unidades contam também com pontos focais definidos pela direção e treinados pelo nosso time de *Compliance*.



Em 2023, oferecemos uma capacitação relacionada a ética, que abrangeu 16.474 pessoas, em mais de 11 mil horas.



Conflito de interesses

GRI 2-15

Adotamos uma Norma Corporativa de Conflito de Interesses que visa orientar colaboradores e parceiros acerca da necessidade de evitar qualquer situação na qual um possível interesse pessoal conflite com as obrigações que possuem com nossos princípios ou potencialmente entre em conflito com a Rede. Desaprovamos qualquer tipo de uso inadequado do cargo ou do relacionamento de negócio da Companhia para obtenção de benefício ou vantagem pessoal nas relações com terceiros. Todas as atividades de negócios, investimento pessoal ou trabalho que possam conflitar com a habilidade do colaborador realizar suas responsabilidades com a Companhia devem ser comunicadas, avaliadas e gerenciadas. Saiba mais em nosso [Código de Conduta](#).

Adicionalmente, implementamos a Política de Transação com Partes Relacionadas, que estabelece regras e procedimentos para assegurar que todas as decisões envolvendo transações com partes relacionadas sejam tomadas tendo em vista os interesses da Companhia e de seus acionistas e sempre

em conformidade com os requisitos de competitividade, conformidade, transparência, equidade e comutatividade.

O nosso Estatuto Social e a Lei das Sociedades por Ações estabelecem, ainda, que não poderá ser eleito como administrador, salvo dispensa em Assembleia Geral de Acionistas, quem tiver interesse conflitante com a Companhia. Caso seja identificada, por qualquer membro da administração da Companhia ou de qualquer de suas controladas ou subsidiárias, qualquer matéria que possa dar ensejo a qualquer conflito de interesse entre a Companhia e qualquer parte relacionada, tal pessoa deve, obrigatoriamente, manifestar as razões de tal conflito de interesses ao Departamento de *Compliance* da Companhia antes da situação de conflito de interesses ser concretizada e se abster de participar do processo decisório envolvendo a operação social, negócio ou transação que possa representar uma eventual situação de conflito de interesses. As situações que devem ser declaradas formalmente e previamente aprovadas constam no item 11.2 do [Formulário de Referência 2023](#) (páginas 484 a 486).

Apresentação

Modelo de negócios

GOVERNANÇA

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

CAPITAL MANUFATURADO

- 62 Engenharia clínica
- 63 Expansão orgânica
- 66 Construção Sustentável

ODS



Engenharia clínica

Para os nossos hospitais previstos para 2024 (Novo Barra, Guarulhos e Alphaville), adquirimos, em 2023, três equipamentos de ressonância magnética, com o projeto Magnetos Selados, que não têm necessidade de grandes quantidades de gás hélio para manutenção do campo magnético ativo.

O investimento ocorreu após uma experiência bem-sucedida com um equipamento similar, instalado na unidade São Luiz Anália Franco (São Paulo/SP), desde 2021, e a partir da evolução da tecnologia pelo fabricante. Com a iniciativa, teremos uma redução de custo para reposição do gás hélio nos equipamentos, além da diminuição em cerca de uma tonelada no seu peso, o que facilita a viabilização de projetos de novos serviços com ressonância magnética e, em consequência, amplia nossa qualidade de atendimento para nossos pacientes. Novas aquisições estão previstas para projetos de hospitais futuros.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

CAPITAL MANUFATURADO

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Expansão orgânica

GRI 3-3

Temos um extenso programa de expansão orgânica, com mais de 60 projetos distribuídos em novas unidades (*greenfield*) e em unidades existentes (*brownfield*). Os projetos somam 6.634 leitos totais (1.221 entregues entre 2021 e 2023), sendo 2.083 leitos *greenfield* (GF) e 4.551 leitos *brownfield* (BF). Em maio de 2023, inauguramos o São Luiz Campinas (SP), e obras importantes entraram em suas fases finais de construção. Além do Hospital Memorial Star que entrará em operação

no mês de abril, destacamos a expansão do Hospital Vila Nova Star, na cidade de São Paulo, o projeto Aliança Star, em Salvador, assim como o novo Hospital Macaé D'Or, no estado do Rio de Janeiro. Adicionalmente, temos outros *greenfields* e *brownfields* que já estão com obras avançadas, sendo duas novas unidades no estado de São Paulo, Alphaville e Guarulhos; o *greenfield* Barra D'Or II, na cidade do Rio de Janeiro; a nova torre do Hospital São Lucas, em Aracaju; e as obras de expansão no Hospital Assunção, em São Bernardo do Campo, no estado de São Paulo.

+ 60
PROJETOS
de expansão entre novas unidades (*greenfield*) e unidades existentes (*brownfield*)

Hospital São Luiz Campinas

O novo hospital, com 47 mil metros quadrados, conta com 325 leitos e a maior estrutura de atendimento privado de alta complexidade da região. São 243 leitos de internação para adultos (sendo 10 para maternidade), nove de internação pediátrica, 52 leitos de UTI adulto, 13 neonatais e oito pediátricos. Com investimento de R\$ 350 milhões, a unidade contribui com a criação de cerca de três mil vagas de emprego diretas e indiretas, por meio dos prestadores de serviço terceirizados.



Informações mais detalhadas sobre o nosso plano de expansão estão disponíveis no **Formulário de Referência** em nosso site.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

CAPITAL MANUFATURADO

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Novos hospitais e expansões inaugurados em 2023 e inaugurações previstas para 2024

Inauguração	Hospital	Especialidade	Novos Leitos	UF
2023	Hospital São Luiz Campinas (Campinas/SP) - GF	Hospital Geral	325	SP
2024	Hospital Vila Nova Star - Torre 2 (São Paulo/SP) - BF	Hospital Geral	140	SP
2024	Hospital Memorial Star (Recife/PE) - GF	Hospital Geral	150	PE
2024	Macaé D'Or (Macaé/RJ) - GF	Hospital Geral	150	RJ
2024	Hospital Aliança (Salvador/BA) - BF	Hospital Geral	196	BA

Leitos que serão incrementados até 2025 com novos projetos e expansões

Em 2023, inauguramos o São Luiz Campinas (SP), e em 2024 estão previstas as inaugurações do Hospital Memorial Star, no Recife, a expansão do Hospital Vila Nova Star, na cidade de São Paulo, o projeto Aliança Star, em Salvador, assim como o novo Hospital Macaé D'Or, no estado do Rio de Janeiro. Adicionalmente, temos outros *greenfields* e *brownfields* que já estão com obras avançadas sendo duas novas unidades no estado de São Paulo, Alphaville e Guarulhos; o *greenfield*

Barra D'Or II, na cidade do Rio de Janeiro; a nova torre do Hospital São Lucas, em Aracaju; e as obras de expansão no Hospital Assunção, em São Bernardo do Campo, no estado de São Paulo. Mais informações sobre os projetos em desenvolvimento constam na seção 2.10 do [Formulário de Referência \(FR\)](#) da Companhia, onde também foram detalhados todos os projetos, leitos e investimentos até 2027.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

CAPITAL MANUFATURADO

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Contrapartidas

GRI 2-5, 2-25, 203-1, 203-2

Em 2023, demos andamento às medidas mitigadoras e compensatórias, algumas iniciadas em 2022, que incluem a melhoria de vias, a revitalização da sinalização viária e o plantio de mudas. Essas ações buscam atender demandas dos órgãos ambientais em processos de licenciamento, envolvendo os hospitais São Lucas, UDI, Taubaté e São Luiz São Bernardo.

Os investimentos e o apoio a serviços são decorrentes do cumprimento de leis e regulamentos ambientais, como o atendimento a condicionantes atribuídas no decorrer dos processos de licenciamento ambiental [GRI 3-3].

	Medidas Mitigadoras	Valor	Situação
Hospital São Lucas	Recuperação do guarda-corpo de proteção do canal		
	Revitalização da sinalização viária horizontal e vertical		
	Instalação de quatro abrigos de ônibus	R\$ 805.201,38	Pago ¹
	Outras obras pertinentes, a serem definidas pelo poder público		
	Medidas Compensatórias	Valor	Situação
UDI Centro Administrativo	Melhorias viárias no entorno, incluindo drenagem de águas pluviais e sinalizações verticais e horizontais	R\$ 90.434,52	Concluído ²
	Limpeza de terreno e compra e plantio de 2,5 mil mudas de espécie arbórea	R\$ 57.499,60	Concluído ²
	Medidas Compensatórias	Valor	Situação
Hospital Taubaté	Compra e plantio de 0,57 hectares no PROJETO PLANTVERD (Contrato R\$ 41.040,00)	R\$ 16.416,00	Pago
	Outras medidas de atendimento condicionante (Outorga Onerosa)	R\$ 850.000,00	Pago
	Medidas Compensatórias	Valor	Situação
Hospital São Luiz São Bernardo	Melhoria da infraestrutura viária através de fresagem, recapeamento asfáltico, nova pavimentação e recuperação da sinalização viária	R\$ 4.550.000,00	Concluído
Total		R\$ 6.369.551,50	

1. A Rede D'Or se responsabilizou somente pelo pagamento das contrapartidas, sua execução será efetivada pela Secretaria de Meio Ambiente.

2. Termo de Compromisso já firmado entre as partes.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

CAPITAL MANUFATURADO

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Construção sustentável

GRI 2-25, 3-3

Observamos a **ODS 9**, construindo infraestruturas resilientes, promovendo a industrialização inclusiva e sustentável e fomentando a inovação na construção de novas unidades, assim como nas adaptações ou reformas de hospitais adquiridos. Para tanto, dispomos de especificações que constam em nossos cadernos de padronização. Essas diretrizes incluem:

- Eficiência energética ligada à envoltória do edifício, sistema de iluminação e o sistema de condicionamento;
- Equipamentos que proporcionem melhor eficiência energética;
- Revestimentos de cor clara nas coberturas e fachadas, para reflexão dos raios solares, e consequente redução da carga térmica;
- Tintas à base de água, livre de compostos orgânicos voláteis, sem pigmentos à base de metais pesados etc.;
- Projeto arquitetônico baseado nas definições de zonas bioclimáticas estabelecidas, de forma a evitar a insolação profunda e permitir a iluminação e ventilação naturais;
- Canteiro de obras organizado, com critérios mais sustentáveis do ponto de vista ambiental, prevendo o reuso de água, o reaproveitamento da água de chuvas e dos resíduos sólidos produzidos e a separação dos não reutilizáveis para descarte;

- Projeto de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil (PGRCC), de acordo com a Resolução 307/2002 do Conama;
- Andaimos e escoras metálicos ou de material que permita reutilização;
- Materiais e equipamentos que atendam a critérios de sustentabilidade, tais como segurança, durabilidade e eficiência, de modo a gerar menos resíduos, menor desperdício e menor impacto ambiental;
- Pisos externos que favoreçam a infiltração das águas da chuva no solo, de forma a não sobrecarregar o sistema de coleta de águas pluviais;
- Espaço físico específico para a coleta e o armazenamento de materiais recicláveis;
- Emprego preferencial de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução;
- Sistema de coleta e aproveitamento de água da chuva, agregando ao sistema hidráulico elementos que possibilitem sua utilização para rega de jardim e limpeza dos contêineres de resíduos;
- Aparelhos condicionadores de ar adquiridos em conformidade às normas brasileiras;
- Energia renovável;

- Equipamentos economizadores de água, com baixa pressão, tais como torneiras com arejadores, dotadas de sensores ou de fechamento automático, sanitários com sensores ou com válvulas de descarga com duplo acionamento ou a vácuo;
- Sistema de irrigação que reduza o consumo de água, tais como gotejamento, por microaspersão ou mecanismo eletrônico programável para irrigação automática;
- Iluminação setorizada por meio de interruptores, para permitir uso localizado e aproveitamento da luz natural, com instalação de sensores de presença em locais que não exijam iluminação constante, como garagens, circulações, hall de elevadores e escadas;
- Lâmpadas fluorescentes compactas de alta eficiência energética ou tubulares de alto rendimento;
- Norma ABNT NBR 15920:2011 aplicada como referência para dimensionamento econômico dos cabos elétricos com base em perdas por efeito joule;
- Equipamentos aprovados pelo Programa Brasileiro de Etiquetagem do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), e escolhidos entre os mais eficientes;
- Tecnologias de resfriamento do ar que permitam a automação do sistema, de forma a possibilitar a setorização adequada dos ambientes climatizados.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

CAPITAL MANUFATURADO

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

CAPITAL HUMANO

69 Nossos colaboradores



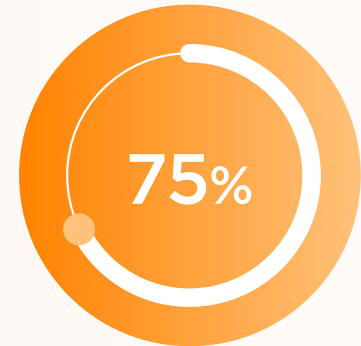
ODS



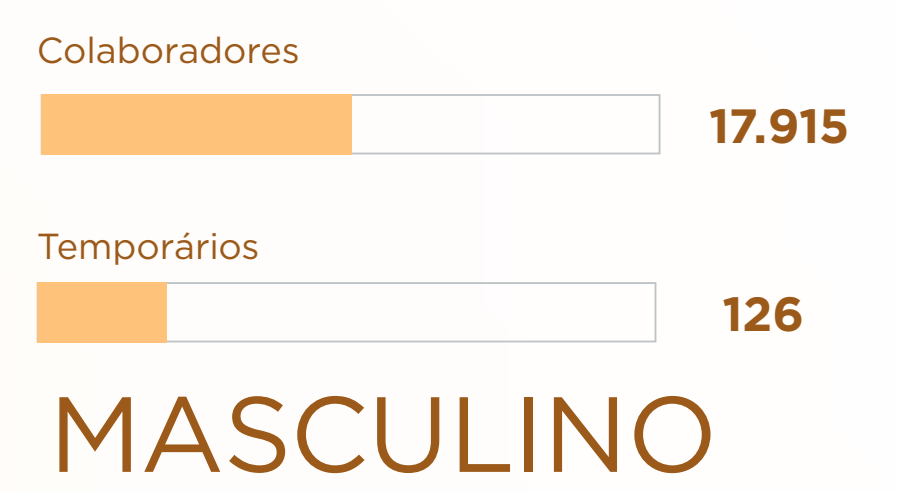
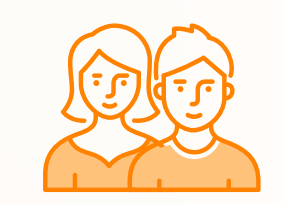
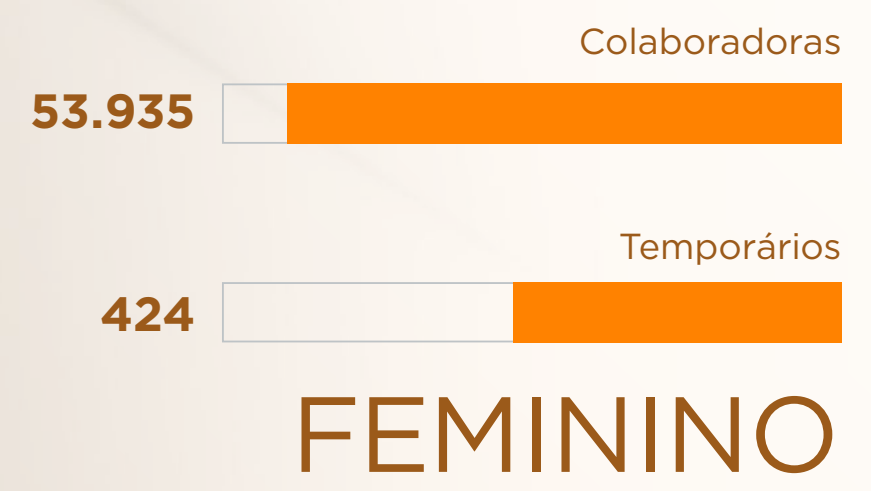
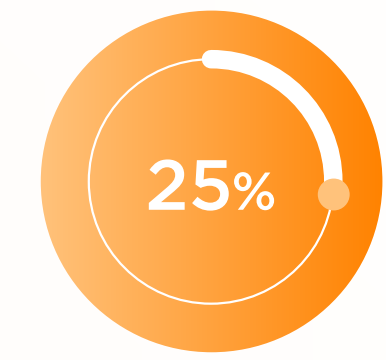
Sumário interativo

Destques Capital Humano

71.850
COLABORADORES



Percentual do total de colaboradores em 2023



364
estagiários

21.325
admitidos
no período

1.083
aprendizes

868
pessoas com
deficiência

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Nossos colaboradores

GRI 3-3, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3

Nossos colaboradores são a base do sucesso que construímos diariamente em toda a Rede D'Or. Alinhados a essa crença, adotamos como premissas a valorização e o incentivo ao desempenho pessoal e profissional de cada um dos nossos mais de 71 mil colaboradores. Traduzimos isso no investimento em treinamentos e capacitações contínuas, cuidados com a saúde e bem-estar, comunicação transparente e ações para construirmos um ambiente de trabalho cada vez melhor.

Em 2023, investimos na expansão do nosso relacionamento com universidades e instituições para atração de jovens talentos. Seguimos com o Programa Trainee Rede D'Or, cujo objetivo é acelerar o desenvolvimento de novas lideranças e recebemos um número recorde de inscrições.

Em outra frente, juntamente com o Instituto PROA, formamos jovens em situação de vulnerabilidade para o mercado de trabalho, promovendo uma inclusão produtiva e ampliando a empregabilidade e desenvolvimento profissional e pessoal.

Para valorizar os nossos colaboradores e oferecer oportunidades reais de crescimento de carreira dentro da Rede D'Or, desde 2020 temos o programa de recrutamento interno Movimenta Rede, que divulga oportunidades para todas as áreas e unidades do Brasil.

Para 2024, os esforços em RH continuarão direcionados para fortalecer o elo entre os colaboradores e a nossa estratégia de maximização dos pilares estratégicos – Qualidade Técnica, Qualidade Percebida e Resultado Econômico.

A Rede D'Or segue todas as leis e regulamentos relacionados ao tema e está comprometida a respeitar os direitos humanos de todos os colaboradores, corpo clínico, pacientes, fornecedores, terceiros e sociedade.

Mais informações sobre compromissos Rede D'Or podem ser verificados nas políticas associadas aos temas em questão, mencionadas nas páginas 29 e 30 deste relatório, bem como nos compromissos com a sustentabilidade, relatados na página 36.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Atração e retenção de talentos

GRI 3-3, 401-1

Damos muito valor ao incentivo e difusão de nossa cultura corporativa, à geração de oportunidades de emprego¹ para aqueles que estão ingressando no mercado de trabalho, e ao estabelecimento de um processo de formação de sucessores. Acreditamos que, com o conjunto de nossas iniciativas, conseguiremos não apenas atrair os profissionais que estão dispostos e comprometidos em atuar da melhor forma possível, mas também conseguiremos retê-los em um ambiente acolhedor e compensador para o desenvolvimento profissional e pessoal.

Nesse sentido, em 2023 investimos na expansão do nosso relacionamento com universidades, alcançando mais de 45 instituições em todo país e gerando assim impacto real positivo com a comunidade. O objetivo é manter a proximidade com as instituições de ponta para oferta das nossas oportunidades de estágio, trainees e demais posições profissionais. O movimento também incluiu a ampliação do relacionamento para outros estados, especialmente no Nordeste, onde temos um desafio de contratação qualificada em função dos movimentos de crescimento da empresa.

¹ Impacto real positivo

² A fim de evitar o não cumprimento de leis trabalhistas (impacto negativo), a Rede D'Or segue todas as leis e regulamentos relacionados ao tema e está comprometida a respeitar os direitos humanos de todos os colaboradores, corpo clínico, pacientes, fornecedores, terceiros e sociedade. Mais informações sobre os compromissos Rede D'Or podem ser verificados na Política de Direitos Humanos.



Programa Trainee

GRI 3-3

Lançamos o Programa Trainee 2024, cujo objetivo é acelerar o desenvolvimento de novas lideranças a partir de uma trilha imersiva no negócio, oferecendo ferramentas técnicas de gestão de projetos e de pessoas e ferramentas comportamentais, com base nas oito competências que adotamos na Rede D'Or. Nessa terceira edição do programa recebemos mais de 17 mil inscrições (360% mais do que em 2022) para preencher as 16 vagas abertas nesse ciclo.

O Programa Trainee abrange todos os cursos de graduação, sendo da saúde ou não, e se destaca, entre outros pontos, por sua abordagem inovadora de desenvolvimento profissional.

Os processos seletivos contam com etapas de testes e mapeamento de perfil comportamental (*assessment*), dinâmicas e entrevistas com executivos de diversas diretorias, além da presidência. Os aprovados participam de uma imersão (*job rotation*) no negócio durante nove meses, permitindo a aquisição de uma visão abrangente do setor da saúde e o desenvolvimento de habilidades multidisciplinares.

Ao longo do programa, que vai de janeiro a setembro de 2024, os participantes terão o acompanhamento de líderes experientes da empresa e poderão aprender com os melhores profissionais da área, colaborar em projetos desafiadores e se envolver com o dia a dia da gestão hospitalar. Terão acesso, ainda, à Academia Rede D'Or, proporcionando oportunidades de aprendizagem contínua e aprimoramento profissional.

Em outubro de 2024, os trainees serão direcionados para a alocação definitiva.

Nota: Conheça a meta do tema material "P&D, Inovação e Educação" e sua avaliação de progresso, no tópico "Metas ESG".

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração



Time de colaboradores do corporativo RJ

Movimenta Rede

GRI 3-3, 404-3

Para valorizar os nossos colaboradores e oferecer oportunidades reais de crescimento dentro da Rede D'Or, priorizamos o recrutamento interno e mantemos 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. Mensalmente, são divulgados comunicados em diferentes canais internos destacando as oportunidades abertas, os grandes números e depoimentos de pessoas que deram um novo passo em suas trajetórias profissionais dentro da empresa.

Em 2023, oferecemos 4.881 oportunidades internas em todas as áreas e unidades do Brasil, para as quais recebemos 18.476

inscrições. Como resultado do ano, 1.654 colaboradores foram para novos desafios por meio do Movimenta Rede, um aumento de 13% em relação a 2022. Ao longo dos anos, já são mais de 60 mil pessoas impactadas pelo programa.

Os comunicados sobre o Movimenta Rede foram os mais acessados em nosso aplicativo interno RH Digital em 2023, demonstrando o alto interesse dos times com o tema. Tivemos um total de 38,5 mil visualizações em nove postagens, sendo a mais clicada com cerca de 8 mil acessos. Além disso, foram produzidos quatro vídeos e diversos comunicados em outros canais internos, como e-mail, cartaz, cards para whatsapp e TVs corporativas.

Contratação de jovens talentos

GRI 3-3

Em parceria com o Instituto PROA, formamos jovens entre 18 e 22 anos em situação de vulnerabilidade para o mercado de trabalho, promovendo uma inclusão produtiva e ampliando a empregabilidade e desenvolvimento profissional e pessoal. É oferecida uma formação socioemocional de 100 horas por meio de trilhas que englobam os temas de autoconhecimento, comunicação, raciocínio lógico, projeto profissional e planejamento de carreira. Concluída a formação, eles escolhem uma das trilhas técnicas em Administração, Logística ou em outras

áreas disponíveis. Em 2023, contratamos 20 jovens por meio dessa iniciativa.

Contribuímos também para a inclusão e transformação social de jovens e adultos da periferia por meio da promoção da empregabilidade, principalmente em vagas operacionais, com a nova parceria com o Instituto *Entre o Céu e a Favela*, potencializando o seu protagonismo de ações socioculturais.

Ao todo foram 26 jovens contratados nas ações citadas.

O processo de contratação está embasado no nosso Modelo de Competências, voltado aos comportamentos organizacionais esperados para cada nível hierárquico, de forma sintonizada com o nosso direcionamento estratégico, modelo de gestão, missão e valores.

Mensalmente, nossa área de Recrutamento e Seleção avalia a experiência das pessoas aprovadas e reprovadas em processos seletivos internos e externos com o objetivo de acompanhar a percepção das pessoas em sua jornada e promover melhorias no atendimento e nos processos da área, incluindo uma questão sobre a percepção de abertura à diversidade [GRI 3-3].

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Remuneração e benefícios

GRI 2-19, 2-20, 2-21, 3-3, 401-2

Temos o grande propósito de cuidar com excelência das pessoas e isso se realiza por meio de nossos colaboradores. Como reconhecimento e demonstração da confiança em todos que fazem parte da Companhia, nossas práticas de remuneração e benefícios seguem as referências do mercado e estão em conformidade com a legislação brasileira e a nossa Política de Recursos Humanos. Além da remuneração fixa, mantemos um programa de metas e bônus. Baseado no resultado e desempenho do trabalho de cada pessoa junto a suas equipes, áreas e diretorias, o programa tem regras que foram compartilhadas com os colaboradores por meio de informes de RH que reforçaram como o trabalho de cada um influencia diretamente nossos resultados como um todo. Dentro da visão do Programa de Bônus, temos metas

definidas que são comunicadas para toda a Companhia, garantindo maior transparência e governança ao tema, além de um painel em *Power BI*, que permite o acompanhamento das metas pela alta gestão. Para 2023, simplificamos ainda mais os cálculos para tornar mais acessível o acompanhamento dos nossos resultados. Como suporte, disponibilizamos uma cartilha explicativa sobre os conceitos básicos e uma FAQ com todas as metas a serem atingidas.

Contamos também com um plano de benefícios que abrange todos os níveis hierárquicos e inclui plano de assistência médica e odontológica (extensivo aos dependentes), vale refeição ou refeitório no local de trabalho, vale-

alimentação, seguro de vida, auxílio deficiência e invalidez, licença maternidade/ paternidade, parceria com plataforma corporativa de atividade física, Total Pass, com foco na qualidade de vida, saúde e bem-estar dos funcionários, kit Natal, além de um exclusivo Clube de Parcerias. Em uma plataforma online, disponibilizamos produtos e serviços que são negociados exclusivamente para nossos colaboradores com empresas de seguros, educação (incluindo cursos de línguas e informática), cultura e entretenimento, bem-estar, gastronomia e acesso ao D'Or Mais Saúde, um marketplace com um amplo catálogo de produtos. Em 2023, tivemos mais de 82.653 visitas a plataforma e 127.562 acessos ao programa, um crescimento de 45% em relação ao ano anterior.

¹ Não concedido à aprendizes e estagiários

² Não concedido à estagiários e temporários

³ Não concedido à estagiários

⁴ Definição de Unidades Operacionais Importantes para este indicador: Empresas que fazem parte do *core business* da cia ou seja todas unidades hospitalares, excluindo-se clínicas de imagem, oncológicas e hematológicas, centros médicos e corporativo.

Mais informações sobre benefícios encontram-se disponíveis no item 10.3b do [Formulário de Referência](#).

Clube de Parcerias Rede D'Or

Em complemento aos nossos benefícios, dispomos de uma plataforma *online* que reúne, em um só lugar, condições especiais para os times da Rede D'Or em produtos e serviços de segmentos como seguros, educação, cultura e entretenimento, bem-estar e gastronomia.

Saiba mais sobre o Clube de Parcerias Rede D'Or.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Acordos coletivos

GRI 2-30

Em 2023, 96% dos nossos colaboradores foram impactados por questões relativas à saúde e segurança constantes nos acordos coletivos ou em convenções coletivas firmados com os sindicatos. Dos 71.850 colaboradores que integram o nosso quadro, 3.083 estão sem representatividade, ou seja, são filiados a sindicatos, mas não contam com acordo coletivo firmado ou não têm o seu cargo representado pelos sindicatos, embora recebam os percentuais de reajuste como antecipação por liberalidade da Rede D'Or.

Na Rede D'Or, zelamos por manter um canal aberto constante de diálogo com os sindicatos, quer sejam laborais ou patronais. Os acordos e/ou convenções coletivas de trabalho são respeitados, bem como as legislações pertinentes.

Carreira e desenvolvimento

Programa de Competências

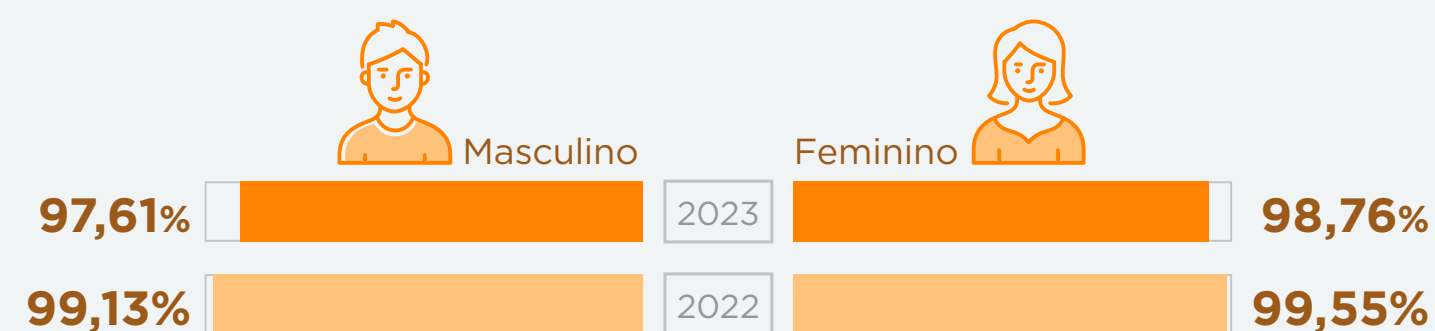
O ciclo de pessoas permeia toda a jornada do colaborador: recrutamento e seleção, integração, avaliação de competências, *feedback*, ações de treinamento e processos de carreira e desempenho profissional. Buscamos estimular constantemente entre nossos colaboradores uma cultura de aprendizagem, incentivando a postura de autodesenvolvimento e protagonismo.

Anualmente, os colaboradores que estão na empresa há pelo menos três meses (exceto estagiários, aprendizes e terceirizados) passam por uma Avaliação de Competências

com rodadas de *feedback* e a construção individualizada do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Desta forma, identificamos o nível de adesão dos seus comportamentos em relação às competências técnicas e organizacionais que são mapeadas na análise, permitindo que o colaborador possa estabelecer ações para aprimorar pontos levantados durante o *feedback* e focar nas habilidades, conhecimentos e atitudes em que precisa evoluir. Em 2023, tivemos 92 unidades de negócio participantes e mais de 60.200 colaboradores avaliados. O número considera todos os colaboradores CLT e gestores PJs ativos que tenham sido admitidos até 28/02/2023.

Total de empregados que receberam avaliação regular de desempenho e desenvolvimento de carreira | GRI 404-3

Por Gênero



Nota: Não há informação do ano de 2021.

Por Categoria Funcional	2023	2022
Diretoria	72,35%	93,25%
Gerência	85,47%	96,67%
Supervisão	95,03%	95,66%
Profissional	98,56%	99,78%
Operacional	97,53%	97,51%
Tecnico	98,93%	99,70%

Nota: Não há informação do ano de 2021.

92
UNIDADES
participantes e mais
de **60.200**
colaboradores
avaliados

Nota: Em 2023, não possuímos programa de transição de carreira, visto que esta iniciativa não é praticada pela Companhia. Atualmente os programas são voltados para o desenvolvimento da jornada do colaborador ativo [GRI 404-2].

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Competências Organizacionais Rede D'Or

- **Identificação com a organização:** comprometimento e alinhamento com o propósito da organização;
- **Orientação para o cliente:** atuação com excelência no atendimento ao cliente;
- **Adaptação a mudanças:** manutenção de postura positiva nos momentos de mudanças e incertezas, nos adaptando de forma ágil e buscando o melhor de cada experiência;
- **Cooperação:** construção e incentivo à colaboração, respeitando as diferenças, com empatia e espírito de equipe;
- **Iniciativa e planejamento:** iniciativa e organização para uma atuação eficiente;
- **Comunicação e relacionamento interpessoal:** comunicação de forma eficiente, com empatia e acolhimento;
- **Liderança engajadora:** desenvolvimento dos colaboradores e de si mesmo, construindo equipes comprometidas;
- **Otimização de resultados:** compreensão do nosso negócio e responsabilidade pela entrega de resultados.

Treinamento e Desenvolvimento

GRI 3-3, 404-2

Promovemos na Rede D'Or, como impacto, uma cultura de aprendizagem, incentivando uma postura de autodesenvolvimento e protagonismo dos nossos colaboradores, colocando em prática o modelo 70-20-10 de aprendizagem. Isso porque entendemos que o processo de desenvolvimento de competências se dá por diversas fontes, aprendendo no ambiente de trabalho, com a troca de conhecimentos com o líder, pares e colegas de trabalho e por meio do aprendizado formal.

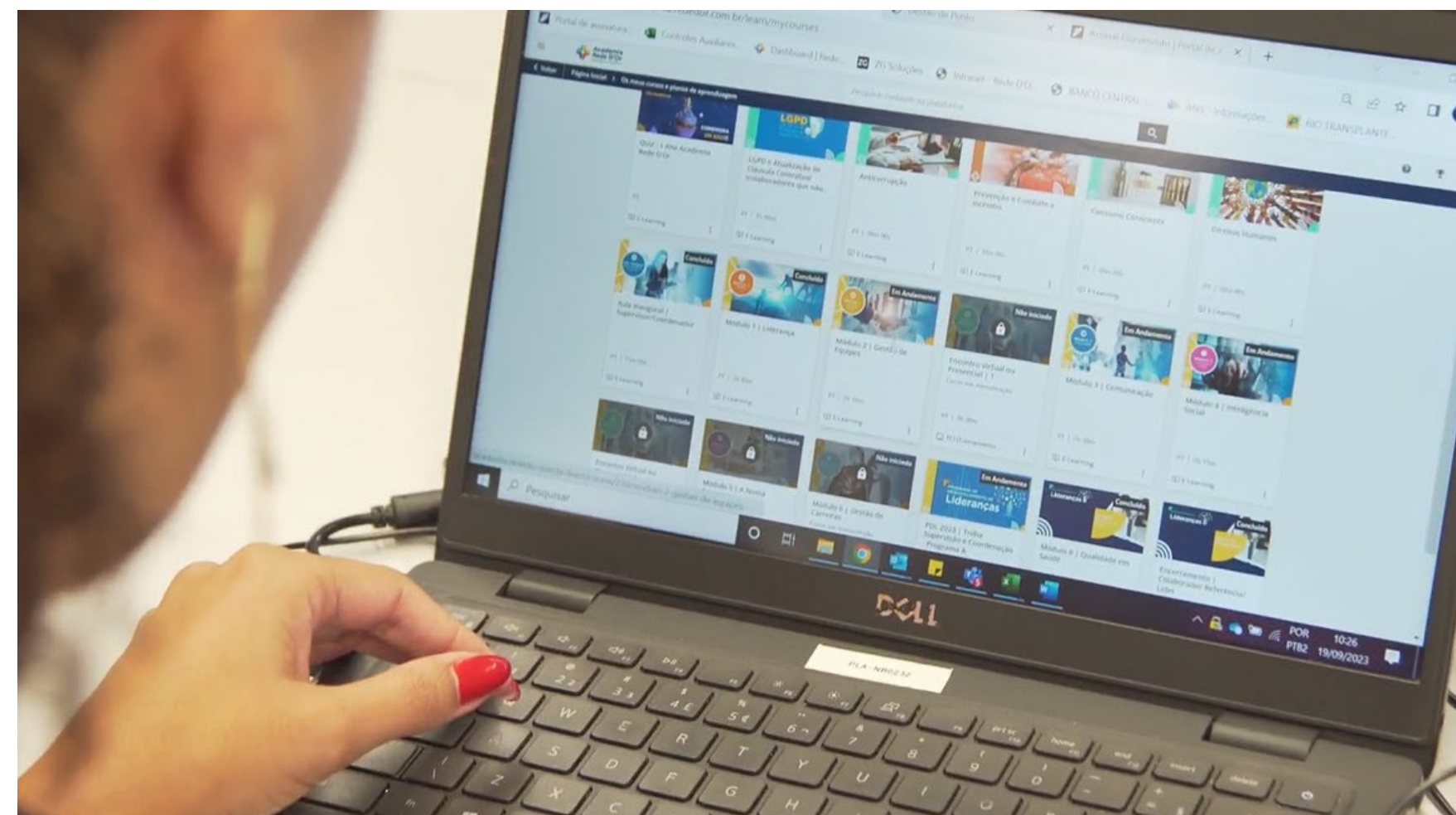
Todos os nossos colaboradores são incentivados a construir o seu PDI - Plano de Desenvolvimento Individual em conjunto com a sua liderança, o que nesse sentido, torna-se uma importante ferramenta aliada ao autodesenvolvimento.

Em 2023 comemoramos um ano da nossa universidade corporativa, a **Academia Rede D'Or**, e lançamos iniciativas dentro da plataforma com foco no desenvolvimento do nosso negócio e das nossas pessoas: as trilhas de Diversidade e Inclusão, de Qualidade Percebida e de Ciclo de Receita.

Em 2023, realizamos mais de 1 milhão de horas de treinamentos, com uma média de 20 mil acessos por mês à nossa plataforma.

Nota 1: foram identificados somente impactos positivos e reais relacionados a capacitação e educação de nossos colaboradores

Acelerar a capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores para acompanhar o avanço tecnológico e enfrentar o aumento da concorrência no mercado, faz parte das diretrizes da nossa Política de Recursos Humanos (documento interno e de cunho reservado).



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Academia Rede D'Or

GRI 3-3

Acreditamos que o conhecimento compartilhado oferece novos horizontes, estimulando melhorias na qualidade dos nossos serviços. Nesse sentido, a Academia Rede D'Or oferece um ecossistema de aprendizagem e desenvolvimento organizacional fundamental para a formação de nossos profissionais. Criada com a missão de promover a gestão do conhecimento das diferentes áreas do negócio e fomentar nossas competências essenciais, permite o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, potencializando a qualidade dos nossos serviços e fortalecendo a nossa cultura organizacional. A Academia conta com um [portal EAD](#) e o acesso é disponível para todos os colaboradores próprios, terceiros e cadeia de fornecedores [GRI 3-3].

A Academia está apoiada em quatro pilares educacionais que tratam de temáticas relacionadas às competências essenciais para o nosso negócio e governança: cultura, comportamento e sustentabilidade; liderança; técnico; e saúde, segurança e bem-estar. São oferecidos mais de 300 conteúdos entre treinamentos, cursos e trilhas de conhecimento, incluindo temas essenciais como privacidade, *compliance*, diversidade e inclusão e direitos humanos.

Entre os treinamentos disponibilizados para todos os nossos colaboradores estão:

LGPD; Trilha de Diversidade e Inclusão, Trilha de Comunicação; Trilha de Sustentabilidade, e cursos técnicos. Para os novos colaboradores é disponibilizada uma trilha específica, denominada Chega+, que reúne conteúdos e informações práticas para os novos colaboradores.



Trilha de Qualidade Percebida

Lançamos em abril a trilha 1 de Qualidade Percebida, que tem como objetivo capacitar nossos colaboradores, médicos, equipes multidisciplinares e lideranças em temas que contribuam para a melhoria dos indicadores de qualidade percebida, bem como para o desenvolvimento de competências e habilidades fundamentais para o melhor atendimento aos nossos clientes.

O programa de capacitação tem formato híbrido, com cursos on-line, disponibilizados na plataforma da Academia Rede D'Or, e oficinas

presenciais. Desde o lançamento, foram capacitados mais de 250 multiplicadores das unidades hospitalares, oncologia e central de atendimento, que são responsáveis por aplicar as oficinas presencialmente, além de serem embaixadores do tema.

As temáticas abordadas nessa primeira trilha incluem: Modelo de Gestão Rede D'Or, Nossos Clientes, Jornada do Paciente Rede D'Or e Experiência do Cliente. O conteúdo foi desenvolvido por especialistas internos e externos e disponibilizado na versão à distância e presencialmente durante a oficina Jornada do Paciente.

MAIS DE 32.900 COLABORADORES realizaram a Trilha de Qualidade Percebida até dezembro de 2023, representando **45%** do nosso quadro de pessoal; e mais de **4.800** colaboradores já tinham realizado a oficina presencial.



Conheça a meta do tema material "P&D, Inovação e Educação" e sua avaliação de progresso, no tópico "Metas ESG". [GRI 3-3]

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Programa Acelera

GRI 3-3

Outra novidade do ano foi o lançamento da primeira turma do Programa Acelera, voltado aos líderes da cadeia de recebíveis. A proposta da iniciativa é alinhar e tratar as oportunidades de melhorias no ciclo de receitas (com curso disponível na trilha de mesmo nome, como citado anteriormente), a partir da disponibilização de um espaço de multiplicação de conhecimentos, dividindo as melhores práticas com caminhos e soluções eficazes para o processo junto com as áreas especialistas do Corporativo. O programa tem formato híbrido, carga horária mínima de 65 horas e duração aproximada de seis meses. Em *workshops*, os participantes discutem sobre a solução e idealização de futuro dos desafios do ciclo de receita.

No mesmo tema, lançamos o primeiro curso da Trilha de Ciclo de Receitas, que visa apresentar a área de forma abrangente, assegurando a prestação de atendimento de alta qualidade ao paciente, assim como garantir a cobrança adequada às operadoras de saúde pelos nossos serviços prestados.

Programa de Desenvolvimento de Lideranças

GRI 3-3

Nos últimos anos, ampliamos nosso olhar de forma mais estratégica, pensando não só na continuidade, mas também em sustentar o crescimento orgânico da Rede D'Or. Nesse contexto, o PDL - Programa de Desenvolvimento de Lideranças proporciona um ambiente que contribui para a construção de um *pipeline* de líderes de alto desempenho, preparados para assumir desafios presentes e futuros. Essa abordagem não só fortalece a capacidade da empresa de responder às demandas do mercado, mas também estabelece uma base sólida para o crescimento sustentável a longo prazo.

Em constante evolução, em 2023 rodamos uma nova versão do programa, em que são abordados conceitos de mercado alinhados às práticas de gestão da Rede D'Or. O PDL foi estruturado em quatro trilhas de aprendizagem por nível de cargo e impactou mais de 2.200 lideranças

O conteúdo das trilhas é voltado para um modelo de liderança humanizado, empático e colaborativo, com foco em melhoria de processos e gestão de resultados, estimulando o protagonismo e o autodesenvolvimento.

A trilha do colaborador referência/líder é inteiramente disponibilizada na plataforma da Academia Rede D'Or e aborda temas que apoiam na gestão dos desafios do dia a dia.

Já a dirigida para cargos de supervisão/ coordenação é realizada por meio de uma composição híbrida, com atividades on-line - síncrona e assíncrona - e presenciais. Para esse nível criamos os programas A e B. O primeiro foi direcionado para os supervisores e coordenadores que não realizaram o PDL em 2022, e contou com seis módulos, sendo dois deles conduzidos presencialmente pelos multiplicadores do Programa. Para tanto, capacitamos 115 *Business Partners* das unidades hospitalares e corporativo para realizarem os encontros presenciais previstos para essa trilha. O programa B foi direcionado para as lideranças que realizaram o PDL no ano anterior. Essa trilha contou com um encontro com o especialista do tema, com a participação

de uma liderança da Rede D'Or, que contribuiu trazendo sua vivência e prática em relação ao tema abordado.

A trilha de gerência foi realizada no formato on-line síncrono, desenvolvida por especialistas externos e internos da Rede D'Or. Foram trabalhadas sete temáticas diferentes com foco em gestão de times e processos.

Os participantes do Programa Trainee Rede D'Or têm acesso a uma trilha de desenvolvimento de líderes especialmente desenhada para esse público, com ferramentas e conhecimentos necessários para que os jovens talentos possam se tornar líderes de destaque em suas áreas.

Programa de Desenvolvimento de Liderança 2023



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

MBA em Gestão de Serviços Hospitalares – Desenvolvimento de Liderança Executiva

GRI 3-3

Em novembro de 2022, teve início um novo programa de MBA em Gestão de Serviços Hospitalares - Desenvolvimento de Liderança Executiva em parceria com o IDOR. Com duração de 14 meses e módulos que permearam temas como *Stakeholders*, Apoio à Operação, Operação Gestão do Ciclo Assistencial, Operação Gestão do Ciclo Operacional e Trabalho de conclusão, o MBA tem o foco no desenvolvimento das lideranças executivas. Foram duas turmas - Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP), com 41 alunos no total. Ao longo do programa tivemos mais de 50 líderes da Rede D'Or, que compartilharam

seus conhecimentos. Os módulos do MBA incluíram Rede D'Or, *Stakeholders*, Apoio à Operação, Operação Gestão do Ciclo Assistencial, Operação Gestão do Ciclo Operacional e TCC.

O projeto tem como objetivo apoiar o nosso crescimento exponencial, elevando o nível de conhecimento e gestão de posições estratégicas no negócio e apoiando o Programa de Sucessão, que visa gerar um banco de potenciais sucessores para cargos de liderança com foco nas unidades hospitalares e na diretoria corporativa. Com isso, facilitamos o processo

de tomada de decisão para ocupação imediata de posições críticas, identificando pontos fortes e de melhoria, alinhado às competências organizacionais e fomentando o plano de retenção da liderança executiva.

Com a finalização da etapa de aulas, os participantes passam a focar seus esforços nos trabalhos de conclusão, que terão temas relacionados a desafios relevantes para a Rede e serão apresentados e avaliados por uma banca examinadora em fevereiro de 2024.



“O MBA de Gestão Hospitalar desempenhou um papel fundamental no meu crescimento de carreira, fornecendo uma plataforma única para troca de experiências e a construção de uma rede de contatos valiosa. Além disso, aprofundei meus conhecimentos em gestão, permitindo-me aplicar estratégias eficazes no cenário complexo da saúde, tornando-o um ponto crucial em jornada profissional.”

Lizandra Guerson
Diretora Geral do Hospital Santa Cruz (PR).



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Pesquisa de clima

GRI 3-3

O resultado positivo de nossas iniciativas é confirmado em nossa pesquisa de clima, a Fala Rede. Na edição de 2023, quando questionado se “as pessoas de qualquer idade, etnia, religião, cor, gênero e orientação sexual são tratadas da mesma forma na empresa”, registramos índice de concordância de 88,4%.

Com participação de mais de 47 mil colaboradores, uma adesão de 80,3%, a pesquisa também apontou 72,2% de aderência ao clima organizacional. A pesquisa de clima “Fala, Rede!” é realizada anualmente e o ciclo se inicia em novembro, permitindo que os resultados sejam avaliados e, a partir deles, criados planos de ação para o próximo ano. Participam da pesquisa todos os colaboradores CLTs admitidos até 90 dias antes do fim da pesquisa e lideranças PJ. Os colaboradores são convidados a preencher a pesquisa que pode ser acessada via mobile ou desktop, sem obrigatoriedade de participação. Os resultados são anônimos e somente é possível abrir o resultado da área, caso haja mais de 10 respondentes.

Dimensões da Pesquisa de Clima

As dimensões avaliadas com a iniciativa são:

- 1. Estrutura de trabalho e bem-estar:** percepção que os colaboradores têm de sua estrutura de trabalho, inclusive percepções de saúde mental;
- 2. Liderança:** percepção que os colaboradores têm de seus líderes no que diz respeito à influência, proximidade, reconhecimento e credibilidade;
- 3. Colaboração:** percepção de qualidade do relacionamento entre pares e demais equipes;
- 4. Pertencimento e Diversidade:** percepção que os colaboradores têm a respeito da diversidade e das práticas inclusivas na organização; o quão representados, orgulhosos e envolvidos os colaboradores se sentem pelo seu trabalho e pela imagem da empresa;
- 5. Carreira e Desenvolvimento:** percepção dos colaboradores sobre sua trajetória profissional, sobre as oportunidades de crescimento ofertadas pela empresa e se sentem desenvolvidos pelos treinamentos oferecidos;
- 6. Inovação:** quão aberta a empresa se apresenta para ouvir, discutir, implementar, flexibilizar e adaptar-se às mudanças e inovações que podem vir dos colaboradores ou do mercado;
- 7. Alinhamento Organizacional:** conhecimento e alinhamento dos colaboradores em relação ao modelo de gestão da empresa.



Time do Hospital São Marcos (PE), em 2024, celebrando a entrega do troféu de destaque na pesquisa de clima “Fala, Rede!”.

Em 2023, como consequência dos resultados obtidos no ano anterior, construímos diversas ações de melhoria com foco em saúde e bem-estar, equilíbrio entre vida pessoal e profissional e colaboração entre áreas. Foram mais de 650 iniciativas propostas, distribuídas entre 81 núcleos. Algumas ganharam destaque ao começarem em um núcleo e posteriormente terem se espalhado por várias outras unidades, como por exemplo o Café com a Diretoria, o estande RH & Você, a Roda de Conversa sobre Gestão das Emoções e a criação de grupos focais.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Diversidade e inclusão

GRI 3-3, 405-1, 405-2

Faz parte da nossa cultura proporcionar um ambiente em que todas as pessoas se sintam acolhidas. Com um quadro de colaboradores formado majoritariamente por mulheres, que representam 75% das nossas pessoas, seguimos investindo no desenvolvimento de iniciativas para fomentar a diversidade e inclusão em nossos processos de contratação, bem como para zelar por um ambiente de trabalho que seja marcado pelo acolhimento e respeito. Questões como intolerância, discriminação e qualquer tipo de prática de assédio são consideradas inaceitáveis pela Rede D'Or. Essa postura se traduz em nosso Código de Conduta e em um canal de denúncias disponível aos nossos colaboradores.

Para tanto, mantemos uma série de iniciativas em prol da Diversidade e Inclusão (D&I) pelo qual aumentamos ano após ano a realização de ações de sensibilização, letramento e engajamento. Na Academia Rede D'Or, o tema é pauta de diversos cursos e treinamentos, como Trilha de Diversidade e Inclusão, Trilhas de Desenvolvimento da Liderança (PDL) e *Compliance*; além de webinars realizados sempre em datas comemorativas como Dia da Internacional da Mulher, Dia da Consciência Negra e o Dia Internacional dos Direitos Humanos. Em 2023, tivemos ainda a extensão do projeto piloto de sensibilização por meio do treinamento presencial - A Jornada Inclusiva da Pessoa Paciente, para alta e média liderança.

Nota: Foram identificados somente impactos positivos e reais referente a Diversidade e Igualdade de Oportunidades



Para além do nosso quadro interno, promovemos ações de inclusão que impactam diretamente nossos pacientes. Como exemplo, em 2023 tivemos a segunda temporada da websérie Lugar de Fala, em que a influenciadora digital Kate Viana, criadora da página [@comovaigordinha](https://www.instagram.com/comovaigordinha), retornou aos hospitais visitados por ela no início do projeto e relatou as melhorias realizadas para atender o público obeso em suas necessidades especiais. Os episódios demonstram como na Rede D'Or todas as pessoas são bem-vindas e o nosso compromisso com a evolução a partir das oportunidades que se apresentam, de forma que mais e mais pessoas sejam acolhidas em nossos hospitais - pacientes e colaboradores.

NOSSO QUADRO DE COLABORADORES é formado majoritariamente por mulheres. Seguimos investindo em iniciativas relacionadas a diversidade e inclusão.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

79%
SCORE MÉDIO
de acessibilidade
na WCAG

Além dessa iniciativa, também investimos em ações de inclusão ao paciente, como implementação de pulseira/etiqueta com o campo “nome social” para atendimento a pessoas trans. Na Maternidade Star, por meio da impressão 3D feita em gesso, reproduzimos réplicas da imagem de ultrassom do bebê para que as gestantes com deficiência visual possam sentir o formato, a posição e o tamanho da criança ainda na barriga.

Mantemos, ainda, um calendário anual de D&I, contemplando as principais datas relacionadas ao tema, incluindo campanhas e divulgação de cartilhas específicas no Dia Internacional da Mulher, Dia Nacional de Denúncia contra o Racismo, Dia Internacional do Orgulho LGBTQIAPN+, entre outros. Em 2023, tivemos ainda a extensão do projeto piloto de sensibilização por meio do treinamento presencial - A Jornada Inclusiva da Pessoa Paciente, para alta e média liderança.

Para mantermos a melhoria contínua e conhecer cada vez mais nossas equipes, lançamos em 2023 um questionário de atualização de informações pessoais, envolvendo perguntas como dados de gênero, raça e cor. Essa ação visa contribuir para que todas as pessoas se sintam respeitadas e pertencentes [GRI 3-3].

Nosso investimento na transformação digital da Rede D'Or também envolve o compromisso de ampliar cada vez mais a diversidade e inclusão em nossos canais digitais como sites oficiais, garantindo a acessibilidade de nossas aplicações para todos os públicos. Desta forma, atendemos às diretrizes de *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) na maioria dos itens com criticidade A e AA, o que confere às nossas aplicações um score médio de 79% de acessibilidade [GRI 3-3]. Também investimos continuamente no atendimento dos demais itens de criticidade, incluindo aqueles voltados para a deficiência visual, auditiva e intelectual, e em diversidade, adaptando nossos sistemas para inclusão de informações em campos de nome social e filiação.

Oportunidade para todos

GRI 3-3, 405-1, 405-2

A Rede D'Or possui em sua página de carreiras e divulgação de vagas um processo de contratação inclusivo, no qual todos podem se inscrever. Os candidatos são analisados por suas competências comportamentais e direcionados para vagas em aberto. Também temos vagas exclusivas para pessoas com deficiência sinalizadas no portal de carreiras, a fim de ampliar a atração, captação e contratação, e realizamos um reforço por meio de ações da equipe de marketing em plataformas on-line de relacionamentos profissionais. Esses esforços representaram em 2023 um total de 868 pessoas com deficiência em nosso quadro.

Também estabelecemos parcerias para impulsionar a captação de pessoas com deficiência, incluindo o Governo do Estado de São Paulo, a Central de Trabalho e Renda (CTR) de São Bernardo do Campo (SP), o Centro de Apoio ao Trabalhador (CAT) da Prefeitura de São Paulo (SP) e outras que estão por vir [GRI 3-3].

Em 2023, marcamos presença na Feira Dia D, realizada em diferentes localidades dentro do estado do Rio de Janeiro, por meio do Núcleo de Atendimento Estadual de Atendimento ao Deficiente (NEAD). Em dois dias de feira foram atendidas 105 pessoas, sendo 64 delas aprovadas pelo RH para seguir no processo seletivo da Rede D'Or. O objetivo da feira é apoiar pessoas com deficiência, reabilitados do INSS e empresas, com a inserção e reinserção no mercado de trabalho.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Saúde e segurança ocupacional

GRI 3-3, 403-1, 403-8

Na Rede D'Or, por meio da **Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente**, mantemos um claro compromisso com a prevenção ou mitigação de impactos adversos significativos nas dimensões de saúde, segurança do trabalho e meio ambiente, que estejam diretamente relacionados às nossas operações, produtos e serviços, bem como por meio de nossas diversas relações sociais e de negócios.

Atribuições estabelecidas em normativo para a temática de saúde, segurança e meio ambiente

CEO	Alinhamento às premissas de saúde, segurança e meio ambiente.
Alta gestão	Estabelecer e fomentar as premissas e estratégias de saúde, segurança e meio ambiente da Companhia.
Diretores	Acompanhar o desempenho e garantir o atendimento às premissas e estratégias de saúde, segurança e meio ambiente; Assegurar os recursos sob sua responsabilidade, de forma a obter todos os resultados esperados no atendimento às premissas e estratégias de saúde, segurança e meio ambiente.
Gerentes (todos os níveis gerenciais)	Garantir o atendimento às premissas e estratégias de saúde, segurança e meio ambiente; Aplicar os recursos sob sua responsabilidade, de forma a obter todos os resultados esperados relativos às premissas e estratégias de saúde, segurança e meio ambiente.
Nível administrativo/ operacional (aplicável a todos os níveis hierárquicos)	Realizar todas as atividades mantendo o alinhamento às premissas de saúde, segurança e meio ambiente.

Nosso sistema de gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (S&SO) se baseia nas normas regulamentadoras (NRs) complementares ao Capítulo V da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), do então Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), bem como em toda a legislação e normas técnicas específicas sobre o tema. Nossas metas prioritárias são a prevenção e a mitigação de acidentes e incidentes do trabalho, a promoção da saúde e a saúde e segurança ocupacional de nossos colaboradores diretos e indiretos [GRI 2-25]. Em 2023, aproximadamente 16.416 mil empregados indiretos foram mobilizados nas áreas operacionais de saúde.

Como ocorre todos os anos, em 2023 realizamos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), de

forma híbrida (digital e presencial) em todas as unidades de negócio da Rede D'Or com foco em comportamento seguro, relacionamento profissional saudável e cuidados com a saúde e bem-estar. Além de campanhas para incentivar a prevenção em saúde dos colaboradores, destacou-se a Semana Nacional de Diálogos de Saúde e Segurança, estimulando reflexões sobre a importância de um comportamento seguro em nosso dia a dia para evitar acidentes e promover a saúde de todos.

Entre as medidas para eliminar outros perigos e minimizar os riscos de acidente de trabalho estão as inspeções de acidentes, com o uso de formulários específicos e adoção do Diagrama de Ishikawa como ferramenta para mapeamento de falhas de processo e oportunidades de melhorias [GRI 403-4, 403-9].



Identificação, prevenção e mitigação

GRI 2-5, 3-3, 403-1,403-2,403-3, 403-8, 403-9, 403-10

A partir de um Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), mapeamos, identificamos potenciais perigos, avaliamos os riscos e impactos, definimos a priorização através do inventário de risco e adotamos as medidas necessárias dentro do plano de ação em todas as nossas atividades. Os riscos são classificados de acordo com sua probabilidade de ocorrência e severidade, incluindo os aspectos de higiene ocupacional, acidentes de trabalho e ergonomia no ambiente de trabalho, respeitando a hierarquia de controle. Os colaboradores participam da identificação de perigos por meio do formulário de campo de avaliação de riscos ergonômicos dos postos de trabalho. Em 2023, não foram identificados colaboradores com casos de doenças ocupacionais.

Em relação aos prestadores de serviços terceirizados, dispomos de um normativo específico para a Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho que tem como objetivo estabelecer as diretrizes sobre o assunto. As prestadoras de serviços terceirizadas devem atender todas as Leis, Portarias, Decretos e Regulamentos Federais, Estaduais e Municipais sobre Segurança, Medicina e Higiene Ocupacional, Previdência (INSS), bem como as Normas e práticas internas estabelecidas pela Rede D'Or. Monitoramos os acidentes de trabalhos e acompanhamos a implementação das ações junto as terceirizadas. Até o final do exercício de 2023, não houve registros de ocorrência de doenças profissionais entre os terceirizados.

Visando um aprimoramento constante, a cada dois anos conduzimos uma análise global do PGR e, anualmente, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). A análise global do PCMSO é realizada pela medicina ocupacional e elabora o relatório analítico e a partir deste estabelece ações necessárias de monitoramento de saúde, realiza trocas com a segurança do trabalho de necessidades relacionadas a mitigação de riscos e estabelece ações de promoções de saúde.

Realizamos inspeções rotineiras e programadas, com o objetivo principal

de identificar e eliminar perigos e riscos potenciais no ambiente de trabalho. Através dessas inspeções, elaboramos planos de ação eficazes e objetivos, direcionados à correção imediata dos perigos e riscos identificados.

As ocorrências de incidentes de trabalho são investigadas, documentadas através de formulários de investigação de eventos e tratadas em plano de ação. A gestão desses incidentes é realizada por meio de um *software* de saúde e segurança ocupacional, visando prevenir a recorrência de incidentes similares. Além disso, realizamos auditorias

sistêmicas, baseadas em nosso Programa de Verificação de Conformidade Interna - que também é utilizado para aprimorar continuamente nosso sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.

É importante ressaltar, ainda, que atendemos às exigências legais da NR-5 do Ministério do Trabalho e Previdência, que estabelece a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)¹, por meio de reuniões ordinárias mensais ou extraordinárias.

¹ Reuniões realizadas mensalmente.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

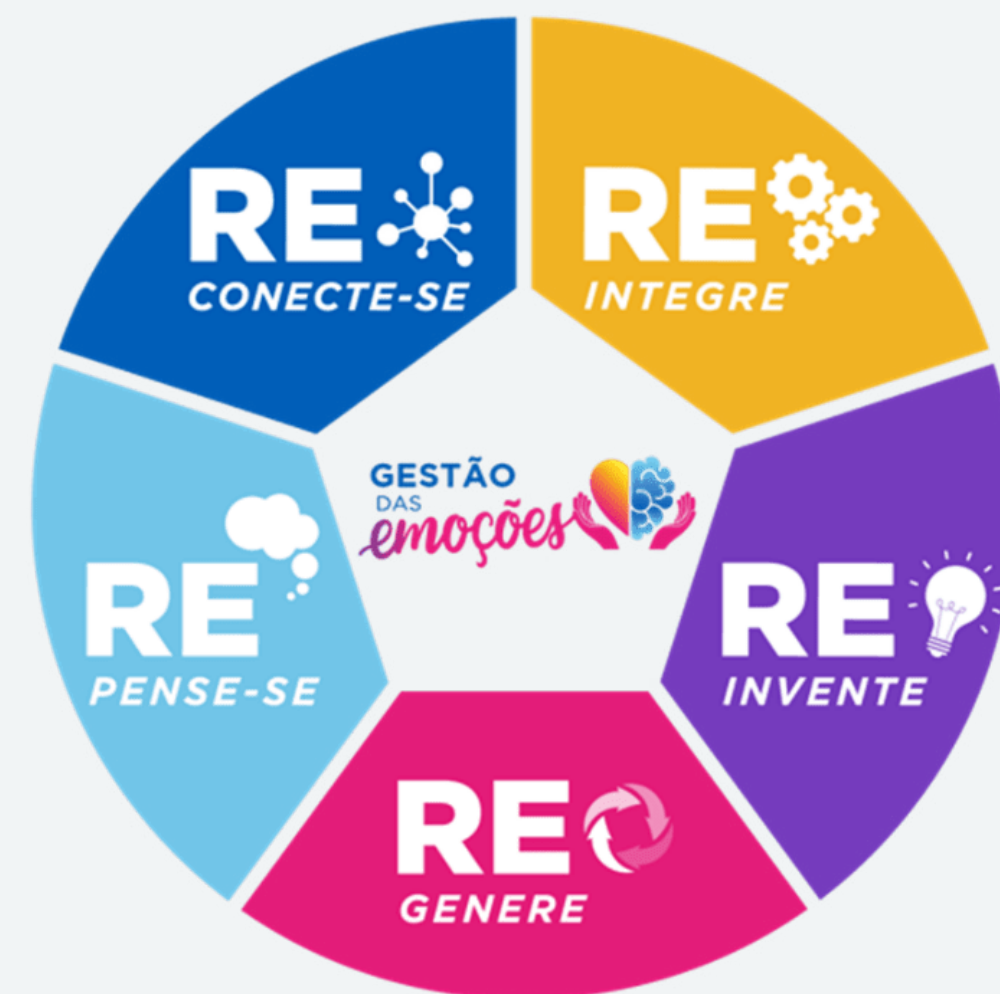
Relatório de Asseguração

Gestão das Emoções

Saúde mental é um tema que vem ganhando cada vez mais destaque e relevância em nossa sociedade nos últimos anos, especialmente após a pandemia, em 2020. Em busca da promoção de uma cultura de saúde integral e preventiva, que converse com todas as áreas, minimizando os fatores de riscos biopsicossociais e reforçando um ambiente saudável e seguro para o colaborador, implantamos em 2022 o programa Gestão das Emoções.

A iniciativa foi desenvolvida por equipe multidisciplinar de saúde e segurança ocupacional, que é formada por psicólogo, enfermeiro, ergonomista, higienista, engenheiro de segurança, médico do trabalho e psiquiatra, entre outros profissionais. Com etapas de pesquisa operacional e atividades lúdicas a cada 45 dias que incentivam atividades de bem-estar e saúde integral dos colaboradores por meio de iniciativas virtuais e presenciais, o programa inclui acesso a uma plataforma online de saúde e bem-estar e está disponível também no aplicativo RH Digital.

Como parte do programa, são realizadas rodas de conversa com os gestores, com os temas: Repense-se – Modo Automático; Reconecte-se – Relações Positivas; Reintegre – Cultura Propositiva; Reinvente – Autorresponsabilidade; Regenere - Compromisso.



A validação do Programa é feita por ferramentas de metodologia técnica própria da Companhia, contribuindo assim com a construção de ações assertivas com os objetivos do negócio.

Em complemento, mantemos um painel para monitoramento sistemático dos indicadores de saúde, de forma a identificar e gerenciar casos e queixas de funcionários relativos à exposição a situações de estresse, incluindo aspectos relacionados a afastamentos por motivo de saúde mental.

Gestão das Emoções em números - 2023

69% de adesão de colaboradores para mapeamento do perfil biopsicossocial

982 líderes participaram da roda de conversa

39.217 colaboradores participaram das ações lúdicas

13.142 usuários na plataforma de saúde e bem-estar

53 diretores participaram de reuniões estratégica



Capacitação em saúde e segurança ocupacional

GRI 3-3, 403-5

Para assegurar o conhecimento adequado e o engajamento de nossos colaboradores na prevenção da ocorrência de eventuais riscos à saúde, mantemos um programa de treinamentos com foco em saúde e segurança ocupacional. Já no momento de contratação, todos recebem uma capacitação sobre as rotinas e os procedimentos operacionais que exercerão na Companhia, com destaque aos riscos ocupacionais.

Por meio de campanhas educativas, cartazes, informativos, reuniões de segurança e iniciativas como a Gestão à Vista, RH Informa, Diálogos de Saúde e Segurança e mensagens via aplicativo RH Digital, entre outros recursos, comunicamos e enfatizamos regularmente os conceitos de prevenção e controle de exposição a situações potencialmente perigosas [GRI 403-4].

Os colaboradores também são instruídos sobre como comunicar eventuais perigos e riscos, bem como atitudes que possam levar a acidentes. O registro dessas situações é feito em um formulário específico de recusa de tarefas para atividades críticas ou por meio do nosso Canal de Denúncias. Em ambos os casos, é garantida a proteção de eventuais represálias, com base em nosso Código de Conduta [GRI 3-3, 403-2].

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Atendimento de saúde

GRI 3-3, 403-3

Todos os nossos colaboradores e seus dependentes têm acesso a atendimento médico, voltado ao cuidado preventivo e sem cobrança de coparticipação por meio do programa de Atenção Primária à Saúde (APS). Com objetivo de atuar na prevenção e promoção da saúde, o programa oferece um cuidado personalizado e acessível, com foco em evitar o comprometimento da saúde ou o agravamento de doenças.

Em 2023, foram realizados 21.339 atendimentos, em 12 unidades (Glória, Oeste, Caxias, Central do Tatuapé, Brasil, Brasil Mauá, Novo Atibaia, Esperança Olinda, São Marcos, HNSN, Santa Luzia, Santa Helena).

Nossos colaboradores têm ainda a opção de aderir a um plano de saúde e odontológico. Atualmente são 102.284 mil vidas cobertas pelo plano de assistência médica e 73.304 mil com acesso ao plano odontológico. [Saiba mais em Remuneração e Benefícios.](#)

Melhoria contínua

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10

Reforçamos nossos compromissos com os ODS e as metas ESG e, para tanto, seguimos investindo na melhoria contínua de nossas práticas. Em 2023, demos continuidade à evolução do nosso sistema de gestão de saúde e segurança operacional por meio de uma série de ações.

Ações desenvolvidas em 2023

GRI 3-3

- Desenvolvimento de métricas para certificação ISO 45001 em até 10 unidades da Companhia
- Realização de diagnóstico sistêmico, por meio de consultoria externa, para certificação ISO 45001;
- Implantação de sistema de gestão automatizado de S&SO para prestadores de serviços;
- Primeiras entregas dos relatórios do programa Gestão das Emoções;
- Fortalecimento do Programa de Gerenciamento de Riscos;
- Aprimoramento do processo de avaliações ergonômicas;
- Média corporativa de atendimento de pelo menos 50% do Programa de Verificação de Conformidades Internas;
- Implementação do programa de *ranking* de S&SO nas unidades da Companhia por meio do Programa de Verificação de Conformidades Internas.

Para 2024:

GRI 3-3

- Implementação do Comitê de Toxicologia;
- Implementação do Comitê de Ergonomia;
- Implementação do Comitê de Equipamentos de Proteção Individual;
- Implementação do Comitê de Higiene Ocupacional;
- Ampliar e reforçar aspectos de saúde e bem-estar integrando-os à Atenção Primária à Saúde (APS) da Rede D'Or;
- Realizar treinamento de formação de pelo menos 50 pessoas, com posição de liderança direta ou indireta em Saúde e Segurança, em auditoria interna de ISO45001;
- Realizar treinamento de interpretação e fundamentação de ISO45003 para pelo menos 50 pessoas com posição de liderança direta ou indireta em Saúde e Segurança;
- Aprimoramento da implementação do sistema de controle de documentos de saúde e segurança ocupacional para empresas terceiras;
- Aprimorar o Programa de Gerenciamento de Risco;
- Aprimorar as Diretrizes de Saúde e Segurança para empresas contratadas.

Entre as das metas para 2024 esta a implementação do Comitê de Toxicologia e do Comitê de Ergonomia, além da realização de treinamentos de formação em auditoria de ISO45001 e de interpretação e fundamentação de ISO45003 [GRI 3-3].

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

CAPITAL HUMANO

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Indicadores de 2023

GRI 3-3, 403-8, 403-9, 403-10, SASB HC-DY-320a1*

Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho

Empregados próprios **0** Empregados terceiros **0**

Número e índice de óbitos resultantes de doenças profissionais

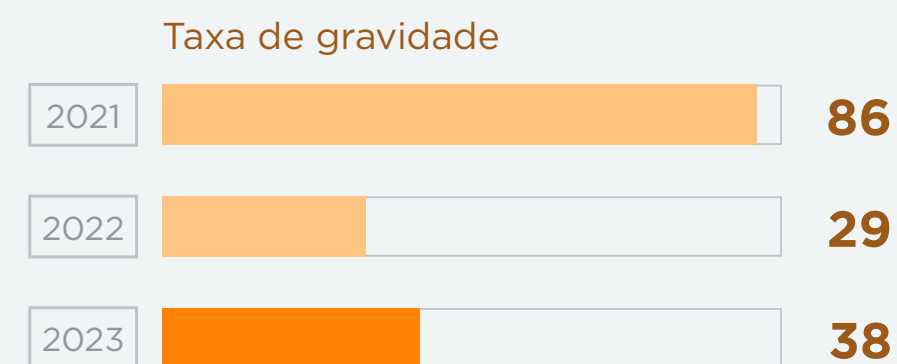
Empregados próprios **0** Empregados terceiros **0**

Número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória

Empregados próprios **0** Empregados terceiros **0**

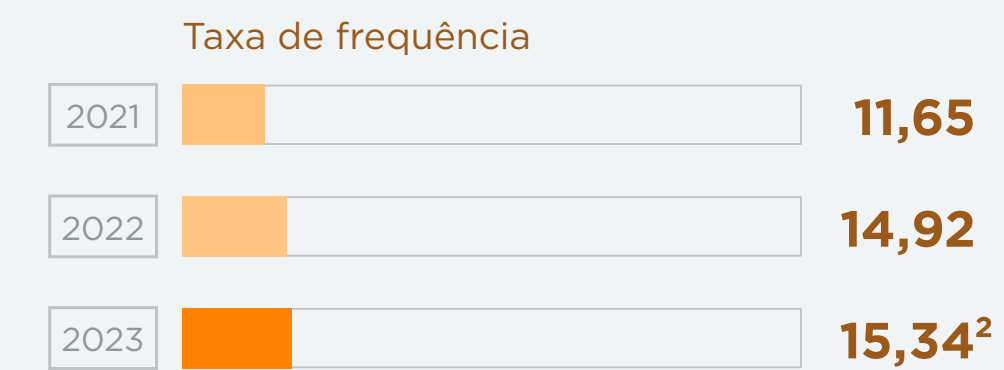
Número e índice de acidentes de trabalho com consequência grave

Empregados próprios considerando fator de 1.000.000 de HH:



Número e índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória¹

Empregados próprios considerando fator de 1.000.000 de HH:



¹ Após a pandemia, estamos finalmente readaptando os processos, adequando as dinâmicas de trabalho e reestabelecendo os padrões operacionais – sem eles, sentimos impactos nos processos de S&SO. Para o ano de 2024, entendemos que nosso planejamento estratégico está robusto e a execução pronta para entregar o previsto para a redução dos acidentes. Destacamos, entre outras, as ações listadas abaixo:

- Realizar a campanha nacional de prevenção de acidentes;
- Diariamente, realização do briefing de prevenção de acidentes na área assistencial;
- Cobertura da área de SSO em todos os turnos para disseminação da cultura de prevenção de acidentes.

² Principais motivos de incidentes de trabalho: queda no mesmo nível e impacto de pessoas contra objetos [GRI 403- 9].

³ Não há informações sobre os principais motivos de incidentes de trabalho para terceiros [GRI 403- 9].

⁴ A compilação dos dados de Saúde e Segurança Ocupacional contempla todos os colaboradores, com exceção das terceirizadas, e é feita a partir do sistema Protheus 12. São feitas extrações de dados do sistema para o devido acompanhamento. [GRI 403-8].

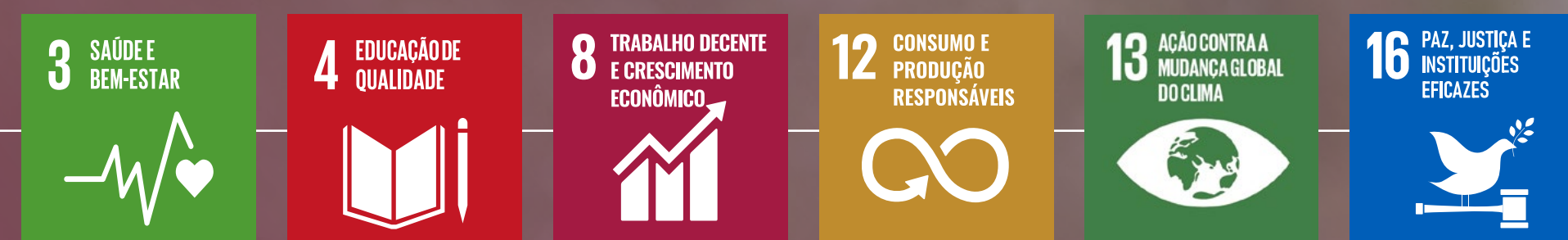
⁵ Entre as normas, metodologias e premissas usadas para a compreensão dos dados estão a NR 1, NR 7, NR 9, NR 10, NR 32, NR 35 do Ministério do Trabalho e Emprego, NBR 14.280 e a Consolidação das Leis Trabalhistas de 2017 [GRI 403-8].

* Não reportamos conforme padrões internacionais, mas sim de acordo com as leis e normas técnicas brasileiras.

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

- 88 Nossos pacientes
- 99 Cadeia de fornecedores
- 105 Sociedade e comunidade

ODS



Sumário interativo

Destques Capital Social e de Relacionamento

90%
DOS NOSSOS
HOSPITAIS

acreditados com
excelência
(ONA3 ou certificação
internacional).

58
HOSPITAIS

com certificação
UTI Top Performer
e UTI Eficiente

1,6
milhão
DE BENEFICIÁRIOS
diretos e indiretos em
projetos sociais

R\$17,5
milhões
INVESTIDOS
em projetos sociais

Nota: Neste capítulo, fornecemos uma visão contextual de impactos identificados em processo de avaliação de impacto para o tema Desempenho Econômico. Para tanto, foi descrita a relevância destes impactos para nossos negócios, suas medidas de gerenciamento e eficácia e envolvimento com *stakeholders*. Foram relatados contextualmente os impactos positivos reais positivos, sendo estes: Melhoria de atendimento e infraestrutura do sistema de saúde brasileiro (págs. 88 a 98); Geração de empregos, recolhimento de impostos e estímulo da economia (págs. 105 e 106); e desenvolvimento dos fornecedores (págs. 99 a 102). Identificamos como impacto negativo real a "Impactos decorrentes de falta de aderência de requisitos ESG de fornecedores (págs. 99 a 102) [GRI 3-3].

Apresentação

Modelo
de negócios

Governança

Capital
manufaturadoCapital
humano**CAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTO**Capital
naturalCapital
intelectualCapital
financeiro

Anexos

Sumário de
conteúdo
GRI e SASBRelatório de
Asseguração

Nossos pacientes

Cuidado centrado no paciente

GRI 2-6, 3-3

Assegurar a melhor experiência possível para nossos pacientes e seus familiares durante sua permanência conosco é parte do nosso compromisso na Rede D'OR. Para tanto, adotamos um modelo de cuidado em que o paciente está no centro de tudo por receber nossos serviços do *Core Business*, compondo o *dowstream* em nossa cadeia de valor [GRI 2-6]. Uma equipe multiprofissional, liderada por uma equipe médica, se dedica a atingir o resultado esperado ao mesmo tempo em que monitora a qualidade técnica do cuidado assistencial e a satisfação do atendimento. Como objetivo final, esperamos alcançar o desempenho financeiro desejado e, ao mesmo tempo, gerar valor para nossos usuários.

Mantemos uma Política de Cuidado Centrado no Paciente, descrita por um grupo de trabalho, como preconiza a metodologia da *Joint Commission International (JCI)* e um Comitê de Experiência do Paciente que atua permanentemente na definição de estratégias para a melhoria da experiência do paciente, de seus familiares e colaboradores. Para tanto, o Comitê se apoia em informações de qualidade percebida e da interação com lideranças institucionais e comissões de prontuário, cuidados paliativos e óbito. Os projetos são implantados por grupos de trabalho com foco na temática.

Hospital Estadual da Criança

Administrado pela Rede D'Or São Luiz desde 2013, o Hospital Estadual da Criança comemora 10 anos de excelência em atendimento pediátrico. Localizado na Vila Valqueire, na Zona Oeste do Rio de Janeiro, a unidade é referência em transplantes e tratamentos oncológicos e cirúrgicos e já realizou mais de 250 mil atendimentos.

O hospital foi viabilizado por meio de uma parceria firmada em 2012 entre a empresa e a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro, para gerenciar a nova unidade por meio do Instituto D'Or de Gestão de Saúde Pública. O Hospital da Criança ocupa

o prédio do antigo Hospital Rio de Janeiro, unidade privada da Rede D'Or, que foi cedida pela empresa para prestar serviços públicos aos pacientes do SUS por meio de uma Organização Social de Saúde (OSS). O hospital é a primeira unidade pediátrica do Rio de Janeiro voltada para procedimentos cirúrgicos de alta complexidade e conta com instalações modernas e totalmente adaptadas para o atendimento de pediatria. Os pacientes são encaminhados ao Hospital Estadual da Criança por meio do Sistema de Regulação do Estado do RJ, uma vez que não são realizados atendimentos de emergência.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

O alto volume no número de atendimentos continuou a impactar nosso índice *Net Promoter Score* (NPS) em 2023, que, apesar de ser superior ao ano anterior (59 contra 56 em 2022), ainda está abaixo de nosso índice de 2021, que foi de 64. Seguimos comprometidos com a meta de atingir a zona de excelência do NPS no desempenho de todos os hospitais Star até 2030. Contamos com o apoio de nossa Ouvidoria, que atua com as unidades em modelo consultivo para auxiliar na recuperação quando é identificado um NPS em queda, e estamos implementando uma série de ações para consolidar a cultura da experiência do paciente na Companhia. Em 2023, retomamos o crescimento no NPS e dos demais indicadores de qualidade percebida, que são diretamente afetados pelo alto volume de atendimento das unidades. Como reconhecimento de nossos esforços, fomos mais uma vez indicados ao *Experience Awards*, que certifica empresas com o maior NPS do Brasil [GRI 2-25, 3-3].

Em busca da melhoria contínua de nossos serviços, contamos ainda com ferramentas de avaliação da satisfação do paciente e do colaborador, e de monitoramento dos indicadores de qualidade assistencial. Como exemplo, podemos citar os relatórios gerenciais (correlação de Pearson, indicadores de HCAHPS e ISs segmentados), com dados detalhados de forma a facilitar a identificação de falhas e, conseqüentemente, aprimorar o nível de nossa atuação. No último ano, desenvolvemos *dashboards* para melhor gestão dos nossos indicadores da área e investimos no *upgrade* da Requestia, uma ferramenta específica para gestão de demandas, o que nos permitiu refinar a tipologia dos casos, a integração com o *software* de pesquisa e o desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de ações de melhoria. De forma inédita, em 2023 também estabelecemos um conselho consultivo com clientes para um trabalho de cocriação de jornadas de atendimento [GRI 2-25, 3-3].

Entre janeiro e dezembro de 2023, alcançamos o número de mais de meio milhão de pesquisas respondidas por nossos usuários. Foram recebidas 104.625 demandas por meio de nossa Ouvidoria, entre reclamações, elogios e sugestões. Desse total, 79.687 se referem a reclamações, todas tratadas e devolvidas ao cliente [GRI 2-25, 3-3].

Transplantes

Para muitas pessoas, o transplante de órgãos surge como única possibilidade de tratar suas doenças e de obter uma vida com maior qualidade. Por isso, como centro de referência em transplantes no Brasil, publicamos um Manual de Doação de Órgãos e Tecidos, disponível em nosso site, para informar as famílias e orientá-las sobre todo o processo, desde como é organizado o Sistema Nacional de Transplantes, até os exames clínicos necessários para identificar possíveis doadores. Esperamos, assim, poder contribuir para o aumento da doação de órgãos no Brasil e poder salvar vidas a partir dessas doações.

Possuímos um amplo programa de transplantes na nossa rede - renal, pulmonar, cardíaco e

hepático -, para os quais temos todo um extenso material de orientação ao paciente candidato ao transplante e ao paciente transplantado. Em 2023, o nosso programa de transplante renal atingiu o marco histórico de 150 procedimentos realizados pelo nosso Hospital São Rafael, um dos poucos centros habilitados e autorizados para o procedimento no estado da Bahia. Já o programa de transplante cardíaco, existente desde 2017, passou a contar com o Hospital Copa D'Or, que recebeu certificação e habilitação do Ministério da Saúde para a realização do procedimento em 2023, mesmo ano em que foi realizado também o primeiro transplante de pulmão na unidade.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Segurança do paciente

GRI 3-3, 416-1, 416-2

Nossa Política de Segurança do Paciente está alinhada às seis metas internacionais de segurança do paciente estabelecidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e às diretrizes do Programa Nacional de Segurança do Paciente. Com o apoio de uma sistemática de monitoramento e gerenciamento de riscos, identificamos ocorrências no atendimento e adotamos medidas para a minimização da ocorrência de eventos adversos, fortalecendo a cultura de segurança em todos os nossos hospitais.

Avaliamos os impactos na saúde e segurança dos pacientes em 100% dos nossos serviços, por meio dos indicadores estabelecidos pela OMS, que são monitorados periodicamente pelas equipes assistenciais. Uma das ferramentas que utilizamos é o acompanhamento contínuo de eventos adversos registrados, como, por exemplo, a queda de um paciente durante um exame ou a dosagem errada de um medicamento.



No período, participaram do projeto UTIs Brasileiras, 707 hospitais do Brasil, dos quais 58 (8%) são da Rede D'Or. Entre as 234 UTIs reconhecidas como Top Performer, 78 (33%) são da Rede D'Or, ou seja, uma em cada três UTIs premiadas com a distinção são nossas.

Todos os hospitais devem comunicar eventos do tipo para a análise adequada do fato e o estabelecimento de um plano de ação para minimização da ocorrência. Danos causados aos pacientes por cuidados inseguros são um grande e crescente desafio global de saúde e uma das principais causas de morte e incapacidade em todo o mundo. E a maioria dos danos que ocorrem são evitáveis.

Em 2023, tivemos 156 casos de não conformidade com leis em relação aos impactos na saúde e segurança que resultaram em penalidade, sendo 82 casos de erro médico e 74 casos de falha na prestação de serviços. O aumento dos casos em relação ao ano anterior (62 em 2022) pode ser explicado devido ao represamento das decisões judiciais ocasionadas

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

pelo período de Pandemia pela COVID-19, que retardou os julgamentos e andamentos dos processos, bem como pelo aprimoramento no cadastramento das informações no novo sistema de acompanhamento processual da companhia. Não tivemos casos que resultaram em advertência e/ou multa e nem de não conformidade com códigos voluntários [GRI 416-2]. Como parte de uma iniciativa internacional de aprimoramento da segurança do paciente e qualidade dos cuidados, realizamos nove *workshops* Dano Zero (dois deles em 2022), sendo quatro no estado do Rio de Janeiro, dois em São Paulo, um na Bahia, um em Pernambuco e um no Distrito Federal. Anualmente é realizada uma pesquisa para aferir o grau de percepção da cultura de segurança do paciente na rede, por meio de instrumento de pesquisa da *Healthcare Research and Quality* (AHRQ). O objetivo foi explorar como o conhecimento e a tecnologia podem apoiar a jornada dos hospitais nessa direção. Em 2023, contamos com a participação de 48.560 profissionais de 68 hospitais (próprios e sob gestão). Como resultado, 67% dos participantes reconheceram a segurança do paciente em sua unidade como excelente ou muito boa.

O fruto da aplicação dos quatro pilares do programa de qualidade é uma cultura de alta segurança para o paciente e a democratização do padrão de qualidade em toda a nossa rede. Assim, temos evoluído

constantemente em nossos indicadores. Exemplo disso é o reconhecimento no projeto UTIs Brasileiras, da Associação de Medicina Intensiva (Amib), concedido às unidades de terapia intensiva de todo o país com certificações UTI *Top Performer* e UTI Eficiente, que indicam as unidades que obtiveram alta ou boa performance, respectivamente, no ano. Em 2023, participaram desse projeto 707 hospitais do Brasil, dos quais 58 (8%) são da Rede D'Or; e 1.980 UTIs, das quais 195 (9,85%) são da nossa Companhia. Entre as 234 UTIs reconhecidas como *Top Performer*, 78 (33%) são da Rede D'Or, ou seja, uma em cada três UTIs premiadas com a distinção são nossas.

Em relação à qualidade técnica, identificamos como principais desafios o contínuo aprimoramento dos padrões de qualidade, aliado à expansão das atividades e ao aumento do tamanho da nossa rede de unidades, absorvendo mais hospitais. Outro desafio, comum à maior parte das organizações de saúde, é a carência de mão de obra especializada. Nesse sentido, buscamos mitigar o problema por meio da formação de profissionais no IDOR. Por fim, temos ainda o desafio de mostrar à sociedade o valor dessa nova cultura de qualidade, baseada na aderência a padrões e protocolos, e o quanto isso impacta positivamente o atendimento dos pacientes [GRI 3-3].



Saiba mais em Instituto IDOR

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Excelência na qualidade

GRI 3-3

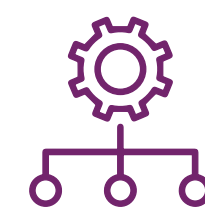
Para oferecer um ambiente mais seguro para o tratamento dos nossos pacientes e os melhores desfechos possíveis, de acordo com o perfil de cada caso, mantemos um estruturado Programa de Qualidade e Segurança do Paciente, baseado nos pilares de governança clínica, conforme figura a seguir:



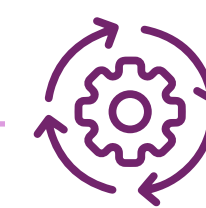
Qualidade Técnica



Melhoria de Desempenho	Gestão da Qualidade	Direcionadores Externos	Segurança do Paciente
Gestão por processos	Gestão de documentos	Certificações	Gestão de riscos
Gestão IQT	Práticas assistenciais	Interface Anahp	Notificação de eventos
Acurácia de indicadores	Desenvolvimento profissional	Avaliação das práticas de segurança do paciente - Anvisa	Pesquisa de percepção, cultura e segurança
Remuneração variável	Eventos e campanhas		Experiência do paciente
Ciclos de melhoria			Auditorias clínicas
Visitas técnicas e Manual de Práticas			



Estrutura



Processo



Resultado

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Gestão da qualidade



Nossas práticas assistenciais são avaliadas continuamente por meio de visitas técnicas nas unidades e em auditorias. Os resultados são compartilhados a cada mês nas Reuniões de Melhores Práticas. Para aprimorar os processos das unidades e, em consequência, promover a melhoria do desempenho de cada uma delas e de toda a Companhia, realizamos também visitas de *benchmarking* entre as unidades para compartilhamento de informações e de experiências.

Buscando aperfeiçoar as competências técnicas dos profissionais atuantes nos escritórios de qualidade, mantemos um Programa de Desenvolvimento de Avaliadores da Qualidade. Desde o início do projeto, em 2021, tivemos a participação de 53 profissionais envolvidos nas Visitas Técnicas da Qualidade Corporativa, que são feitas de forma presencial, híbrida ou remota. A partir do atendimento a requisitos definidos para participação dos profissionais, os avaliadores progridem em categorias: *trainee*, júnior, pleno e sênior [GRI 3-3].

Ao final da programação de visitas técnicas de 2023, o time passou a contar com cinco avaliadores seniores, oito avaliadores plenos, oito avaliadores juniores e 22 avaliadores *trainees*. Desde

o ano passado, evoluímos com a participação multiprofissional, incorporando ao grupo oito especialistas nas seguintes áreas de atuação: anestesia, serviço de controle de infecção hospitalar, nutrição, farmácia e gerenciamento do corpo clínico. Em 2023, tivemos a adesão de mais quatro especialistas, nas áreas de serviço de controle de infecção hospitalar, farmácia e transplante.

Outra iniciativa de destaque no ano foi a realização do *Workshop* de Qualidade para os profissionais dos escritórios de 52 hospitais (27 em São Paulo/SP, 22 no Rio de Janeiro/RJ e quatro em Recife/PE), com foco em Gestão por Processos e Ferramentas de Qualidade.

Nossa gama de protocolos clínicos e de segurança é robusta e difundida amplamente. Possuímos, atualmente, 73 desses protocolos elaborados por especialistas da própria Rede D'Or, sendo que 71 já foram publicados e estão disponíveis para todos os hospitais.

Parece haver um consenso de que se alguns procedimentos utilizados no treinamento da aviação, como aprendizado obrigatório baseado em simulação, protocolos padronizados, listas de verificação e instruções da tripulação, fossem transferidos para a área da saúde, o resultado seria não apenas uma grande melhoria no atendimento ao paciente, mas uma queda acentuada nas taxas de mortalidade. Assim sendo, iniciamos em 2023 uma parceria com um piloto da aviação para discussão do Gerenciamento de Recursos da Tripulação, com o objetivo de minimizar as chances de um acidente causado por falha humana. Já foram realizados três cursos com as principais lideranças dos hospitais São Luiz São Caetano, São Luiz Anália Franco, Niterói D'Or, Memorial São José e Esperança Olinda.

Protocolos clínicos
e de segurança
robustos

73
PROCOLOS
elaborados por
especialistas próprios

71
PROCOLOS
PUBLICADOS
e disponíveis para todos
os nossos hospitais

Apresentação

Modelo
de negócios

Governança

Capital
manufaturadoCapital
humanoCAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTOCapital
naturalCapital
intelectualCapital
financeiro

Anexos

Sumário de
conteúdo
GRI e SASBRelatório de
Asseguração

Melhoria do desempenho

GRI 3-3

Contamos com um painel de

50

INDICADORES DE QUALIDADE TÉCNICA

Ancoramos toda a gestão da Rede D'Or em processos em que cada unidade do negócio (emergência, UTI, unidade de internação, centro cirúrgico, entre outras) define a cadeia de clientes, fornecedores, as tarefas a serem executadas, os possíveis perigos, riscos e barreiras, e os indicadores para monitoramento do processo. Contamos com um painel de 50 indicadores de qualidade técnica, 24 indicadores para pacientes adultos e 26 indicadores para a linha materno-infantil, que acompanhamos em nossos hospitais e que permitem a análise do processo e o desfecho dos pacientes internados.

Divulgamos publicamente os sete indicadores mais importantes, que são os de letalidade, pneumonia associada à ventilação mecânica, tempo médio de permanência em UTI adulto,

taxa de reinternação em UTI, infecção primária da corrente sanguínea (associada ao uso de cateter venoso profundo), infecção do trato urinário (associada ao uso de sonda) e lesão por pressão. Todos os resultados são analisados a fim de que possamos continuar a aprimorar nossos processos. Cabe ressaltar que temos sido destaque nos *rankings* elaborados pela Anahp; no selo *UTI Top Performer*, atribuído pela Amib e pela Epimed Solutions; e pelo grupo de hospitais acreditados pela metodologia da JCI.

Os indicadores são também auditados internamente para avaliação da acuracidade de dados. Para 2023, temos expectativa de implementar um processo de avaliação externa por entidades independentes. Analisando os resultados dos Indicadores de Qualidade Técnica (IQT) da Rede D'Or em 2023,

vemos a evolução dos nossos resultados, com redução de 4,16% na média de permanência em UTI adulto, 11,11% na taxa de letalidade padronizada; 24,10% na densidade de incidência de infecção primária da corrente sanguínea, 10,61% na densidade de incidência de infecção do trato urinário associado ao uso de cateter, 41,36% na densidade de incidência de pneumonia associada a ventilação e 38,46% na densidade de incidência de lesão por pressão em relação ao ano de 2022.

Vale considerar que, entre 2019 e 2023, tivemos um aumento expressivo de unidades hospitalares (97%, passando de 37 para 73¹), o que também aumenta o desafio de adoção de práticas nas novas unidades para garantir o padrão da Rede D'Or. Manter os resultados nesses níveis, mesmo com a integração de tantas novas unidades,

¹ considerando os hospitais próprios e administrados



Contamos com um painel de

24

INDICADORES PARA PACIENTES ADULTOS

Contamos com um painel de

26

INDICADORES PARA A LINHA MATERNO-INFANTIL

Vale considerar que, entre 2019 e 2023, tivemos um aumento expressivo de unidades hospitalares (97%, passando de 37 para 73¹)

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

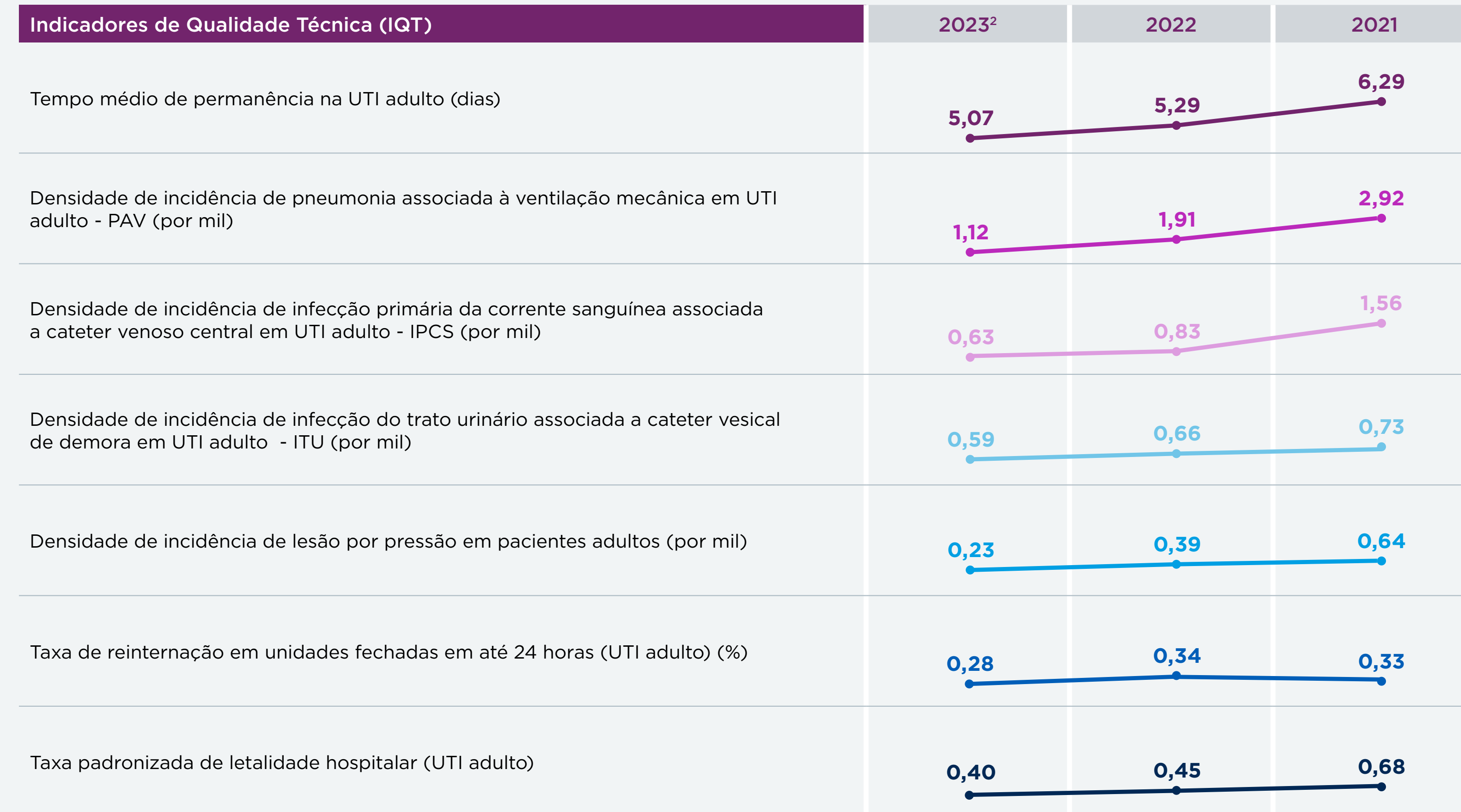
Relatório de Asseguração

com destaque também quando comparados a referenciais externos, demonstra a importância do pilar Qualidade Técnica para nossa Companhia.

Cases de sucesso são registrados no Manual de Práticas Assistenciais da Rede D'Or, elaborado com a colaboração de profissionais especialistas de hospitais de todo o Brasil. Em 2023, aplicamos a segunda edição do material em 69 unidades hospitalares, abordando boas práticas de qualidade e segurança e requisitos de atendimento às legislações.

O estabelecimento de um Manual de Padronização é uma importante ferramenta para a avaliação interna do desempenho dos nossos hospitais, contribuindo para a melhoria do desempenho e como preparação para os processos de acreditação. São reconhecidos os hospitais que obtêm percentual de adequação geral maior ou igual a 75%. Os ciclos de visitas técnicas de avaliação dos padrões do Manual de Práticas Assistenciais acontecem a cada dois anos. São reconhecidos os hospitais que obtêm percentual de adequação geral maior ou igual a 75%. Em 2023, as cinco unidades que tiveram melhor desempenho foram: Hospital São Luiz São Caetano, Hospital São Luiz Anália Franco, Hospital Vila Nova Star, Hospital Assunção e Hospital São Luiz Morumbi. Em 2024, será adotada a terceira edição do Manual de Práticas Assistenciais da Rede D'Or, após um processo de revisão. As unidades devem utilizar estes padrões para preparação da avaliação que vai acontecer em 2025 [GRI 3-3].

Indicadores de Qualidade Técnica¹



¹ Quanto menor o valor, melhor o resultado.

² Valores reportados para 2023 consideram hospitais próprios e administrados. Nos anos anteriores reportávamos somente hospitais próprios.

Direcionadores externos

Na Rede D'Or, utilizamos a acreditação como um direcionador externo da qualidade dos serviços prestados pela Companhia. Atualmente, temos um total de 60 hospitais acreditados. Os demais estão em fase de preparação (as unidades precisam ter, no mínimo, um ano de integração para serem devidamente avaliadas). Dentre os acreditados, 53 são considerados de excelência (ONA 3 ou certificação internacional). A qualidade de nosso desempenho hospitalar pode ser observada na relevância de nossos números em acreditações nos cenários nacional e internacional.

Em dezembro de 2023, o Brasil possuía 53 hospitais acreditados pela metodologia *Joint Commission International* (JCI). Deste total, 17 são da Rede D'Or, ou seja, 32%. A metodologia da Organização Nacional de Acreditação (ONA) registrava 414 hospitais acreditados, sendo 8% pertencentes ao nosso Grupo. Ainda temos oito unidades acreditadas como Diamante pela metodologia *Qmentum Internation*; uma unidade acreditada pela *National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations* (NIAHO) e uma unidade acreditada pela *Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía* (ACSA). O hospital Memorial Arthur Ramos de Maceió foi o primeiro hospital da América Latina acreditado ACSA nível excelente.



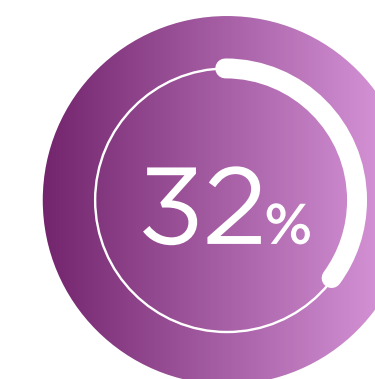
Hospitais acreditados com excelência
(ONA 3 ou certificação internacional)

Joint Commission International

Reconhecida como a mais rigorosa na acreditação e certificação da qualidade de atendimento de saúde e segurança do paciente.



53 
HOSPITAIS
BRASILEIROS
têm o selo JCI



deles são da
Rede D'Or

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

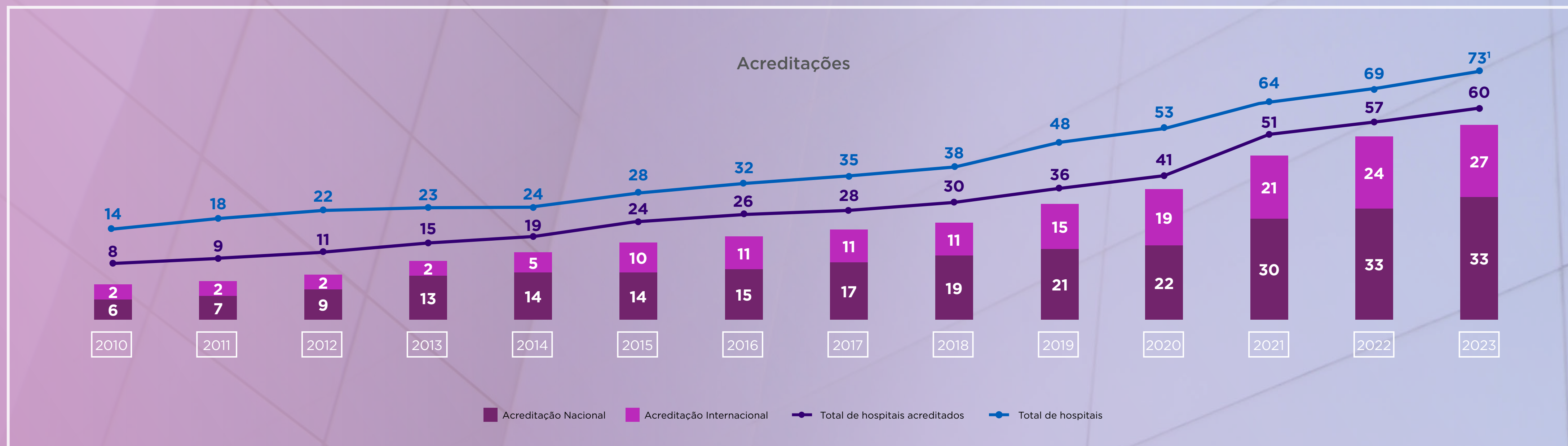
Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

% hospitais acreditados	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
	82%	83%	80%	77%	75%	79%	80%	81%	86%	79%	65%	50%	50%	50%

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
ONA 1 e 2	7	8	6	3	5	6	10	11	10	8	7	3	3	3
ONA 3	26	25	24	19	16	13	7	4	4	6	6	6	4	3
Qmentum, Niaho e ACSA	10	9	11	12	10	7	7	7	7	2	1	1	1	1
JCI	17	15	10	7	5	4	4	4	3	3	1	1	1	1

As flutuações encontradas em 2023 devem-se ao upgrade de certificações em algumas unidades hospitalares, como, por exemplo, um hospital com certificação ONA 1 e 2 conquistou ONA 3 em 2023.



1. considerando os hospitais próprios e administrados

Compartilhando boas práticas

Ao longo do ano, promovemos e participamos de diversas ações com a finalidade de promover engajamento e disseminar a cultura de boas práticas de qualidade em toda nossa Companhia.

Para alcançar as diferentes áreas, contamos com o Programa Compartilha, que incentiva a disseminação da cultura de forma transversal, abrangendo as diferentes áreas. Anualmente, promovemos também uma Mostra de Qualidade, em que as boas práticas são apresentadas como trabalhos científicos.

Em 2023, tivemos a 5ª edição do evento, com a participação de 52 hospitais e três parceiros (IDOR, Mederi Saúde e Núcleo de Transplante). Foram 469 trabalhos inscritos em sete eixos temáticos: melhoria de processos, práticas inovadoras, cultura de segurança, experiência do paciente, casos clínicos, iniciativas de valor em saúde e diminuição de desperdício. Tivemos 86 profissionais que avaliaram os trabalhos e selecionaram 42, sendo 20 para apresentação em pôsteres e 22 para apresentação oral em uma banca julgadora composta por especialistas.

O trabalho vencedor do eixo iniciativas de valor em saúde foi “Saving em anestesia: análise custo-efetiva de um cuidado padronizado e gerenciado de uma equipe institucional”. Os

hospitais São Luiz Itaim (SP), São Rafael (BA) e Vila Nova Star (SP) foram reconhecidos com o maior número de trabalhos classificados. Devido ao alto nível dos materiais inscritos, o conteúdo está sendo convertido em artigos destinados a publicações científicas.

Em outra frente, contamos com um conjunto de Câmaras Técnicas e Grupos Técnicos de Trabalho para discussão e atualização de nossas equipes em temas como infectologia, terapia intensiva,

emergência, cirurgia e anestesia, unidades de internação, central de material de esterilização, curativos e coberturas. Vale também destacar a promoção de eventos científicos e o debate das melhores práticas entre as nossas unidades, visando uma análise conjunta sobre como um mesmo protocolo ou prática pode ser aplicado ou interpretado de diferentes formas, em adaptação à infraestrutura. As melhores iniciativas são premiadas em um concurso realizado anualmente.



5ª Mostra de Qualidade Rede D'Or

5^o
MOSTRA DE
QUALIDADE REDE
D'OR

42
trabalhos
selecionados

469
trabalhos inscritos
em 7 eixos temáticos



Os hospitais São Luiz Itaim (SP), São Rafael (BA) e Vila Nova Star (SP) foram reconhecidos com o maior número de trabalhos classificados

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Cadeia de fornecedores

GRI 2-6, 3-3

Conscientes de nosso papel no relacionamento com nossos fornecedores, mantemos uma série de estratégias para garantir que os negócios da Companhia avancem cada vez mais para a melhoria das práticas ambientais, sociais e de governança. Uma delas é a avaliação de sustentabilidade. A partir da construção de uma Matriz de Riscos da Cadeia de Fornecedor, classificamos cada categoria de compra e seus respectivos setores de atividade, em grau de risco alto, médio ou baixo, considerando todos os aspectos ESG e reputacionais, e desenvolvemos uma estratégia de avaliação por grau de risco [GRI 3-3].

Para os fornecedores de baixo risco, a avaliação ocorre por meio de uma autodeclaração. Já os de médio risco são avaliados a partir de uma análise documental. Os de alto risco passam pelas etapas anteriores e por uma auditoria. As avaliações são realizadas a cada um, dois ou três anos, a depender do nível de aderência do fornecedor. Os critérios de avaliação são apoiados em metodologias conhecidas no mercado de indicadores de sustentabilidade empresarial, como os propostos pelo Instituto Ethos.

Nossa cadeia de fornecedores inclui, por definição prevista em normativo interno, fornecedores de materiais e/ou prestadores de serviços apresentados como pessoa física ou jurídica [GRI 2-6].

Após a validação dos resultados, desenvolvemos um plano de ação para adequação aos critérios ambientais, sociais e de governança, prezando pelo desenvolvimento da cadeia de fornecimento sustentável. Fornecemos o resultado detalhado do fornecedor e o médio da sua categoria para *benchmarking* com o resultado de fornecedores do mesmo setor de atividade. Em complemento, são realizados treinamentos periódicos para capacitação dos fornecedores em temas prioritários mapeados nas avaliações [GRI 3-3].

O mecanismo de monitoramento do cumprimento das boas práticas pelos fornecedores, a autoavaliação em ESG, foi implantado em 2021 [GRI 3-3]. O objetivo é identificar aqueles já avançados em sustentabilidade para mapeamento de possível parceria e, principalmente, verificar quais deles necessitam de melhorias e como podemos colaborar para sua evolução. Dentro do universo dos fornecedores com spend em 2023 de suprimentos diretos e indiretos da Instituição, que totalizam 3881 fornecedores, foram 292 participantes equivalente a 7,5% da base de fornecedores e 27% dos fornecedores com contrato.



Evento "Melhores Práticas ESG"

Dividida nas categorias alto, médio e baixo, o resultado do nível de aderência as práticas sustentáveis na autoavaliação foi de 37%, 57% e 6%, respectivamente. Em 2023, começamos a solicitar documentação comprobatória das respostas na autoavaliação para uma amostra de fornecedores. Foram 82 fornecedores avaliados.

Também realizamos auditorias para verificar a conformidade e o nível de maturidade frente à legislação e às boas práticas dentro das esferas ambientais, sociais e de governança, por equipe interna ou por empresa de terceira parte. Foram 41 auditorias, o equivalente a 31% dos fornecedores de alto risco [GRI 2-25]. Considerando os últimos três anos, já são 63 auditorias, o equivalente a 48% dos fornecedores de alto risco. Se considerarmos apenas os fornecedores com contrato, já são 58% dos fornecedores de alto risco auditados no período. No caso da confirmação de não atendimento a itens de legislação na auditoria ESG, o fornecedor está sujeito a cláusula de rescisão de contrato [GRI 3-3].

Em 2023, realizamos nosso primeiro evento com fornecedores - o "Melhores Práticas ESG" - com palestras proferidas por lideranças de diversas áreas (Sustentabilidade, Diversidade e Inclusão, IDOR, Relacionamento com Investidores, ao lado de Suprimentos e Compras Sustentáveis). Além de um momento importante para networking, realizamos a premiação de 15 fornecedores em categorias distintas de avaliação ESG, Projetos ESG e Destaque em Engajamento nas Iniciativas da Rede D'Or

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

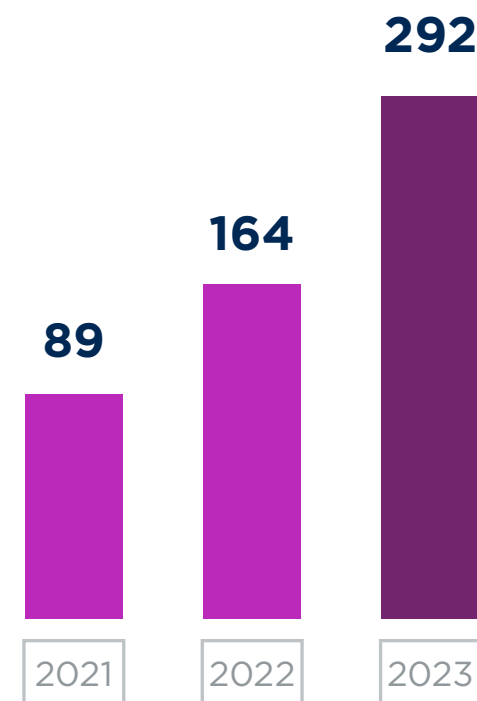
Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Compras sustentáveis

GRI 3-3

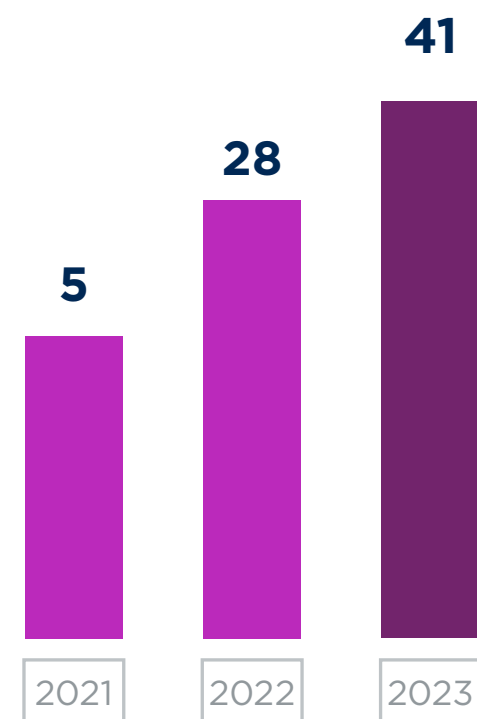
Fornecedores que participaram das autoavaliações ESG



Em 2023, seguimos registrando avanços importantes nas práticas sustentáveis de compras. Estruturamos a realização de concorrências entre fornecedores com a utilização de critérios de compras sustentáveis definidos em quatro *scores*: obrigatório, recomendáveis, desejáveis e boas práticas de sustentabilidade do negócio. Foram desenvolvidos e pilotados questionários para os fornecedores e fichas com o levantamento dos critérios a partir de uma abordagem de ciclo de vida do produto.

No ano anterior, já havíamos registrado evolução da área com a criação de um setor de Compras, a adesão ao Desafio Compras Sustentáveis, idealizado pelo Projeto Hospitais Saudáveis (PHS) e a revisão de nossa Política de Compras, com a inclusão de critérios ESG.


Fornecedores que participaram das auditorias ESG | GRI 2-25



Realizamos no último ano o treinamento com **+ de 120 COMPRADORES** em webinários sobre compras sustentáveis

Como uma iniciativa de capacitação e desenvolvimento, realizamos no último ano o treinamento de mais de 120 compradores em webinários sobre compras sustentáveis. Na Academia Rede D'Or, disponibilizamos um curso institucional de compras sustentáveis, apresentando as diretrizes de compras que queremos estimular em nossa cadeia, como a redução de emissões, resíduos e consumo de recursos naturais. Em 2023, 859 colaboradores participaram desse treinamento. Para aprimorar nossas práticas, estendemos para fornecedores selecionados o acesso à Academia Rede D'OR, com a liberação de 35 cursos, dentre eles a Trilha de Sustentabilidade e o Treinamento Anticorrupção. Ao final de 2023, tínhamos 72 fornecedores de 42 empresas (sendo 15 de alto risco) cadastrados na plataforma.

Para alavancar as nossas iniciativas em parcerias com fornecedores, desenvolvemos um canal para inscrição de projetos relacionados a temáticas como energia, água, efluentes, resíduos, logística reversa, economia circular, emissões, saúde e segurança, relação com o entorno, diversidade, inclusão, educação e capacitação. As sugestões recebidas são avaliadas pela Companhia para posterior plano de implementação. Alguns cases de sucesso dessa jornada podem ser lidos no tópico [Incentivo às boas práticas](#).



[Clique aqui e acesse o nosso canal para inscrição de fornecedores em projetos de Sustentabilidade](#)

859 COLABORADORES treinados no curso Institucional de Compras Sustentáveis

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Incentivo às boas práticas

GRI 3-3

Rede D'Or adere ao uso de modelo mais sustentável para cortinas descartáveis

Em 2023, concluímos o processo de padronização de cortinas descartáveis para toda a Companhia. Um novo modelo de fixação, por meio de fitas adesivas ajustáveis, foi desenvolvido especialmente para a Rede D'Or, em seis diferentes tamanhos. O modelo utilizado anteriormente apresentava fixação por ganchos plásticos.

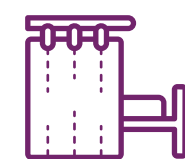
Vantagens do novo modelo:



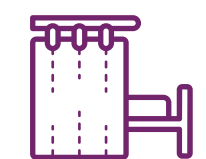
Redução de 17% no preço médio das cortinas;



Padronização dos tamanhos, reduzindo assim de 39 para 6 SKUs;



Uniformidade na utilização das cortinas a partir de fitas adesivas ajustáveis, que trazem facilidade na instalação e manuseio;



Retirada da logo oferecendo uniformização, com exceção das cortinas utilizadas nos hospitais Star;



Remoção do uso de ganchos, evitando o descarte em média de 800kg mensais de material plástico;



Redução na base de fornecedores de 4 para 1.

Privativos em tecidos mistos com fibras de poliéster reciclados de garrafas PET

Visando aproveitar materiais reciclados e empregá-los dentro das atividades hospitalares, padronizamos na Rede D'Or, para todas as regionais, os privativos confeccionados em tecidos mistos com fibras de poliéster reciclados de garrafas PET.

Em 2023, foram retiradas do meio ambiente cerca de

27.590

MIL GARRAFAS PET DE 500 ML

e, desde o início do projeto, em 2021, já são 74.040 mil.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Centralização de entregas da Johnson&Johnson

Centralização das entregas de 13 hospitais de SP no CD Embú das Artes da Rede D'Or com utilização de veículo elétrico.



Redução de 44% do número de entregas;




Redução de 48% dos km rodados;

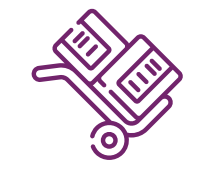


Redução de 60% das emissões de CO₂, 151 kgCO₂ por mês.


Valores e benefícios além do ambiental:




Gestão de estoque;



Otimização de cargas;



Eficiência operacional;



Insumos de transporte.

Frota elétrica

Resultados de algumas parcerias com fornecedores:

Boston

Desde julho de 2023, 100% das entregas de materiais na Grande São Paulo são realizadas pela nova frota de veículos elétricos. A iniciativa será expandida, a partir de março

de 2024, para o Rio de Janeiro, e com isso esperamos gerar uma grande redução de CO₂, contribuindo cada vez mais para nosso meio ambiente.

Molnlycke Health Care

Iniciado oficialmente em novembro de 2023 no Estado de São Paulo, com expansão prevista para 2024, a Molnlycke Health Care está realizando as entregas pela nova frota de veículos elétricos.



Nossa estimativa de impacto anual na Grande São Paulo é de redução de

15.360 kg CO₂

EQUIVALENTE A 26 ÁRVORES.

1.400  ENTREGAS REALIZADAS com o veículo elétrico

REDUÇÃO DA EMISSÃO DE CO₂ EM  7.680 kg que equivalem a 13 árvores

14

ENTREGAS NO ANO totalizando 1.777 km e 545 kg de CO₂.

- Apresentação
- Modelo de negócios
- Governança
- Capital manufaturado
- Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

- Capital natural
- Capital intelectual
- Capital financeiro
- Anexos
- Sumário de conteúdo GRI e SASB
- Relatório de Asseguração

Direitos humanos

GRI 2-21, 2-23, 2-25, 3-3, 406-1, 410-1

Somos firmes em cultivar um ambiente de trabalho diversificado, inclusivo, sem discriminação e com oportunidades iguais de emprego. Na Rede D'Or, zelamos pelo respeito aos direitos humanos de todos os nossos colaboradores, corpo clínico, pacientes, fornecedores, funcionários terceirizados e da sociedade em geral.

A nossa Política de Direitos Humanos, aplicável a todas as nossas unidades, está em consonância com as demais diretrizes da Companhia, como o Código de Conduta e as Políticas Anticorrupção, Ambiental, de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social. O documento segue referências internacionais relacionadas ao tema dos direitos humanos, como o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), do qual somos signatários desde 2020. Em apoio a esse compromisso, nossos colaboradores são obrigados a

assinar e cumprir o Código de Conduta, que contém questões relacionadas aos direitos humanos.

Realizamos capacitações relacionadas a políticas ou procedimentos específicos em direitos humanos por meio de treinamentos comportamentais a 100% do efetivo de segurança patrimonial, que é predominantemente terceirizada¹. Reforçando esse cenário, realizamos em 2023 um treinamento inédito com o tema “Diversidade: vantagens e desafios; como a inclusão ocorre na prática?” para mais de 60 pessoas (colaboradores e terceiros) atuantes na segurança patrimonial de diversas das nossas unidades. O evento contou com a palestra da coordenadora dos projetos de direitos humanos, práticas empresariais e políticas públicas do Instituto Ethos, além de gerências multidisciplinares internas.

¹ É uma meta interna.

Adotamos ainda diversos instrumentos para a prevenção e a redução dos impactos negativos relacionados aos direitos humanos por parte das contratadas de segurança [GRI 2-25]. Um deles é o Questionário de Percepção, realizado internamente. O questionário possibilita uma leitura de como os terceiros reagem a situações adversas, além de possibilitar a verificação de possíveis violações. No que se refere ao relacionamento com fornecedores, os contratos de prestação de serviços têm cláusulas contratuais específicas sobre o respeito ao meio ambiente e o combate ao trabalho escravo e infantil, e exigimos documentação comprobatória de conformidade legal. Os fornecedores também devem zelar pela seleção de parceiros comerciais que operem dentro da legislação trabalhista e dos padrões éticos compatíveis com as premissas do nosso Código de Conduta.

Pessoal de Segurança treinado em políticas ou procedimentos em direitos humanos | GRI 410-1

	Próprios			Terceiros		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Pessoal de Segurança	67	58	52	1.904	1.939	2.550
Pessoal de Segurança com treinamento em direitos humanos	67	58	52	1.904	1.939	2.550
Percentual de pessoal de Segurança com treinamento em Direitos humanos (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

GRI 2-21, 2-23

A Política de Direitos Humanos da Rede D'Or demonstra o compromisso do grupo em seguir todas as leis e os regulamentos relacionados a direitos humanos, incluindo [GRI 2-21, 2-23]:

- Trabalho forçado/escravidão moderna;
- Idade mínima para emprego;
- Salário-mínimo;
- Horas de trabalho;
- Igualdade de pagamento;
- Não discriminação;
- Antiassédio moral e sexual; e
- Liberdade de associação coletiva.

GRI 3-3

Como reflexo do nosso engajamento no tema, no final de 2023 realizamos a II Semana de Direitos Humanos da Rede D'Or .

No período, foram divulgados comunicados internos e realizados dois eventos online para colaboradores - um webinar, com apoio do Pacto Global Rede Brasil, e uma roda de conversa com a participação de especialistas das áreas de Compliance, Privacidade de Dados, Jurídico, Recursos Humanos e Sustentabilidade da Rede D'Or. Também foi promovido o treinamento Atitudes Inclusivas para cerca de 50 pessoas do time de Segurança Física e Patrimonial da Rede D'Or.

2ª Semana DE DIREITOS HUMANOS REDE D'OR

Cuidado que vai além da saúde!

De 04 a 10/12

you are invited to accompany the events and communicate online that we will hold in commemoration of the International Day of Human Rights.

Conheça os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados pela Rede D'Or:



Participe e invista no seu conhecimento! Aguarde a programação completa.

REDE D'OR



Sociedade e comunidade

GRI 3-3

Somos conscientes dos impactos¹ que geramos, diretos e indiretos, para as comunidades onde atuamos, para os públicos com os quais nos relacionamos e para a sociedade em geral. Sabemos também que, dadas as nossas dimensões e distribuição pelo território brasileiro, somos agente catalisador do desenvolvimento econômico e social em nossa área de atuação.

Em alinhamento ao nosso posicionamento transparente e às boas práticas de sustentabilidade, nos empenhamos para fazer a diferença para os diversos públicos que impactamos. Um exemplo é a contratação de força de trabalho e fornecedores locais, que em conjunto com a arrecadação de impostos e os investimentos em infraestrutura, resultam na melhoria da qualidade de vida das populações que vivem no entorno de nossas unidades. Nossas contribuições têm colaborado ano após ano na melhoria de normas, protocolos e agendas de políticas nacionais.

Somente em 2023, foram gerados cerca de 7.500 empregos indiretos e desembolsados mais de R\$ 400 milhões em quatro grandes obras em estágio final de construção: Memorial Star, Complexo Aliança, Macaé e Vila Nova Star II (Itaim Torre). As arrecadações de impostos municipais foram de aproximadamente R\$ 20,6 milhões, estimados com base no valor total gasto em serviços em comparação à alíquota de ISS municipal para a cidade na qual o projeto foi realizado.

¹ foram identificados somente impactos econômicos positivos e reais na comunidade e sociedade.



Foram gerados
7.500
EMPREGOS
INDIRETOS

+400
MILHÕES
investidos no estágio
de construção de
quatro hospitais

Apresentação

Modelo
de negócios

Governança

Capital
manufaturadoCapital
humanoCAPITAL
SOCIAL E DE
RELACIONAMENTOCapital
naturalCapital
intelectualCapital
financeiro

Anexos

Sumário de
conteúdo
GRI e SASBRelatório de
Asseguração

Contribuição para o sistema de saúde brasileiro

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-2

Nossa contribuição para a evolução e melhoria do sistema de saúde brasileiro é indiscutível, indo além da nossa contribuição expressiva evidente na oferta de saúde de qualidade por meio de uma rede abrangente de hospitais e clínicas (saiba mais em [A Rede D'Or](#)).

Do ponto de vista de inovação, somos responsáveis pelo lançamento no mercado de inúmeros avanços em tecnologia médica (como os equipamentos de radioterapia Tomotherapy e CyberKnife) e temos aproximadamente 20% do parque robótico do Brasil para cirurgias. Em pesquisa e ensino, contamos com um dos principais institutos do país financiado por uma empresa privada de saúde, o Instituto D'Or. Por meio dele, geramos conhecimento e promovemos a formação de médicos, profissionais de saúde e pesquisadores, não apenas em nosso benefício, mas também da sociedade como um todo. (Saiba mais em [Capital Intelectual](#)).

Adicionalmente, somos também associados ao Instituto D'Or de Gestão de Saúde Pública, uma associação sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social de Saúde (OSS), que administra o Hospital da Criança, localizado na cidade do Rio de Janeiro (RJ), que se dedica exclusivamente ao atendimento público gratuito para crianças carentes.

Recolhimento de impostos

GRI 207-1

Acompanhamos, de forma sistemática, as legislações de todos os municípios e estados onde atuamos e as leis federais, a fim de garantir seu devido cumprimento. A adesão da Rede D'Or aos preceitos tributários e normas legais é total,

assim como o nosso alinhamento à administração tributária. Em complemento, monitoramos regularmente as eventuais modificações nas legislações às quais estamos submetidos, para que possamos nos antecipar a eventuais impactos nas operações.

Destinação dos tributos (R\$)

Do Governo	2023	2022	2021
Impostos, taxas e contribuições federais	2.316.822.175 (81,1%)	2.312.357.224 (84,3%)	2.283.793.723 (85,2%)
Impostos e taxas estaduais	905.263 (0,0%)	1.880.227 (0,1%)	2.217.023 (0,1%)
Impostos, taxas municipais e outros	540.881.393 (18,9%)	429.931.448 (15,6%)	393.321.172 (14,7%)
Total	2.858.608.830	2.744.068.900	2.679.331.918

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Projetos com a comunidade

GRI 3-3, 201-4, 203-1, 203-2

Pautados por nossos princípios e valores, contribuimos para o desenvolvimento das comunidades locais onde estamos inseridos e incentivamos a realização de diversos projetos, de âmbito cultural e esportivo, além de iniciativas de apoio a crianças, jovens e idosos, e de assistência em saúde, em todo o Brasil. As ações são patrocinadas por políticas de incentivo fiscal e alinhadas ao nosso posicionamento na Agenda ESG, com atendimento aos oito **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)** que priorizamos:



Nossa participação nessas ações é regida por nossa **Política de Responsabilidade Social**, que estabelece os objetivos de nossas iniciativas de investimento social privado. Em 2023, esses projetos envolveram quase 1,6 milhão de beneficiários diretos e indiretos e representaram um investimento de aproximadamente R\$ 17,5 milhões.

Investimento de **R\$17,5 milhões** em projetos sociais

Durante o ano de 2023, usufruirmos dos valores descritos na tabela abaixo decorrentes de benefícios fiscais previstos em legislação brasileira [GRI 201-4].

Incentivos Fiscais (R\$ mil)	2023	2022	2021
Lei de Incentivo à Cultura - Lei Rouanet	6.180	5.940	5.550
Lei de Incentivo à Cultura - ISS	4.669	1.371	788
Lei do Audiovisual	NA ¹	600	1.347
Incentivo ao Esporte	3.079	1.558	2.090
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente (Fumcad)	902	1.531	NA ¹
Conselho Estadual dos Direitos da Criança e Adolescente (Condeca)	106	NA ¹	NA ¹
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Funcria) e Fundo Municipal para a Infância e Adolescência (FMIA)	530	NA ¹	2.090
Fundo Nacional do Idoso	1.499	1.531	1.957
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	500	NA	500
Total	17.465	12.531	14.322

¹ Não se aplica para o ano.



Principais projetos incentivados pela Rede D'Or em 2023

Aprendendo com Arte (Fortaleza e Orós/ CE)

Fundo Municipal da Criança e Adolescente (CMDCA de Orós)

Com a Fundação Social Raimundo Fagner, promovemos atividades desenvolvidas no plano pedagógico, visando a integração entre cultura, tecnologia, educação formal e formação da consciência reflexiva por meio de oficinas de canto, coral, flauta, violão, teoria musical, musicalização, prática em conjunto, teatro, informática, leitura e escrita, literatura e história da arte.

ODS:



Público atingido: 200
Investimento: R\$ 100 mil

Um dia 5 Estrelas / Meu nome é Gal (Rio de Janeiro/ RJ)

Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Com a Paris Filmes, realizamos a produção de filmes de longa metragem para exibição no circuito nacional de cinema e acesso à cultura de pessoas em vulnerabilidade social por meio do oferecimento de ingressos gratuitos.

ODS:



Público atingido: 13 mil
(público do filme Um dia 5 Estrelas até o mês de dezembro/23)
Investimento: R\$ 597 mil

Contação de Histórias nos Hospitais (Rio de Janeiro, RJ)

Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Por meio do Projeto Viva e Deixe Viver, promovemos a formação e qualificação de voluntários para o exercício de contação de histórias e a prática de atividades lúdicas em hospitais.

ODS:



Público atingido: 30 mil
Investimento: R\$ 210 mil

Perdida/ Love Kills/ Victor Hugo (São Paulo/ SP)

Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Com a Filmland, produzimos filmes de longa metragem para exibição no circuito nacional de cinema e acesso à cultura de pessoas em vulnerabilidade social, por meio do oferecimento de ingressos gratuitos. O patrocínio foi renovado, através da Lei do audiovisual, e dessa vez o filme patrocinado é "Jungle Jungle".

ODS:



Público atingido: 100 mil espectadores
Investimento: R\$ 1 milhão



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Teatro Riachuelo Rio 2023 (Rio de Janeiro/ RJ)
Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Com o Instituto Evoé, é a experiência presencial e digital criada para celebrar a história do Clube de Regatas do Flamengo. A exposição é permanente, tem alto valor emocional e gera grande impacto visual por utilizar recursos interativos.

ODS:



Público atingido: 120 mil, sendo 5.000 gratuidades para pessoas em vulnerabilidade social
 Investimento: R\$ 1,3 milhão

Golfe como Instrumento de Inclusão social (Japeri/ RJ)
Incentivo ao Esporte

Com a Associação Golfe Público de Japeri, realizamos aulas de golfe gratuitas para crianças e adolescentes de escolas públicas, com acompanhamento psicológico e de profissional de educação física para treinos funcionais, além dos instrutores de golfe.

ODS:



Público atingido: 100
 Investimento: R\$ 120 mil

Jovens Criativos (São Paulo, SP)
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente (Fumcad)

Por meio do Instituto Jatobás, contribuimos para o desenvolvimento integral de jovens entre 13 e 17 anos, em relação ao autoconhecimento, desenvolvimento de competências e habilidades socioemocionais e cognitivas, mentorias, capacitação em áreas técnicas para o empreendedorismo criativo e social, apresentação de profissões e novas formas de trabalho.

ODS:



Público atingido: 500
 Investimento: R\$ 110 mil



Programa de Apoio ao Atleta de Rendimento (Curitiba/ PR e São Paulo/SP)
Incentivo ao Esporte

Com a Federação Paranaense de Triathlon, ofertamos patrocínio ao triatleta, proporcionando toda a estrutura necessária para um atleta de alto rendimento: equipamentos, participação em campeonatos nacionais e internacionais, treinamento e demais custos que envolvem a carreira de triatleta profissional.

ODS:



Público atingido: 1
 Investimento: R\$ 250 mil

Assistência ao Paciente Oncológico Idoso no Hospital de Câncer (Recife, PE)
Fundo Nacional do Idoso

Custeio de despesas com a assistência clínica e ambulatorial ao paciente idoso do Hospital de Câncer de Pernambuco, bem como a aquisição de materiais médicos e quimioterápicos para o tratamento oncológico curativo, proporcionando manutenção de uma assistência de qualidade, acolhedora, segura e tranquila, respeitando a cultural local e a privacidade do paciente.

ODS:



Público atingido: 12 mil
 Investimento: R\$ 465 mil

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Ser Criança (Recife, PE)

Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente (Fumcad)

Por meio do Educandário Nossa Senhora do Rosário, promovemos o desenvolvimento integral da primeiríssima infância, a partir do desenvolvimento de ações de orientação das famílias para práticas de parentalidade positiva.

ODS:



Público atingido: 165
Investimento: R\$ 100 mil

Bem Viver nos Bairros (Recife, PE)

Fundo Nacional do Idoso

Em parceria com o Serviço de Tecnologia Alternativa (SERTA), trata-se da de 600 quintais ecoprodutivos e duas hortas comunitárias no Alto José do Pinho e na comunidade de Santa Luzia.

ODS:



Público atingido: 600
Investimento: R\$ 260 mil



Longevidade: Articulação e Promoção do Envelhecimento Ativo (Recife, PE)

Fundo Nacional do Idoso

Com o Centro de Desenvolvimento e Cidadania, promovemos atividades voltadas para o envelhecimento ativo em nove instituições de longa permanência, com qualificação dos trabalhadores em contribuição com a saúde e o bem-estar das pessoas idosas.

ODS:



Público atingido: 350
Investimento: R\$ 260 mil

Catavento (Recife, PE)

Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente (Fumcad)

Com a Fundação Fé e Alegria do Brasil, desenvolvemos atividades culturais, artísticas, esportivas e de lazer e formação humana como prevenção de situações de vulnerabilidade e risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

ODS:



Público atingido: 70
Investimento: R\$ 100 mil

Museu do Flamengo (Rio de Janeiro/RJ)

Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Em parceria com a MUDE, promovemos a concepção, construção e gestão do Museu Flamengo, inaugurado em 2023.

ODS:



Público atingido: 30 mil, sendo 2 mil gratuidades para organizações sociais e escolas públicas
Investimento: R\$ 550 mil

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Longevidade com Dignidade: Cuidar, Proteger e Promover (Fortaleza, CE)

Fundo Nacional do Idoso

Com o Lar Torres de Melo, fazemos o atendimento a pessoas idosas com serviço de acolhimento institucional, proporcionando atendimento integral que assegure vida digna e com qualidade.

ODS:



Público atingido: 200
Investimento: R\$ 260 mil

Rio Open (Rio de Janeiro/ RJ)

Lei de Incentivo ao Esporte

Com a IMMBR, realizamos evento esportivo que promove a prática do tênis e estimula o estilo de vida saudável e ativo, utilizando o tênis como ferramenta de inclusão.

ODS:



Público atingido: 63 mil
espectadores do torneio, 700
jovens nos projetos sociais
Investimento: R\$ 535 mil

Revitaliza Rio - Praça Paris (Rio de Janeiro/ RJ)

Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Em parceria com a Das Lima Produção e Promoções de Eventos, promovemos a revitalização de espaços emblemáticos do patrimônio cultural da cidade do Rio de Janeiro, como a Praça Paris. Também produzimos vídeo com a história do espaço.

ODS:



Público atingido: 3 mil
Investimento: 500 mil



Instituto Ricardo Brennand (Recife/ PE)

Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Plano Anual do Instituto, englobando a continuidade das exposições, cursos, palestras, pesquisas e apresentações artísticas, bem com a execução de novas ações pedagógicas e culturais para a ampliação dos públicos e democratização do acesso.

ODS:



Público atingido: 150 mil
Investimento: 300 mil

Teatro Claro (Rio de Janeiro/ RJ)

Lei de Incentivo à Cultura - ISS

Por meio da Brain+, realizamos a implementação do projeto Rede D'Or Acessibilidade, que promove a acessibilidade cultural e amplifica o acesso aos espetáculos. Inclui acessibilidade física, tradutor de libras, áudio descrição e vídeos legendados.

ODS:



Público atingido: 350 mil (inclui
público do Teatro Bangu)
Investimento: 500 mil

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Ações de cunho social

GRI 3-3

Ao longo do ano, incentivamos a participação de nossos colaboradores e médicos em mais de 50 ações de cunho social em todo o Brasil. Conheça alguns destaques:

DOAÇÃO DE COBERTORES:

O Hospital Vila Nova Star (São Paulo/SP) realizou a doação de 1.335 cobertores para a Pastoral do Povo da Rua, da Arquidiocese de São Paulo. Os itens incluem mil cobertores populares confeccionados a partir de duas toneladas de resíduos têxteis provenientes da atividade da unidade e 335 sem uso. Também foram doadas 200 colchas novas.

DOAÇÃO DE LEITE MATERNO:

Em comemoração ao Dia Mundial de Doação de Leite, em maio, e com a finalidade de homenagear as doadoras, o Hospital e Maternidade São Luiz Anália Franco (São Paulo/SP) realizou um encontro para compartilhamento de relatos e entrega de agradecimento pelo ato de solidariedade. Em 2023, a unidade completou uma parceria de mais de 15 anos com o Hospital Estadual Leonor Mendes de Barros que já resultou na doação de mais de 3 mil litros de leite humano excedentes no decorrer do período.

CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE:

Em julho, a Rede D'Or e o GSH Banco de Sangue Serum realizaram uma nova edição da campanha #SeuTipoSalvaVidas, no Teatro Riachuelo, centro do Rio de Janeiro (RJ). O objetivo da parceria é sensibilizar e engajar a população sobre a importância da doação de sangue.

DOAÇÃO DE ALIMENTOS:

Realizamos uma campanha de arrecadação de alimentos não perecíveis em nossas festas de final de ano em todo o Brasil com os médicos da Rede D'Or. Em 2023, foram arrecadadas 5.196 toneladas de alimentos, que foram encaminhadas para instituições locais.

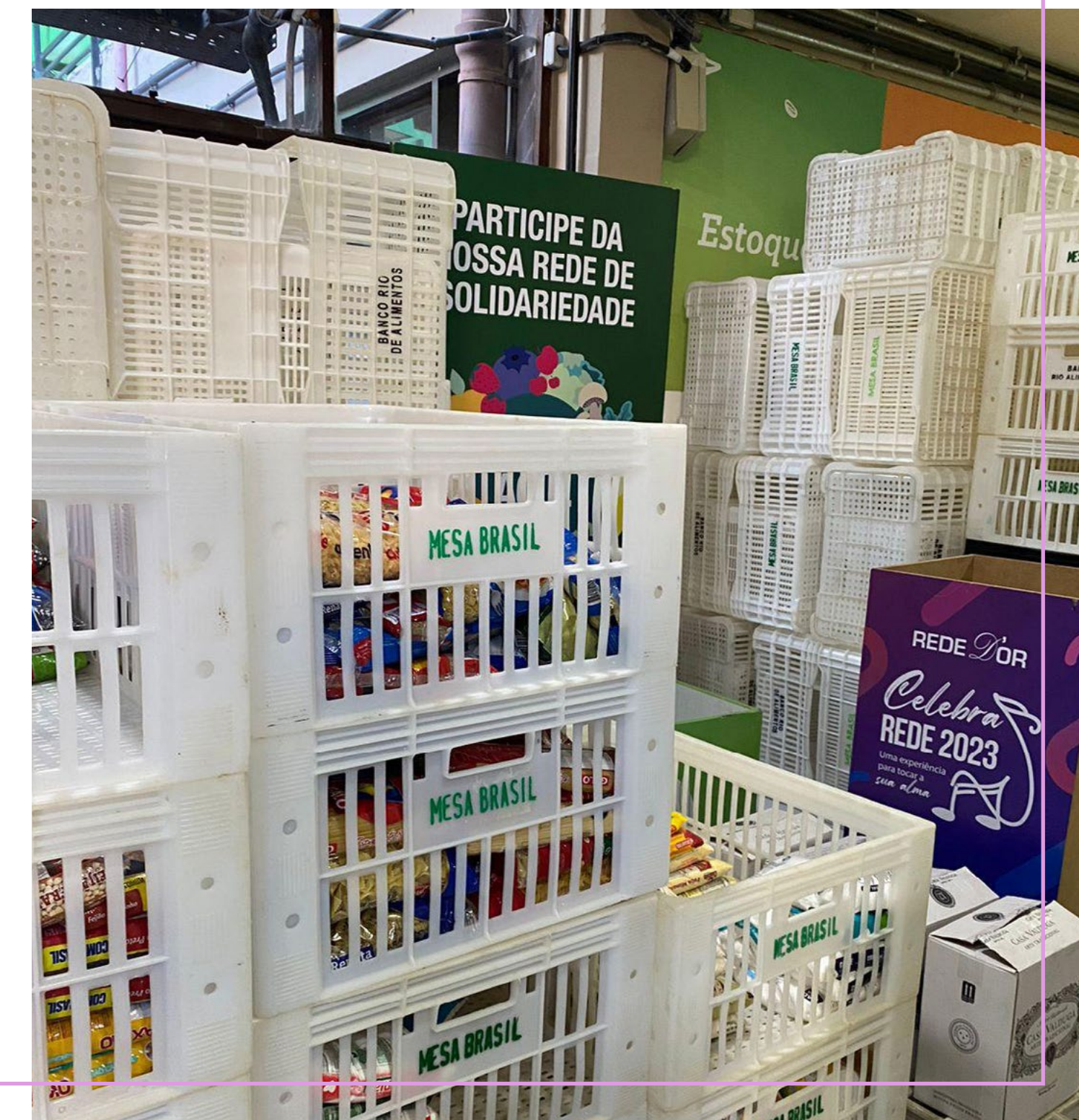
DOAÇÃO DE ACHADOS E PERDIDOS:

Instituições filantrópicas previamente cadastradas e homologadas receberam a doação de objetos perdidos e esquecidos pelo público flutuante em algumas das nossas unidades hospitalares. As peças passam por um processo previamente definido, com um tempo máximo de guarda por tipologia, e, não havendo procura, são direcionadas para triagem, higienização e embalagem para a efetivação da doação.

Em 2023, os hospitais Vila Nova Star (SP), Memorial São José (PE), Santa Helena (DF) e o Copa Star (DF) se destacaram nesse tipo de ação. Entre as instituições beneficiadas estão o Exército da Salvação (RJ), a Casa dos Artistas (RJ) e o Abrigo Cristo Redentor (PE), além de escolas e entidades religiosas como o projeto Social Pastoral do Povo da Rua, da Arquidiocese de São Paulo, liderado pelo padre Júlio Lancelotti, reconhecido nacionalmente por acolher e atender moradores de rua da cidade de São Paulo.

PROGRAMA SESC MESA BRASIL NO RIO DE JANEIRO:

48 instituições socioassistenciais foram contempladas com nossas doações, em 2023, ao programa de combate à fome e ao desperdício de alimentos. No total, foram beneficiadas 2.787 pessoas.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração



Ao longo de 2023, incentivamos a participação de colaboradores e médicos em ações de cunho social, a seguir é possível encontrar algumas delas:

CURSO DE GESTANTE:

O objetivo é promover e orientação às gestantes de cuidados na gestação e pós-parto.

LAVAGEM DAS MÃOS

Ações para conscientização sobre a importância da higienização das mãos e higiene pessoal no dia a dia.

CURSO DE ATUALIZAÇÃO EM CUIDADOS COM IDOSOS

Atualizar pessoas que acompanham idosos quanto às informações inerentes ao processo de envelhecimento, bem como quanto aos cuidados diários necessários.

AÇÃO DE RECICLAGEM

Treinar e capacitar de forma lúdica sobre o descarte dos resíduos recicláveis.

DOAÇÃO DE SANGUE

Ações de promoção à conscientização da importância da doação de sangue.

NOVEMBRO ROXO

Promover orientação sobre cuidados na gestação e com prematuros.

AÇÃO AMOR EM UM VIDRO

Doação de recipientes de vidro para armazenamento de leite humano.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

CAPITAL NATURAL

115 Gestão ambiental

ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



Sumário interativo

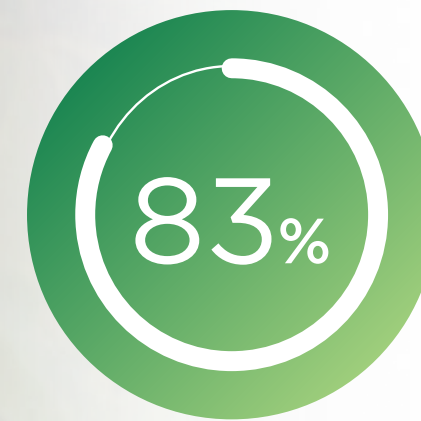
Gestão ambiental

GRI 2-25

Nossa preocupação com o meio ambiente está expressa nos direcionadores estratégicos da Companhia, no Código de Conduta, além disso, faz parte do nosso Planejamento Estratégico ESG e compõe os objetivos e metas de desempenho da organização e dos executivos. Temos uma Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, que traz as diretrizes em relação ao tema e norteia nossas ações.

Atuamos para disseminar o uso racional dos recursos naturais e desenvolvemos projetos para reduzir seu consumo, de forma a mitigar nosso impacto ambiental. Para monitorar o consumo de recursos naturais, dispomos de uma ferramenta (*Resource Advisor, da Schneider Electric*), que possibilita o controle do consumo de água e energia nas unidades hospitalares em tempo real. A ferramenta agrega em uma única plataforma todos os indicadores ambientais, facilitando a gestão e substituindo os sistemas internos de KPIs. Além da ferramenta de coleta de dados ambientais, dispomos de uma ferramenta de gestão ESG que integra as principais metodologias de relato de sustentabilidade.

Destques Capital Natural



do consumo de energia proveniente de fontes renováveis



no total de resíduos perigosos gerados



no total de resíduos gerados

133
unidades
INVENTARIADAS

71
unidades
ADERIRAM AO MERCADO
LIVRE DE ENERGIA

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Energia

GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-4, 302-3, 302-4, 302-5

Para o funcionamento dos nossos sistemas de iluminação, climatização, aquecimento, bombeamento de água, elevadores e equipamentos médicos, utilizamos prioritariamente energia fornecida pelas concessionárias. Somente quando necessário, seja por falta de energia elétrica da concessionária ou para manutenção dos equipamentos, os geradores de energia elétrica são acionados.

Monitoramos mensalmente o consumo de energia em todas as unidades hospitalares em tempo real (*Resource Advisor*), auxiliando no consumo consciente e economia de energia [GRI 302-4].

Esse é um tema material considerado estratégico, segundo nosso Planejamento Estratégico ESG.

Consumo de energia dentro da organização GRI 302-1, 302-3 | SASB HC-DY-130a.1

Energia não renovável

Consumo de energia - fontes não renováveis GRI 302-1		2023 ⁹		2022 ^{8,9}		2021 ⁹		Comparação ao reporte anterior ²
		MWh ⁵	GJ ⁴	MWh ⁵	GJ ⁴	MWh ⁵	GJ ⁴	
Eletricidade ³	Eletricidade convencional (Mercado Cativo / Concessionária) ³	12.641,66	45.509,98 (63%)	18.672,55	67.221,17 (72%)	47.846,39	172.247,00 (89%)	
	Diesel (geradores)	7.517,75	27.063,91 (37%)	7.183,97	25.862,29 (28%)	5.652,06	20.347,43 (11%)	
	Total eletricidade	20.159,41	72.573,89 (34%)	25.856,52	93.083,46 (42%)	53.498,45	192.594,43 (60%)	
Aquecimento	Diesel	195,06	702,22 (0%)	-	-	-	-	
	Gasolina	1.447,11	5.209,61 (4%)	-	-	-	-	
	Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)	5.420,90	19.515,22 (14%)	5.634,30	20.283,46 (16%)	-	-	
	Gás natural	32.168,27	115.805,76 (82%)	30.200,77	108.722,77 (84%)	35.498,08	127.793,10 (100%)	
	Total aquecimento	39.231,34	141.232,81 (66%)	35.835,07	129.006,24 (58%)	35.498,08	127.793,10 (40%)	
Resfriamento e vapor para consumo e autogeração com uso de combustíveis não consumidos ¹						N/A		
Venda de energia ¹						N/A		
Total de energia - fontes não renováveis		59.390,75	213.806,70	61.691,58	222.089,70	88.996,54	320.387,53	
Intensidade fontes não renováveis (GJ/pac. dia) GRI 302-3⁷		0,076		0,083		0,078 Reduziu		

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Energia renovável

Consumo de energia – fontes renováveis GRI 302-1		2023 ⁹		2022 ^{8,9}		2021 ⁹		Comparação ao reporte anterior ²
		MWh ⁵	GJ ⁴	MWh ⁵	GJ ⁴	MWh ⁵	GJ ⁴	
Eletricidade ³	Eletricidade convencional (Mercado Cativo / Concessionária) ³	50.566,64	182.039,90 (16%)	248.588,90	380.919,95	143.539,17	516.741,00	Reduziu
	Eletricidade incentivada (Mercado Livre de Energia)	255.667,91	920.404,48 (84%)	167.973,89	604.706,00	81.249,44	292.498,00	
	Total eletricidade	306.234,55	1.102.444,38 (100%)	416.562,79	985.625,95	224.788,61	809.239,00	
	Total aquecimento	14,83	53,37 (100%)	N/A	N/A	N/A	N/A	
Resfriamento e vapor para consumo e autogeração com uso de combustíveis não consumidos ¹								N/A
Venda de energia ¹								N/A
Total de energia - fontes renováveis		306.249,38	1.102.497,75	416.562,79	985.625,95	224.788,61	809.239,00	
Intensidade fontes renováveis (GJ/pac.dia) GRI 302-3⁷		0,060		0,142		0,216		

Consolidado GRI 302-1, 302-3

Consumo de energia dentro da organização GRI 302-1		2023		2022		2021	
		MWh ⁵	GJ	MWh ⁵	GJ	MWh ⁵	GJ
Fontes não renováveis		59.390,75	213.806,70 (16%)	61.691,58	222.089,70 (18%)	88.996,54	320.387,53 (28%)
Fontes renováveis		306.249,38	1.102.497,75 (84%)	416.562,79	985.625,95 (82%)	224.788,61	809.239,00 (72%)
Total		365.640,13	1.316.304,45	478.254,37	1.207.715,65	313.785,15	1.129.626,53
GJ/pac. dia GRI 302-3		0,136		0,224		0,294	

¹ Não se aplica (N/A). A Rede D'Or não consome combustíveis para processos de resfriamento, geração de vapor e não realiza venda de energia.

² Houve redução gradativa na intensidade energética consolidada de unidades hospitalares quando comparado aos anos anteriores (aproximadamente -39% entre 2023 vs. 2022), ainda que o consumo absoluto tenha aumentado, o que reforça as ações de eficiência energética da companhia com sua meta de redução do consumo de energia (ver "Eficiência Energética" e "metas ESG") [GRI 302-4]. Considerando que os hospitais representam praticamente 95% do consumo total da companhia, é necessário destacar que o consumo de eletricidade em mercado cativo vem reduzindo a cada ano com a adesão de unidades no Mercado Livre de Energia (MLE) o que, em contrapartida, faz com que o consumo de eletricidade renovável aumente a cada ciclo de reporte. A adesão ao MLE é uma estratégia da companhia em que esta ação é impulsionada por uma meta específica (ver o tópico "Metas ESG"). Com isto, alinhado ao compromisso ambiental da companhia, é possível verificar que nossa matriz energética de consumo de energia dentro da organização está em cerca de 80% proveniente de energias renováveis e 20% de energias não renováveis, destacando-se que a composição de energia renovável em relação à não renovável vem sendo favorecida a cada ano.

³ O consumo de energia elétrica cativa (renovável e não renovável) é estimado com base no consumo total e consumo de mercado livre de energia, em que "consumo total de energia elétrica (cativa) = consumo total de energia elétrica - consumo total de energia elétrica de mercado livre". Em 2022, reportamos eletricidade sem separar entre renovável e não renovável, e havíamos reportado 1.052.847,12 GJ para 2022 e 981.486 GJ para 2021, uma vez que não tínhamos referência para esta segregação da eletricidade de mercado convencional. Neste ciclo, adotamos como referência o Balanço Energético Nacional Interativo (BEN), no qual há a segregação do "Fluxo Elétrico da Oferta Interna de Energia" por energia elétrica renovável, não renovável e importada (no site, selecionar "1. Análise Energética e Dados Agregados" e "1.14. Fluxo Elétrico"). Desta maneira, adotamos como premissa estimar nossas fontes de consumo de energia elétrica a partir destes dados teóricos para energia renovável e não renovável. Sobre "energia elétrica de importação", consideramos como não renovável, por prevenção, uma vez que não se tem rastreabilidade da fonte. [GRI 2-4] O consumo de eletricidade proveniente de Mercado Livre de Energia contabiliza hospitais e outras unidades de negócios, como centros médicos (CEMEDs), sendo que estes podem estar localizados em unidades hospitalares. Contudo, o consumo em CEMEDs representa aproximadamente 2% do total, portanto é insignificante no montante total.

⁴ Até a publicação deste relatório não houve divulgação do fluxo elétrico para 2023. Desta maneira, adotamos como referência a média do fluxo elétrico de 2020 a 2022, que será alterada no próximo reporte mediante divulgação do fluxo elétrico de 2023. Deste modo, foi considerada oferta de 80% de eletricidade renovável e 20% de não renovável (que contempla energia importada), logo estimamos total de 182.039,90 GJ de fontes renováveis (163.972,56 GJ de hospitais) e 45.509,98 GJ de fontes não renováveis (40.993,14 GJ de hospitais). Em 2022, foi ofertado 85% de energia renovável, 12% não renovável e 3% importação (15% não renovável total), respectivamente, logo estimamos total de 380.919,95 GJ de fontes renováveis (376.165,73 GJ de hospitais) e 67.221,17 GJ de fontes não renováveis (66.382,19 GJ de hospitais). Em 2021, foi ofertado 75% de energia renovável, 22% não renovável e 3% importação (25% não renovável total), logo estimamos total de 516.741,00 GJ de renovável (512.489,48 GJ de hospitais) e 172.247,00 GJ de não renovável (170.829,83 GJ de hospitais).

⁵ O fator de conversão de energia de GJ para MWh é tal que 1kWh = 0,001 MWh e 1 kWh = 0,0036 GJ.

⁶ A intensidade de energia dentro da organização foi retificada de 0,82 GJ/pac.dia para 0,294 GJ/pac.dia para 2021; para 2022, de 0,87 GJ/pac.dia para 0,224GJ/pac.dia, pois foi identificada duplicidade no racional do denominador [GRI 2-4].

⁷ Por ser uma métrica cujo denominador é específico para unidades hospitalares próprias, o cálculo de intensidade considera apenas esta tipologia de negócios. Em todo caso, a quantidade de energia de hospitais corresponde a praticamente 100% do valor total. Assim, foi considerado como numerador o consumo total estimado de energia dentro da organização em hospitais em 170.829,83 GJ (não renováveis) e 512.489,48 GJ (renováveis), totalizando 683.319,31 GJ para 2021; e 66.382,19 GJ (não renováveis) e 376.165,73 GJ (renováveis), totalizando 442.547,92 GJ para 2022; e 40.993,14 GJ (não renováveis) e 163.972,56 GJ (renováveis), totalizando 204.965,69 GJ para 2023. Ressaltamos que o consumo nas unidades hospitalares representa, em média, 95% do consumo total reportado no GRI 302-1, por isso optamos por reportar desta maneira. Reconhecemos que o ideal é haver o reporte separado, e vamos avaliar esta possibilidade para os próximos ciclos.

⁸ Os valores apresentados em 2022 para a Maternidade Star só foram considerados a partir de maio, mês em que a unidade começou a funcionar.

⁹ Foi considerado, para os M&As, o consumo a partir do mês da aquisição.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Consumo de energia fora da organização | GRI 302-2, GRI 302-3

Consumo de combustíveis para transporte upstream de fontes não renováveis (GJ) ¹	2023	2022	2021 ³
	GJ	GJ	GJ
Diesel	413,97 (9,7%)	41,37 (6,7%)	N/A
Gasolina	2.343,51 (54,9%)	572,68 (93%)	N/A
Gás Natural Veicular (GNV)	1.511,35 (35,4%)	N.A	N/A
Total	4.268,83	614,05	N/A
Intensidade (GJ/pac.dia)⁴	0,00025	0,00014	N/A

¹ Não houve consumo de energia fora da organização em categorias *downstream*.

² Houve um aumento no consumo de combustíveis para transporte upstream de fontes não renováveis quando comparado ao ano anterior. Atribui-se este aumento à maior assertividade dos dados obtidos com as empresas terceiras quanto a este indicador.

³ Os dados de 2021 não eram reportados; seu reporte passou a ser realizado a partir de 2022. Os dados foram retificados de 0,19 GJ/pac.dia para 0,00014 GJ/pac.dia, pois foi identificada duplicidade no racional do denominador [GRI 2-4].

⁴ Por ser uma métrica cujo denominador é específico para unidades hospitalares próprias, o cálculo de intensidade considera apenas esta tipologia de negócios. Em todo caso, a quantidade de energia de hospitais corresponde a praticamente 100% do valor total. Assim, foi considerado como numerador o consumo total de energia fora da organização em hospitais em 369,89 GJ para 2022; e 1.046,67 GJ para 2023.

Consumo de combustíveis para transporte upstream de fontes renováveis (GJ) ¹	2023	2022
	GJ	GJ
Etanol	1.507,36 (100%)	1,79 (100%)

¹ A intensidade de energia não se aplica para este indicador uma vez que o consumo não foi realizado em uma unidade hospitalar.

Intensidade energética | GRI 302-3

Unidade de medida	2023	2022	2021
	GJ/pac.dia	GJ/pac.dia ¹	GJ/pac.dia ¹
Intensidade energética dentro da organização ^{1,2}	0,136 (aprox.100%)	0,224 (aprox.100%)	0,294 (100%)
Intensidade energética fora da organização ^{1,2}	0,00025 (aprox. 0%)	0,00014 (aprox.0%)	N.A
Intensidade energética consolidada ²	0,136	0,224	0,294

¹ A intensidade de energia dentro da organização foi retificada de 0,82 GJ/pac.dia para 0,294 GJ/pac.dia para 2021; para 2022, de 0,87 GJ/pac.dia para 0,224 GJ/pac.dia. A intensidade fora da organização foi retificada em 2022, de 0,19 GJ/pac.dia para 0,00014 GJ/pac.dia. Para ambos os casos, foi identificada duplicidade no racional do denominador [GRI 2-4]. É possível notar que, até então, a energia fora da organização não é representativa em comparação à dentro da organização;

² Por ser uma métrica cujo denominador é específico para unidades hospitalares próprias, o cálculo de intensidade considera apenas esta tipologia de negócios. De qualquer maneira, a quantidade de energia de hospitais corresponde a praticamente 100% do valor total. Ver mais detalhes na nota explicativa 2 do GRI 302-1 e na nota explicativa 4 do GRI 302-2.

Mercado livre de energia

GRI 3-3

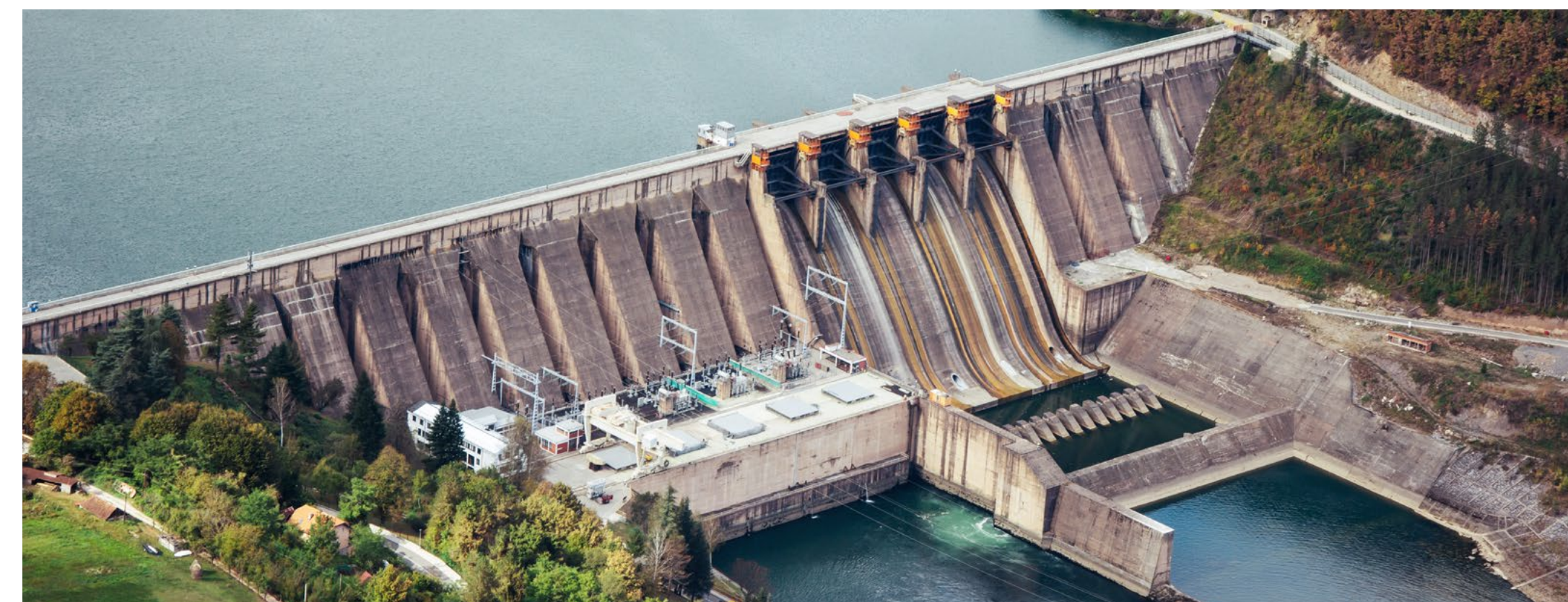
Em 2023, alcançamos a marca de mais de 90% do nosso consumo proveniente de fontes renováveis a partir do Mercado Livre de Energia (MLE). Essa meta integra o Planejamento Estratégico ESG da Rede, que norteará as nossas ações até 2030. A iniciativa de migração do consumo de eletricidade do mercado cativo para o livre 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 2023, demos sequência ao plano de migração de mais 27 unidades consumidoras, num total de 12 MW médios de energia incentivada contratada (eólica, solar, biomassa e pequenas centrais hidrelétricas).

Possuímos atualmente 71 unidades consumidoras no Mercado Livre de Energia (alocadas em 66 hospitais e centros médicos), o equivalente a 35 MWm, e temos a meta de alcançar 74 unidades consumidoras até 2025.

As unidades que consomem energia incentivada são reconhecidas com o Certificado Internacional de Energia Renovável (I-RECs), e possuem relatórios de consumo de energia incentivada, aplicado internacionalmente para rastrear atributos ambientais e comprovar que a energia elétrica consumida pela empresa é proveniente de fonte 100% limpa.

Os dados de consumo de energia provenientes de Mercado Livre de Energia podem ser verificados no “GRI 302-1 – consumo de energia renovável”. Possuímos uma meta sobre MLE no tema material “Energia”, que pode ser vista no tópico “Metas ESG”.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Eficiência Energética

GRI 3-3, 302-3, 302-4, 302-5

Promovemos o consumo consciente e eficiente de energia por meio do Programa de Eficiência Energética, que abrange ações em energia elétrica, água e gás combustível. Dentre os projetos existentes no programa, destacamos o Projeto de Eficiência Energética em Centrais de Água Gelada (CAGs), cujo principal foco é garantir a eficiência deste sistema, otimizando a infraestrutura, operação e monitoramento de trabalho, contando também com algoritmos de inteligência artificial e *machine learning*, buscando a melhor performance do equipamento para redução do consumo de energia.

Contamos atualmente com 23 projetos de Eficiência Energética na CAG em operação, sendo 20 contratos vigentes, cinco em implementação e três em contratação, - além de outros 32 mapeados como possíveis de serem aplicados. Cada um desses projetos passa por uma criteriosa análise de viabilidade econômico-financeira e técnica por parte da equipe corporativa de engenharia e manutenção da Companhia antes de ser efetivamente implementado.

Em 2023, nos 15 projetos em operação nas CAGs, foi registrada uma redução no consumo de energia elétrica de 16,9% (5.257,40 MWh), em relação ao mesmo período do ano anterior. Este resultado pode ser visto na meta do tema material “Energia”, no tópico “Metas ESG”. A redução equivale a 394,3 toneladas de CO₂ evitadas e representa uma economia líquida de R\$ 1.625.172,07 [GRI 3-3, 302-4].

Redução no consumo energético de **16,9%** nas CAGS, em 2023

Economia líquida de **R\$ 1,6 MILHÃO**

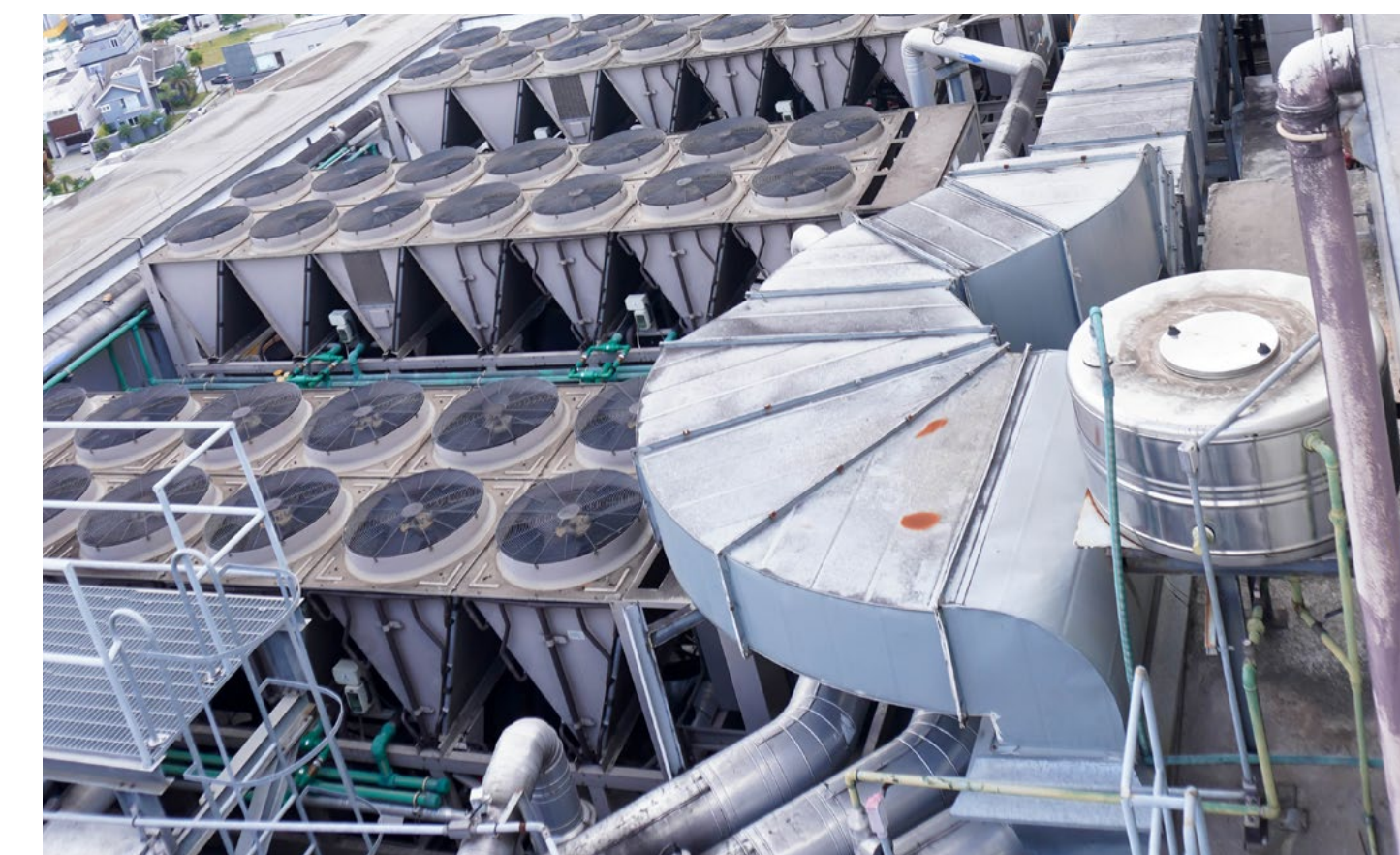
O Hospital São Luiz Itaim (SP), por exemplo, contratou, em 2023, um robusto programa de eficiência energética. Um especialista, apoiado por uma equipe remota de engenheiros e um complexo sistema de automação, roda um programa voltado para melhorar o desempenho e a eficiência elétrica dos *chillers*. Considerando as condições climáticas, ajustes finos são feitos constantemente em todos os parâmetros dos equipamentos, permitindo

que operem com maior eficiência e com o menor consumo de energia possível. Isso, aliado às fachadas eficientes, reduz o custo mensal com energia, mantém o conforto hidrotérmico do prédio, proporciona segurança aos pacientes e garante iluminação adequada durante os procedimentos clínicos e cirúrgicos e no uso geral do prédio pelos pacientes e equipe técnica. [GRI 302-4]

Eficiência em gás combustível

A otimização do sistema de recuperador de calor visa a redução do consumo de gás natural, aproveitando o calor rejeitado pelo *chiller*, que geralmente é direcionado para fora da edificação, para pré-aquecer a água, armazenando em tanques de termoacumulação, para posterior utilização pela unidade. Esse sistema está operacional na unidade São Caetano (SP), tendo possibilidade de ativação em outras unidades da Rede D’Or que possuem o sistema, as quais estão em análise.

Para as demais unidades que não dispõem da função do recuperador de calor, está em análise a utilização da bomba de calor, tecnologia que pode suprir boa parte do consumo de gás combustível das unidades, e que segue em desenvolvimento de um piloto e demais estudos na unidade Criança (SP).



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Água e efluentes

GRI 2-25, 3-3, 303-2

Todo o procedimento relacionado ao gerenciamento de água e efluentes está pautado em dois normativos internos, que estão disponíveis para todas as unidades de negócio da Rede D'Or e utilizam como referência diversos normativos legais de âmbito federal e estadual, como a [Portaria GM 888/2021](#), do Ministério da Saúde, e a [Resolução 430/2011](#), do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama), a fim de garantir que o gerenciamento destes recursos atenda aos padrões preconizados pelos órgãos competentes [\[GRI 303-2\]](#).

Essencial para a realização das nossas atividades, a água utilizada em nossas unidades de saúde é adquirida de três possíveis formas: concessionária, poço artesiano e/ou caminhão-pipa. Para todas as três, são realizadas análises periódicas de qualidade, através da contratação de laboratório independente, para verificação de seus parâmetros físico-químicos e microbiológicos de potabilidade (cor, turbidez, condutividade, pH, sólidos totais dissolvidos, amônia, alcalinidade, dureza, coliformes totais, *Escherichia coli* etc.) [\[GRI 303-4\]](#). Os pontos de coleta de análise são definidos por amostragem, realizada pelo setor de Manutenção e pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar da unidade, em consonância, de modo que cada ponto possa estrategicamente representar aquele local como um todo, com atenção especial para áreas definidas como críticas. Dessa forma, é possível garantirmos a qualidade da água que abastece nossas unidades [\[GRI 3-3, 303-2\]](#).

Dentro da atividade hospitalar, temos dois potenciais agentes de impacto local nos corpos hídricos: os laboratórios de análises clínicas e de anatomia patológica. Isso se dá devido ao uso de reagentes químicos e outras substâncias comumente usadas para o aumento do contraste e otimização da análise bacteriana, como por exemplos como os corantes, caso estes entrem em contato com corpos d'água.

A fim de evitar estes possíveis impactos, preservando assim o ecossistema local e a segurança ocupacional dos colaboradores, todos os insumos utilizados nestas atividades possuem Fichas de Dados de Segurança (FDS) que possuem orientações quanto ao correto descarte destes materiais. Os equipamentos usados nesses locais são conectados a contentores devidamente acondicionados e identificados, garantindo que não haja extravasamento de seu conteúdo para a rede de esgoto, sendo destinados posteriormente para tratamento e disposição final a empresas que atendam a todos os requisitos ambientais e legais [\[GRI 3-3\]](#).

Após o uso, a água passa por tratamento em Estações de Tratamento de Esgoto, no caso de unidades que estão inseridas em locais onde a concessionária de água e esgoto não possua sistema de captação de efluentes, em busca de alcançar todos os parâmetros estruturados na [Resolução 430/2011](#) do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama), de acordo com a classificação do corpo hídrico no qual o efluente será posteriormente descartado, além de legislações locais [\[GRI 303-2\]](#).



Realizamos periodicamente auditorias ambientais externas em fornecedores de serviços considerados críticos, como prestadores de serviços que participam do ciclo de gerenciamento de resíduos, seja como coleta, transporte, tratamento e/ou disposição final e lavanderias, para mapear e identificar os aspectos e possíveis impactos ambientais incluindo temas referentes ao consumo de água e descarte de efluentes, e estabelecer planos de ação mediante desvios e não conformidades. As auditorias nestes fornecedores são realizadas em duas etapas, que envolvem o levantamento de documentações pertinentes para possível avaliação de conformidade legal e a visita *in loco* para verificação da estrutura e de procedimentos operacionais na prática [\[GRI 2-25, 3-3\]](#).

Para a avaliação de captação de água em áreas de estresse hídrico não contamos com metodologia específica, visto que a Companhia estuda a possibilidade de iniciar pesquisas sobre o tema [\[GRI 303-3\]](#).

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Captação, consumo e descarte de água

GRI 303-3, GR 303-4, GRI 303-5

Água captada, consumida e descartada por fonte ¹			2023		2022		2021 ^{5,6}		Comparação ao reporte anterior ⁷
			m ³	ML	m ³	M ³	m ³	ML	
Água captada GRI 303-3 ^{2,3,4}	Água de terceiros (água doce)	Concessionária	1.930.989,46 (60%)	1.930,99	1.750.698 (77%)	1.750,70	1.676.447 (73%)	1.676,45	
		Caminhão-pipa	989.489 (31%)	989,49	314.089 (14%)	314,09	209.838 (9%)	209,84	
	Água subterrânea (água doce)	Poço artesiano	308.660 (9%)	308,66	214.316 (9%)	214,32	409.956 (18%)	409,96	
	Captação total de água		3.229.138	3.229,14	2.279.102	2.279,10	2.296.240	2.296,24	
Total de água descartada GRI 303-4 ²	Água de terceiros (água doce)	Concessionária	1.544.791	1.544,79	1.400.558	1.400,56	1.341.157	1.341,16	
		Caminhão-pipa	791.591	791,59	251.271	251,27	167.870	167,87	
	Água subterrânea (água doce)	Poço artesiano	246.928	246,93	171.453	171,45	327.964	327,96	
	Descarte total de água		2.583.310,21	2.583,31	1.823.282	1.823,28	1.836.992	1.836,99	
Consumo total de água GRI 303-5³			645.828	645,83	455.820	455,82	459.248	459,25	
Intensidade de consumo (m³/pac.dia)⁸				0,237		0,165		0,192	Aumentou

¹ Ajustamos nosso reporte conforme protocolos GRI 303-3, 303-4 e 303-5, sem alterar os dados reportados anteriormente. Para fins de *benchmarking*, comparação com pares e avaliação de desempenho, também reportamos a intensidade por paciente/dia (GRI 2-4). Ainda não é possível mensurar a captação e descarte de água em áreas com estresse hídrico, se houver. Também não é possível discriminar pelas categorias de água doce (sólidos dissolvidos totais ≤ 1.000 mg/L) e/ou outros tipos de água (sólidos dissolvidos totais > 1.000 mg/L).

² Como não é possível realizar a medição de água descartada com precisão, adotamos como premissa a referência técnica de estimativa "coeficiente de retorno (c)" da ABNT NBR 9649:1986, que define "C = 0,8", em que C é a "relação média entre os volumes de esgoto produzido e de água efetivamente consumida". Portanto, consideramos que 80% da água captada se converteu em efluentes descartados. Ou seja, "água descartada = 0,8 x água captada";

³ Não é possível realizar medição do consumo de água, portanto utilizamos o racional de orientação do GRI 303-5, em que "consumo de água = captação total de água - descarte total de água". Reportamos desta maneira pela primeira vez (GRI 2-4).

⁴ Para reporte junto à ANAHP, adotamos como consumo de água o que é captado para que nosso reporte esteja alinhado aos indicadores desta entidade, os quais são os dados que constituem a publicação no "Observatório Anual".

⁵ Os dados de 2021 não contemplam os meses de janeiro a junho do Hospital Guaianases.

⁶ Nos dados de 2021, em relação ao Hospital São Lucas RJ, contempla-se somente o mês de agosto.

⁷ Em relação ao desempenho, houve aumento na captação de água devido a uma expansão do número de leitos e de unidades, o que levou a um aumento na intensidade de consumo, quando comparado ao ano anterior. Neste ano, para estes indicadores, estão sendo consideradas as unidades hospitalares (com exceção das unidades Badim, Cinco de Outubro e Yutaka Takeda), as unidades oncológicas, as unidades Richet, duas unidades do IDOR e três unidades corporativas.

⁸ Por ser uma métrica cujo denominador é específico para unidades hospitalares próprias, o cálculo de intensidade considera apenas esta tipologia de negócios. Em todo caso, a quantidade de água captada por hospitais corresponde, em média, a 98% do volume. Assim, foi considerado como numerador o consumo total de água em hospitais em 454.145,18m³ para 2021; 439.686,52m³ para 2022; e 642.852,10m³ para 2023.

⁹ Não houve mudança no armazenamento de água no ano de 2023.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Projeto de Eficiência Hídrica

GRI 3-3, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

O tema material água é considerado estratégico, segundo nosso Planejamento Estratégico ESG. O Projeto de Eficiência Hídrica tem como objetivo reduzir os custos com o abastecimento e o consumo de água, com ações de otimização da operação e monitoramento remoto. A utilização de equipamentos mais novos e eficientes traz o benefício desta economia, assim como testes periódicos nas cisternas, tubulações, caça vazamentos e até mesmo ajustes nos próprios equipamentos já instalados e orientação de processos (quando possível), o que tem grande impacto no consumo. Iniciado em 2021 em quatro unidades hospitalares, o programa já era executado em 15 unidades ao final de 2023 e a previsão é de novas unidades participantes no próximo ciclo.

A introdução da tecnologia do banho seco para pacientes acamados em 64 unidades da Rede foi uma das ações que ajudou na redução do consumo de água, pois utiliza 200 ml de água por kit de banho, enquanto os banhos tradicionais usam de 1 a 2 litros de água.

O programa conta também com o sistema de monitoramento remoto TDRR, com inteligência artificial e identificação do perfil de cada unidade, que possibilita acompanhar o consumo de água em tempo real, por meio de análise do comportamento da edificação e antecipação de possíveis aumentos de consumo, otimizando, assim, a performance do empreendimento. A metodologia avalia os níveis de consumo dos reservatórios, o consumo por horário (noturno, diário, mensal), a existência de vazamentos contínuos, a segurança operacional, monitora o acionamento e falhas de bombas, a redução do consumo e oferece um sistema de alarmes via aplicativo, SMS, e-mail e WhatsApp.

As unidades complementam o programa com iniciativas próprias, como a instalação de sistemas de caixas de retardo, captação de águas pluviais para reuso, instalação de torneiras com acionamento automático e água reaproveitada dos aparelhos de ar-condicionado.

Adicionalmente, incentivamos a redução do consumo de água na residência dos nossos colaboradores e associados, por meio de campanhas de uso consciente em nossas unidades.

Redução de
17%
no consumo de
água das unidades
participantes do
projeto em 2023.

R\$ **3,9**
milhões
de Economia líquida

No Dia Mundial da Água, o Hospital São Luiz São Caetano, por exemplo, disponibilizou cartazes orientativos com dicas importantes para reduzir o consumo de água nas residências.

Em 2023, tivemos a entrada de nove unidades, consolidando um total de 15 unidades integrantes no projeto, resultando na redução de 17,1% no consumo de água em 2023, o equivalente a 111.334,84 m³. Isso representou uma economia líquida de R\$3.910.935,73. Este percentual alcançado faz parte da meta monitorada no tema material “Água e Efluentes”, apresentada no tópico “Metas ESG”. Temos a previsão da inclusão de pelo menos mais seis unidades participantes no próximo ciclo.

Ainda que a intensidade de consumo tenha aumentado (GRI 303) entre 2023 e 2022, o efeito do Projeto de Eficiência Hídrica é importante para evitar um aumento ainda mais acentuado.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Mudanças climáticas

GRI 3-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7, SASB HC-DY-450a.1

As mudanças climáticas causadas pelo aumento das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) representam um dos maiores desafios globais que enfrentamos atualmente. Elas afetam o meio ambiente, a segurança alimentar, a saúde humana, a economia e a justiça social. A mitigação das emissões de GEE e a adoção de medidas de adaptação são cruciais para reduzir os impactos das mudanças climáticas e promover um futuro sustentável e resiliente.

Nossa [Política de Mudanças Climáticas](#), aprovada no Conselho de Administração, estabelece as principais diretrizes e os compromissos da empresa para a gestão de riscos e o impacto das mudanças climáticas nas unidades e negócios, fornecendo mecanismos de identificação dos impactos, mitigação e adaptação. Buscamos também conscientizar nossos colaboradores e fornecedores sobre a importância do tema, ao mesmo tempo em que agimos como indutores do processo de transição rumo a uma economia de baixo carbono.

Os assuntos relacionados a mudanças climáticas são tratados pela Diretoria Executiva e comitês, com análise contínua dos indicadores relacionados.

Nossos compromissos

Estamos engajados em diversas iniciativas internacionais visando mitigar as mudanças climáticas. Somos signatários do [Pacto Global da ONU](#), membros do [GHG Protocol](#), da [Rede Global de Hospitais Verdes e Saudáveis](#), onde participamos ativamente do GT Clima, respondemos anualmente o questionário do [Índice de Sustentabilidade Empresarial \(ISE, B3\)](#), e ao [Carbon Disclosure Project \(CDP\) - Mudança Climática \(ENG\)](#), com score B em 2022 e 2023, além de compormos a carteira do [Índice Carbono Eficiente \(ICO2\)](#) da B3.

Assumimos também o compromisso de reduzir a intensidade de emissões de CO₂ até 2030 por meio do movimento [Race to Zero](#). Para reduzir as emissões diretas, por exemplo, iniciamos em 2023 um trabalho junto aos médicos anestesistas para o estabelecimento de protocolo a fim de instituir diretrizes gerais para o uso racional do óxido nitroso (N₂O).

Para educar e engajar nossos colaboradores na temática, temos um módulo específico sobre o tema na nossa Trilha de Sustentabilidade, que trata dos impactos das mudanças do clima, contextualizando o problema sob a ótica da área da saúde. Também promovemos campanhas,

como o evento online no Dia Nacional de Conscientização sobre Mudanças Climáticas, com o tema “crise climática no epicentro do debate de gênero, saúde e justiça social”.

Visando enfrentar as mudanças climáticas, mensuramos, desde 2016, nossos impactos por meio do reporte anual, contínuo e aprimorado do inventário de emissões de GEE, os gases causadores do efeito estufa. E desde 2020, os dados obtidos são submetidos à auditoria externa e divulgados no [Registro Público de Emissões](#).

Pela publicação de nosso relatório de acordo com os padrões internacionais, recebemos o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHGP) pelo inventário referente aos anos reportados dos ciclos 2021 e 2022. O selo certifica o inventário corporativo pelo alcance do mais alto nível de qualificação no reporte, baseado em conceitos e diretrizes estabelecidos pelo PBGHGP e em conformidade com a ISO 14064-3:2007. O inventário inclui todos os gases internacionalmente reconhecidos como GEE (regulados pelo Protocolo de Quioto) e está em linha às metodologias nacionais e internacionais.



O tema material Mudanças Climáticas é considerado estratégico, segundo nosso Planejamento Estratégico ESG. Uma vez que o [TCFD](#), um dos mais importantes *frameworks* sobre transparência climática, foi descontinuado pela própria entidade em decorrência da publicação da norma [ISSB IFRS S2 \(“Climate-Related Disclosure”\)](#), estamos trabalhando internamente para estruturar nossas informações sobre gestão climática em conformidade com essa norma. No momento, mantivemos o relato na estrutura do [TCFD \(ver Anexo\)](#).

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Governança climática¹

A gestão do clima é realizada pela Diretoria de Riscos e Controles Internos, com o suporte da Gerência de Sustentabilidade e Meio Ambiente, que periodicamente submete seu reporte à Comissão de Sustentabilidade, responsável por encaminhar os resultados para o Conselho de Administração (CA), órgão máximo responsável por aprovar as políticas, projetos e compromissos relacionados ao clima. As metas e os resultados relacionados ao clima ainda não são considerados na composição da remuneração variável dos colaboradores e executivos.

Estratégia climática¹

Foi realizado um estudo completo de riscos e oportunidades baseado em cenários climáticos físicos (PT-BR / ENG) do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas das Nações Unidas (IPCC) e de transição da Agência Internacional de Energia (IEA). O estudo de riscos e oportunidades em cenários relacionados ao clima foi dividido em cenários físicos (RPC 2.6 e RPC 2.8) e cenários de transição (NZE 2050 e STEPS). Essa é uma etapa preliminar no desenvolvimento da nossa matriz de riscos climáticos, o que fornece à empresa subsídios para se antecipar com a resposta ao custo do risco e oportunidades de investimentos e, conseqüentemente, avaliar o nível de criticidade identificado na matriz de risco.

Utilizamos o estudo de cenários e matrizes de risco climático, política de gestão de risco, política de mudanças climáticas e o inventário de emissões de GEE como base de nossa estratégia climática.

Gestão de riscos e oportunidades climáticas¹

A avaliação de riscos climáticos está integrada ao processo de avaliação de riscos da Companhia e de suas controladas, e está descrito na nossa Matriz de Riscos Climáticos. A modelagem da gestão de riscos climáticos é um processo específico de gestão de riscos de mudanças climáticas, ou seja, um processo documentado que considera os riscos e oportunidades das mudanças climáticas separados de outros riscos e oportunidades de negócios. Contudo, por ser uma temática já considerada como risco corporativo, bem como um tema material de sustentabilidade, é resultante do desdobramento de um processo já estruturado, integrado a processos multidisciplinares de gerenciamento de riscos em toda a empresa em que os riscos e oportunidades das mudanças climáticas são incorporados ao programa centralizado de gerenciamento dos nossos riscos corporativos.

Riscos e oportunidades com potencial de gerar mudanças substanciais nas operações, receitas ou despesas

GRI 201-2

Para os cenários físicos, foram analisados os riscos e oportunidades considerando os fatores climáticos: aumento de temperatura; ondas de calor; precipitação e aumento do nível do mar sob as variáveis de impacto econômico; infraestrutura; e impacto à saúde. Já para os cenários de transição, foram considerados os fatores climáticos: demanda de energia; consumo de combustíveis fósseis e uso de óxido nitroso nas anestésias sob as variáveis de impacto econômico; imagem; e político/legal.

Como resultado da avaliação nos cenários físicos, a variável de impacto infraestrutura associada aos fatores ambientais precipitação e aumento do nível do mar obteve o impacto financeiro mais significativo estimado, considerando os danos estruturais por inundações. A gestão do risco físico de danos estruturais decorrentes de inundações considera o custo envolvido na manutenção de seguros.

Como resultado da avaliação nos cenários de transição, identificamos o uso de óxido nitroso como um risco de alto impacto financeiro no cenário de transição (NZE 2050 e STEPS), tendo a legislação como uma de suas variáveis de impacto. A oportunidade relacionada à energia foi verificada para os cenários físicos (RCP 2.5 e RCP 8.5) e para os cenários de transição (NZE 2050 e STEPS), destacando sua importância para a empresa. Para gestão desse risco de transição do uso de óxido nitroso, no momento estamos racionalizando metas de redução individualizadas que monitoraremos continuamente. Para atuação imediata no curto prazo, a fim de reduzir o consumo desse insumo, identificamos com a Câmara de Anestesiologistas o controle de seu uso, tendo como oportunidade a possibilidade de consumo quase nulo desse produto para cirurgias. Para executar tal iniciativa, devemos agir visando mudar o comportamento dos clientes (médicos), uma ação que não deverá envolver custos.

Identificamos duas oportunidades de redução de energia: economia com projetos de eficiência energética e economia na conta de luz com a adesão ao mercado livre de energia. Em relação aos custos das medidas tomadas sobre essas oportunidades, há custos de manutenção dos projetos de eficiência, enquanto para o Mercado Livre entendemos ser custos operacionais inerentes aos contratos entre a fonte

¹ O detalhamento sobre governança; estratégia; gestão de riscos e oportunidades; e métricas e métricas climáticas foi reportado no Anexo TCFD.

consumidora e a fornecedora. Ambas as oportunidades podem ser verificadas no tópico “Energia”.

Detalhamos as possíveis implicações financeiras estimadas de riscos e oportunidades no CDP 2023 – Mudança Climática.

Métricas e metas climáticas^a

A gestão climática só é possível por meio de métricas. Essas são segregadas em metas intersetoriais, que abrangem métricas e indicadores comuns monitorados por todos os setores da economia (principalmente as utilizadas para reporte de emissões GEE); e métricas setoriais, as quais são específicas para nossa tipologia de negócios (por exemplo, a métrica pac.dia).

Emissões de GEE

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

Pela publicação de nosso relatório, de acordo com os padrões internacionais, recebemos o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol pelo inventário referente aos anos de 2021 e 2022. O selo certifica o inventário corporativo pelo alcance do mais alto nível de qualificação no reporte, baseado em conceitos e diretrizes estabelecidos pelo

PBGHGP e em conformidade com a ISO 14064-3:2007. O inventário inclui todos os gases internacionalmente reconhecidos como GEE (regulados pelo Protocolo de Quioto) e está em linha às metodologias nacionais e internacionais.

Com os hospitais, os laboratórios, algumas clínicas oncológicas e corporativos inventariados e assegurados, nossos desafios atualmente são a precificação interna de carbono e monitoramento do escopo 3 de emissões, que envolve a cadeia de fornecedores.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva utilizam os dados do inventário de emissões como ferramenta de controle e supervisão e como referência para avaliar as atividades de emissão e quais iniciativas de redução são eficazes. Além de serem usados para revisar, aprovar e definir metas.

Emissões GEE ^{1,2,3}	2023	2022	2021	2020 [Ano-base das metas de emissões] ⁷	Comparação ao reporte anterior ⁸
Escopo 1 (tCO₂e)	67.385 (56%)	64.785 (58%)	108.388 (62%)	61.260 (74%)	
Intensidade (Escopo 1/pac.dia) ⁵	0,025	0,024	0,046	0,036	Aumentou
Escopo 2 (tCO₂e)⁴	Localização - 12.450 (10%) Escolha de compra - 9.252 (8%)	12.537 (11%)	35.612 (20%)	12.337 (15%)	Comparação ao reporte anterior⁸
Intensidade (Escopo 2/pac.dia) ⁵	Localização - 0,004 Escolha de compra - 0,003	0,005	0,015	0,007	Reduziu
Escopo 3 (tCO₂e)⁶	31.259 (26%)	33.448 (30%)	30.272 (17%)	9.415 (11%)	Comparação ao reporte anterior⁸
Intensidade (Escopo 3/pac.dia) ⁵	0,011	0,013	0,013	0,006	Reduziu
Total de emissões (tCO₂e)	120.346	110.770	174.272	83.012	Comparação ao reporte anterior⁸
Intensidade total de carbono (tCO ₂ e/pac.dia) ⁵	0,044	0,042	0,073	0,050	Aumentou

¹ Utilizamos a ferramenta do Programa Brasileiro GHG Protocol, da Fundação Getúlio Vargas (FGV), a qual é responsável pela adaptação do método GHG Protocol ao contexto brasileiro e desenvolvimento de ferramentas de cálculo para estimativas de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). As ferramentas de cálculo disponibilizadas possuem como *inputs* as fontes de emissões identificadas, por Escopo e categoria conforme métrica estabelecida, bem como os fatores de conversão e fatores de emissões. Destacamos que também utilizamos uma ferramenta de conversão disponibilizada pelo Projeto Hospitais Sustentáveis (PHS), junto ao Desafio pelo Clima, para o cálculo adequado de óleos lubrificantes e gases anestésicos.

² Os dados reportados de 2023 contemplam 133 unidades no total: Hospitais 67, oncologias 26, laboratórios de análises clínicas 12, escritório corporativo da Rede D'Or (05) e unidades SulAmérica, entre corporativos (18) e unidades de saúde (05). Os dados reportados de 2022 contemplam 103 unidades no total: Hospitais (67) (Exceto Badim e Santa Isabel), oncologias (23), laboratórios de análises clínicas (12) e escritório corporativo (1). Os dados reportados de 2021 contemplam 78 unidades no total, sendo entre hospitais, clínicas oncológicas e laboratórios.

³ Os dados obtidos podem contemplar os seguintes gases: CO₂, CH₄, N₂O, HFCS (ver GRI 305-7), mas não consideram emissões de gases não regulados pelo Protocolo de Quioto por ser insignificante no resultado.

⁴ O reporte do Escopo 2 até o ano de 2022 era baseado em localização. Para 2023, foi considerado, além da localização, a escolha de compra.

⁵ GRI 305-4: O cálculo da intensidade contempla apenas as unidades hospitalares por ser uma métrica setorial específica para a tipologia de negócios. Para o cálculo, em 2020, foram considerados 48 hospitais; em 2021, foram considerados 61 hospitais; em 2022, foram considerados 67 hospitais (não foram contempladas as unidades Badim e Santa Isabel); em 2023, foram considerados 67 hospitais.

⁶ Para o Escopo 3, foram reportadas as categorias *upstream* “4. Transporte e distribuição *upstream*”, “5. Resíduos gerados nas operações” e “6. Viagens de negócios”. Para categoria 4, foram contabilizadas 148,05 tCO₂e em 2021, 196,72 em 2022 e 341,55 em 2023. Para a categoria 5, foram contabilizadas 30.123,58 tCO₂e em 2021, 32.175,21 em 2022 e 28.607,02 em 2023. Para a categoria 6, foram contabilizadas, 1.075,98 em 2022 e 2.310,56 em 2023. Esta última categoria somente começou a ser contabilizada a partir de 2022.

⁷ Por transparência em relação ao nosso desempenho das metas de mitigação, seguimos com o reporte dos dados de 2020. No entanto, para os cálculos de emissões do ano base de 2020, utilizamos o GWP AR4, e as metas foram estabelecidas com base nesta métrica. Atualizamos nosso reporte para AR5 para todas as emissões do ano base, portanto houve a retificação dos dados de Escopo 1 de 77.011 tCO₂e para 70.123 tCO₂e, e Escopo 3 de 13.883 tCO₂e para 15.380 tCO₂e. Deste modo, as emissões absolutas totais foram alteradas de 107.146 tCO₂e para 101.756 tCO₂e (GRI 2-4). A avaliação de progresso destas metas pode ser vista no tópico “Metas ESG”. No entanto, os valores que constam no Registro Público de Emissões para o ano de 2020 são 61.259,86 tCO₂e para o escopo 1; 12.337,28 tCO₂e para o escopo 2; 9.415,40 tCO₂e para o escopo 3.

⁸ Houve um aumento no total de emissões do escopo 1, o que se justifica pelo crescimento no número de unidades inventariadas e pela maturidade das unidades quanto ao reporte das informações em nosso controle de indicadores. Nos escopos 2 e 3 não houve aumento no total de emissões.

⁹ Total de emissões biogênicas do escopo 1: 268,46 tCO₂e.

¹⁰ Total de emissões biogênicas do escopo 3: 2.775,124 tCO₂e.

^a O detalhamento sobre governança; estratégia; gestão de riscos e oportunidades; e métricas climáticas foi reportado no Anexo TCFD.

Redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)⁷

GRI 305-5

Escopo 1:

Em 2023, a Rede D'Or ampliou sua cobertura de unidades inventariadas, tendo sido quantificadas 133 unidades, considerando hospitais, oncologias, laboratórios e estabelecimentos corporativos. Este aumento substancial de unidades, se compararmos a 2022, somado ao amadurecimento das unidades no que tange o controle de seus indicadores ambientais, acarretou um aumento das emissões de CO₂ de escopo 1.

Ainda, por mais que em 2023 tenhamos tido uma grande redução de emissões atreladas ao uso do óxido nitroso (Escopo 1 - Categoria Emissões fugitivas - N₂O), portador de um elevado potencial de aquecimento global (GWP - Global Warming Potential), seus substitutos (visto que ambos são utilizados para fins anestésicos) foram amplamente utilizados. Importante ressaltar que, conforme exposto anteriormente, firmamos um compromisso de desenvolver procedimentos e estratégias para mitigação destes ofensores.

Por fim, mesmo com o aumento das emissões atreladas a este escopo, houve uma redução de, aproximadamente, 2% no seu montante se compararmos com o ano anterior.

Escopo 2:

Pelo segundo ano consecutivo, mesmo com o aumento de unidades quantificadas, observamos uma redução nas emissões referentes ao escopo 2 em decorrência de dois importantes fatores: à continuidade de nosso compromisso com o programa de eficiência energética nas CAGs e à redução da média do fator de emissão de energia elétrica em 2023 na metodologia de cálculo utilizada pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.

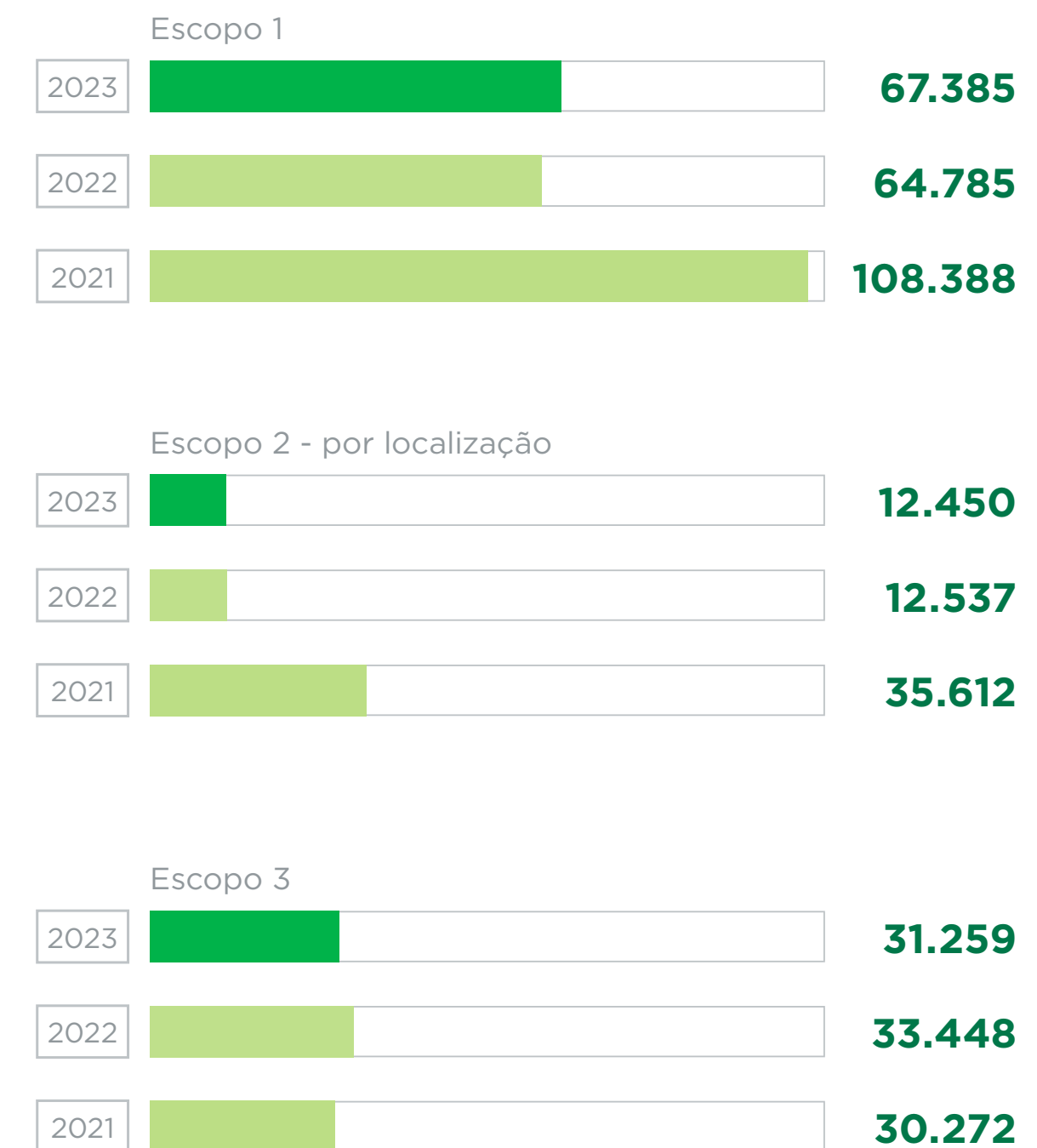
Em 2022, a média anual de FE do SIN era de 0,0426 tCO₂/MWh, passando para 0,0385 tCO₂/MWh em 2023.

Escopo 3:

Para o escopo 3, houve uma redução em consideração ao ano anterior, que pode ser justificada pela queda na geração de resíduos químicos (grupo B) e infectantes (grupos A e E). Ainda que os resíduos dos grupos A e E sejam, majoritariamente, autoclavados, algumas regiões do país contam somente com a incineração como tecnologia de tratamento para estes resíduos. Em contrapartida, os resíduos do grupo B necessitam ser, obrigatoriamente, incinerados. Deste modo, com a redução na geração destes grupos, houve a redução no número de emissões deste escopo.

Para mais, houve uma atualização na ferramenta desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol (Fundação Getúlio Vargas - FGV) e para o ano base de 2023 foi disponibilizada uma nova planilha, que considera a incineração na gama de tratamentos de resíduos, o que não era contemplado na versão dos anos anteriores, além de novos fatores de emissão. Para os anos anteriores, as nossas emissões competentes à incineração dos resíduos eram calculadas através de uma planilha de apoio desenvolvida e publicada pelo Projeto Hospitais Saudáveis (PHS).

Emissões GEE escopos 1, 2 e 3 (tCO₂e)



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)

GRI 305-6

As substâncias consideradas nesse indicador são: Halon, Tetracloreto de Carbono (CTC), Hidroclorofluorcarbono (HCFC), Clorofluorcarbono (CFC) e Brometo de Metila, que são substâncias controladas pelo Protocolo de Montreal. Foi mapeado uso do gás HCFC-22 (R22), gás refrigerante empregado em aparelhos de ar-condicionado.

Segundo a versão da ferramenta de cálculo do GHG *Protocol* da FGV, uma tonelada de CFC-11 é equivalente a cerca de 4.660,00 toneladas de CO₂ equivalente. Como a ferramenta do GHG permite calcularmos em toneladas de CO₂ equivalente e para o HCFC-22 tivemos o total de 5.782,2 tCO₂e, concluímos que isso corresponde a cerca de 1,240815451 toneladas de CFC-11 equivalente.

Emissões de NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas

GRI 305-7

Entre as nossas emissões mensuradas e calculadas por meio da ferramenta do Programa Brasileiro GHG *Protocol* (PBGHG), no ano base de 2023, tivemos a emissão de N₂O (óxido nitroso) que é um dos óxidos de nitrogênio (NO_x). Nesse ciclo, contabilizamos o total 153,04 toneladas métricas de N₂O, nos escopos 1 e 3 (emissões diretas e indiretas, respectivamente). Em nossa atividade, grande parte deste gás é utilizada em forma de gás anestésico, geralmente administrado em procedimentos cirúrgicos nas unidades hospitalares. Não foram calculadas outras emissões significativas das categorias solicitadas pelo indicador (emissões de SO_x, poluentes orgânicos persistentes (POP), compostos orgânicos voláteis (COV), poluentes atmosféricos perigosos (HAP) e material particulado (MP)).

Metas relacionadas ao clima

Nossas metas relacionadas ao clima e emissões podem ser verificadas no tópico “Metas ESG”, sob os temas materiais “Energia”, “Resíduos” e “Mudança Climática”.

Em quatro de julho de 2023, a Companhia, em celebração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, realizou uma ação em prol do enriquecimento da Mata Atlântica através do plantio de 30 mudas de árvores nativas no Monumento Natural dos Morros do Pão de Açúcar e da Urca. A ação foi realizada em parceria com o projeto “Pão de Açúcar Verde”. Outra ação em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, foi o treinamento lúdico das unidades Coração do Brasil e DF Star. Na ocasião, os colaboradores tiveram a oportunidade de entender a importância de manter o meio ambiente equilibrado. Ainda foi realizado um webinar, por meio de uma roda de conversa, abordando diversos temas materiais. Foram convidados os colaboradores e especialistas dos assuntos, que eram convidados externos.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Gerenciamento de resíduos

GRI 3-3, 306-1, 306-2

Nossas atividades geram resíduos perigosos (biológicos, perfurocortantes e químicos) e não perigosos (orgânicos e inorgânicos), que são corretamente destinados de acordo com sua natureza. Dos resíduos não perigosos, são encaminhados para os aterros sanitários apenas aqueles resíduos que não são técnica ou economicamente viáveis de passar por processo de reciclagem ou outras destinações. Já os perigosos são encaminhados para empresas especializadas, sendo os químicos encaminhados para incineração e os biológicos e perfurocortantes, majoritariamente, para autoclavagem.

Os insumos descartáveis são segregados na fonte pelas equipes de higiene das unidades, pesados e acondicionados segundo as diretrizes da RDC 222/2018, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), coletados e tratados por empresas terceirizadas, de acordo com os tratamentos cabíveis, conforme citado. Essas passam por um processo de homologação, em que são avaliados documentos de caráter técnico e legal, e auditadas suas instalações e processos antes de sua contratação. Para garantir que todas as normas continuem sendo cumpridas, após a contratação são realizadas auditorias pontuais periódicas em tais fornecedores [GRI 2-25].

O acompanhamento do perfil de geração de resíduos de cada unidade é realizado através do sistema *Resource Advisor*, da *Schneider Electric*, o qual recebe informações sobre pesagem, destinação, custo com o gerenciamento e documentos de rastreabilidade dos resíduos.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Resíduos gerados por composição (t) | GRI 306-3, SASB HC-DY-150a.1

Classificação	Composição	2023 ^{7,10}	2022 ⁶	2021 ⁵
Grupo A ¹	RSS - Infectante	8268,02 (21,9%)	8.985,32 (22,7%)	11.944,01 (29,5%)
Grupo B ¹	RSS - Químicos	523,16 (1,4%)	962,87 (2,4%)	1.126,78 (2,8%)
Grupo D ¹	RSS - Comuns (rejeitos)	24.832,71 (65,8%)	25.610,25 (64,8%)	23.891,69 (59,1%)
Grupo E ¹	RSS - Perfurocortantes	527,36 (1,4%)	759,15 (1,9%)	768,36 (1,9%)
Recicláveis perigosos	Lâmpadas ⁴	6,45 (-0,0%)	3,77(-0,0%)	2,80 (-0,0%)
	Pilhas e baterias	4,38 (-0,0%)	2,68 (-0,0%)	2,75 (-0,0%)
	Eletroeletrônicos ⁸	100,29 (0,3%)	85,96 (0,2%)	134,77 (0,3%)
Recicláveis não perigosos	Papel, metal, plástico, vidro, entre outros	2.984,44 (7,9%)	2.637,63 (6,7%)	2.215,26 (5,5%)
	Orgânicos	478,08 (1,3%)	467,33 (1,2%)	337,12 (0,8%)
Total de resíduos gerados (t)		37.724,87	39.514,96	40.423,54
Intensidade de resíduos gerados (t/pac.dia)⁹		0,0138	0,0143	0,0160
Comparação ao reporte anterior²		Reduziu		

¹ Classificação de resíduos de serviços de saúde (RSS) em grupos A, B, C, D e E, conforme Resolução Anvisa RDC N° 222/2018. O grupo C (radioativos) não é contabilizado.

² Houve uma redução no total de resíduos gerados pela companhia em cerca de 3,6% (intensidade consolidada). Isto pode se justificar devido à estruturação do Programa de Gestão de Resíduos e de seu subprograma de redução de resíduos, bem como pela intensificação de treinamentos ministrados.

³ Em relação aos "resíduos não destinados para disposição final" [GRI 306-4], não há resíduos enquadrados como "preparação para reutilização" ou "outras operações de recuperação". Os demais métodos de destinação contemplam "resíduos destinados para disposição final" [GRI 306-5] e a companhia não possui resíduos enquadrados como "incineração (com recuperação de energia)", sendo que resíduos de "outras operações de disposição" são de autoclavagem. Estes resíduos reportados do [GRI 306-4] e [GRI-306-5] são enviados para fora da organização, assim não há resíduos enquadrados como "dentro da organização". O somatório dos indicadores GRI 306-4 e GRI 306-5 (consolidado) contempla o GRI 306-3 (resíduos gerados consolidados). Ajustamos o reporte destes indicadores em relação ao ciclo anterior por interpretação mais assertiva do que é solicitado em seu protocolo [GRI 2-4].

⁴ O indicador de lâmpadas engloba lâmpadas fluorescentes e lâmpadas LED. A partir de 2022, foi possível contabilizar infectante e perfurocortante com os métodos de disposição final separados em "incineração (sem recuperação de energia)" e "outras operações de disposição (autoclavagem)", conforme reporte [GRI 306-5].

⁵ Os dados de 2021 contemplam somente os meses de agosto e setembro do Hospital São Lucas RJ.

⁶ Os valores apresentados em 2022 para a Maternidade Star só foram considerados a partir do mês de maio, quando a unidade começou a sua operação.

⁷ Os valores apresentados em 2023 para a unidade São Luiz Campinas só foram considerados a partir do mês de março, quando a unidade começou a sua operação.

⁸ No ciclo anterior, os eletroeletrônicos estavam reportados como "não perigosos", e neste ano foram reportados como "perigosos". Além disso, houve retificação no valor para 2021 de 133,68 t para 134,77 t, e para 2022 de 92,41 t para 85,96 t. Esta alteração é insignificante, dado que foi uma alteração inferior a 10% para cada ano, bem como pela representatividade destes resíduos em relação aos demais [GRI 2-4].

⁹ Por ser uma métrica cujo denominador é específico para unidades hospitalares próprias, o cálculo de intensidade considera apenas esta tipologia de negócios. Em todo caso, a quantidade de resíduos gerados por hospitais corresponde a praticamente 100% do volume. Assim, foi considerado como numerador o total de resíduos gerados (perigosos e não perigosos) em hospitais em 13.067,98 t (perigosos) e 24.767,56 t (não perigosos), totalizando 37.835,55 t para 2021; e 10.181,52 t (perigosos) e 27.834,01 t (não perigosos), totalizando 38.015,53 t para 2022; e 9.295,31 t (perigosos) e 28.160,865 t (não perigosos), totalizando 37.456,18 t para 2023. Reconhecemos que o ideal é haver o reporte separado por tipologia de negócios, e consolidado, e avaliaremos esta possibilidade para os próximos ciclos.

¹⁰ Neste ano, para estes indicadores, estão sendo consideradas as unidades hospitalares (com exceção das unidades Badim, Cinco de Outubro e Yutaka Takeda), as unidades oncológicas, as unidades Richet, duas unidades do IDOR e três unidades corporativas.

Resíduos não destinados para disposição final (t) | GRI 306-4, SASB HC-DY-150a.1

Classificação	Composição	Operação de recuperação (fora da organização) ³	2023 ^{7,10}	2022 ⁶	2021 ⁵
Resíduos perigosos	Lâmpadas ⁴		6,45 (0,2%)	3,77 (0,1%)	2,80 (0,1%)
	Pilhas e baterias	Reciclagem	4,38 (0,1%)	2,68 (0,1%)	2,75 (0,1%)
	Eletroeletrônicos ⁸		100,29 (2,8%)	85,96 (2,7%)	134,77 (5,0%)
Resíduos não perigosos	Resíduos de alimentos	Compostagem	478,08 (13,4%)	467,33 (14,6%)	337,12 (12,5%)
	Papel, metal, plástico, vidro, entre outros	Reciclagem	2.984,44 (83,5%)	2.637,63 (82,5%)	2.215,26 (82,3%)
Total de resíduos não destinados para disposição final (t)			3.573,64	3.197,37	2.692,70
Intensidade de resíduos não destinados para disposição final (t/pac.dia)⁹			0,0013	0,0012	0,0011
Comparação ao reporte anterior²			Aumentou		

Resíduos destinados para disposição final (t) | GRI 306-5, SASB HC-DY-150a.1

Classificação	Composição	Método de disposição final (fora da organização) ³	2023 ^{7,10}	2022 ⁶	2021 ⁵
Resíduos perigosos	RSS - Infectante ⁴	Outras operações de disposição (autoclavagem)	6.245,42 (18,3%)	5.571,15 (15,3%)	11.944,01 (31,7%)
		Incineração (sem recuperação de energia)	2.022,60 (5,9%)	3.414,17 (9,4%)	
	RSS - Químicos	Incineração (sem recuperação de energia)	523,16 (1,5%)	962,87 (2,7%)	1.126,78 (3,0%)
Resíduos não perigosos	RSS - Perfurocortantes ⁴	Outras operações de disposição (autoclavagem)	350,94 (1,0%)	347,88 (1,0%)	768,36 (2,0%)
		Incineração (sem recuperação de energia)	176,42 (0,5%)	411,27 (1,1%)	
Resíduos não perigosos	RSS - Comuns (rejeitos)	Confinamento em aterro	24.832,71 (72,7%)	25.610,25 (70,5%)	23.891,69 (63,3%)
Total de resíduos destinados para disposição final (t)			34.151,25	36.317,59	37.730,84
Resíduos destinados para disposição final (t/pac.dia)⁹			0,012	0,013	0,015
Comparação ao reporte anterior²			Reduziu		

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

R\$ 31,9
MILHÕES
foram investidos
em gerenciamento
de resíduos

Em 2023, tivemos
uma redução de
13%
dos resíduos
perigosos gerados

Redução de
5%
do total de
resíduos gerados

Programa Corporativo de Gestão de Resíduos

GRI 3-3, 306-3, 306-4, 306-5

O tema material resíduos também é considerado estratégico em nosso Planejamento Estratégico ESG. Cada uma de nossas unidades hospitalares possui o seu Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), aprovado pelo órgão regulador competente. A supervisão da iniciativa está a cargo da equipe corporativa de Sustentabilidade e Meio Ambiente, que também é responsável pelas auditorias ambientais anuais, realizadas internamente, para garantir a adequada execução de todas as normas e procedimentos internos, bem como legislações de âmbito municipal, estadual e federal, e externamente para garantir a prestação adequada dos serviços de coleta, transporte, tratamento, destinação e disposição final de resíduos. Em 2023, os investimentos com o gerenciamento de resíduos totalizaram R\$ 31,9 milhões.

As auditorias internas seguem uma Matriz de Riscos Ambientais, estabelecida para definir graus de risco para cada unidade, considerando diversos critérios materiais. Ao longo de 2023, foram realizadas 93 auditorias ambientais internas e 23 externas. Nas auditorias internas, foram identificados 1.714 eventos e 733 ações foram implementadas. Registramos uma efetividade de 43% relacionada à redução de inconformidades recorrentes [GRI 2-25].

Estabelecemos um programa de gestão de resíduos, composto por três principais subprogramas estruturados dessa temática, respeitando a hierarquização de destinação de resíduos, estabelecida na Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS, Lei Federal nº 12305/2010):

- Redução de resíduos;
- Logística reversa, reuso e reciclagem;
- Uso de materiais reciclados.

Redução de resíduos

GRI 3-3

Firmamos várias parcerias visando a redução do volume de resíduos gerados, como a parceria com a marca Lindoya Verão, priorizando a aquisição de garrafas d'água com menor uso de polietileno tereftalato (PET) em sua composição.

Além disso, definimos com a Janssen que as entregas de perecíveis e carga seca passariam a ser realizadas em embalagem retornável, eliminando o uso de papelão, isopor e plástico na operação logística e reduzindo o trânsito de resíduos.

Diversas ações realizadas em nossas unidades colaboram para reduzir a geração de resíduos e, em alguns casos, para gerar economia. É o caso da substituição de copos descartáveis na obra do Novo Barra D'Or, no Rio de Janeiro (RJ). A projeção era de uso de 1,4 milhão de copos ao longo de 14 meses de obra, a um custo estimado de R\$ 84 mil. Com a substituição por copos de silicone e *squeezes*, foram gastos apenas R\$ 7,3 mil e mitigado um importante impacto ambiental.

O processo de padronização de cortinas descartáveis é outro exemplo dessa natureza. O modelo que usava ganchos plásticos foi substituído por outro fixado com fitas adesivas, o que resultou na redução de 17% no preço médio das cortinas e na retirada de cerca de 800 quilos de plástico do meio ambiente todos os meses ([mais informações em Incentivo às boas práticas](#)).

Ao longo de 2023, conseguimos reduzir a intensidade de resíduos gerados nas nossas operações de 0,0143 para 0,0138 t/pac.dia [GRI 306]. Do total de resíduos gerados, 25% foram classificados como resíduos perigosos. Desses resíduos, tivemos uma redução de 13% na quantidade total, comparado ao ano anterior, os quais são destinados a métodos especiais de descarte - como incineração por queima de massa ou por autoclavagem.

Do total de resíduos não perigosos, 12% do grupo D foram destinados à reciclagem e a compostagem, enquanto o restante seguiu para aterros sanitários. Não houve registro de contaminações ou vazamentos significativos de qualquer espécie.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Logística reversa, reuso e reciclagem

GRI 3-3

Todas as nossas unidades estimulam os colaboradores à prática da reciclagem. Os resíduos coletados com tal intuito são direcionados para empresas especializadas, que realizam o reprocessamento em conformidade com a legislação ambiental vigente ou direcionam os resíduos para cooperativas de reciclagem.

Desde 2022, temos uma ferramenta de acompanhamento mensal do cumprimento das metas de reciclagem das nossas unidades hospitalares, o Reciclômetro, que nos ajuda a alcançar nossa meta de atingir 30% de taxa de resíduos recicláveis até 2030. Sobre isto, veja a performance da meta no tema material “resíduos”, no tópico “Metas ESG”.

Algumas práticas de reciclagem e reaproveitamento de materiais colaboram para a redução de resíduos destinados ao aterro sanitário. Uma delas é o reaproveitamento de mantas em SMS, material que tem a finalidade de embalar artigos médico-hospitalares esterilizados, para a confecção de bolsas ecológicas, porta celular, lixeirinhas de carro, aventais, entre outros usos. A ação é tão importante que se tornou uma meta descrita no nosso planejamento estratégico e no nosso Programa ODS.

Apesar de ser uma prática bastante disseminada em nossas unidades hospitalares, a coleta seletiva ainda não era uma realidade nos escritórios corporativos do Rio de Janeiro. Por isso, em 2023, foi iniciado um projeto piloto para testar a iniciativa, com a disposição de lixeiras identificadas para cada tipo de material reciclável, campanhas de educação, conscientização e treinamentos, além do lançamento da nossa Cartilha de Coleta Seletiva, que visa também aprimorar a prática em nossas unidades de saúde. Como resultado, o hospital Esperança Olinda (PE) realizou a implementação de

baías de acondicionamento de resíduos destinados à coleta seletiva e diversas ações de educação na campanha “Mês da Reciclagem”.

Uso de materiais reciclados

GRI 3-3

Visando reaproveitar materiais reciclados e empregá-los dentro das atividades hospitalares, algumas unidades possuem parte de seus uniformes confeccionados em tecidos mistos com fibras de poliéster reciclados e produzidos por fornecedora que trabalha com a reciclagem de garrafas PET para produção do poliéster reciclado.

O processo de obtenção da fibra PET reciclado consiste no seguinte:

- As embalagens de PET usadas são coletadas, selecionadas e moídas, transformando-se em *flakes* (flocos);
- Os *flakes* passam por um processo de extrusão e são transformados em resina PET novamente;
- A resina reciclada passa por um processo de alta tecnologia, transformando-se em fibra de poliéster;
- Essa fibra de poliéster, associada ao algodão, resulta em tecidos de alto desempenho, toque agradável e excelente nível de conforto.

Alguns dos resultados mais recentes podem ser vistos em detalhes no tópico “Privativos em tecidos mistos com fibras de poliéster reciclados de garrafas PET”.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

CAPITAL NATURAL

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

CAPITAL INTELECTUAL

134 Instituto D'Or de pesquisa e ensino - IDOR

140 Tecnologia em assistência

ODS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



Sumário interativo

Destques Capital Intelectual

GRI 3-3

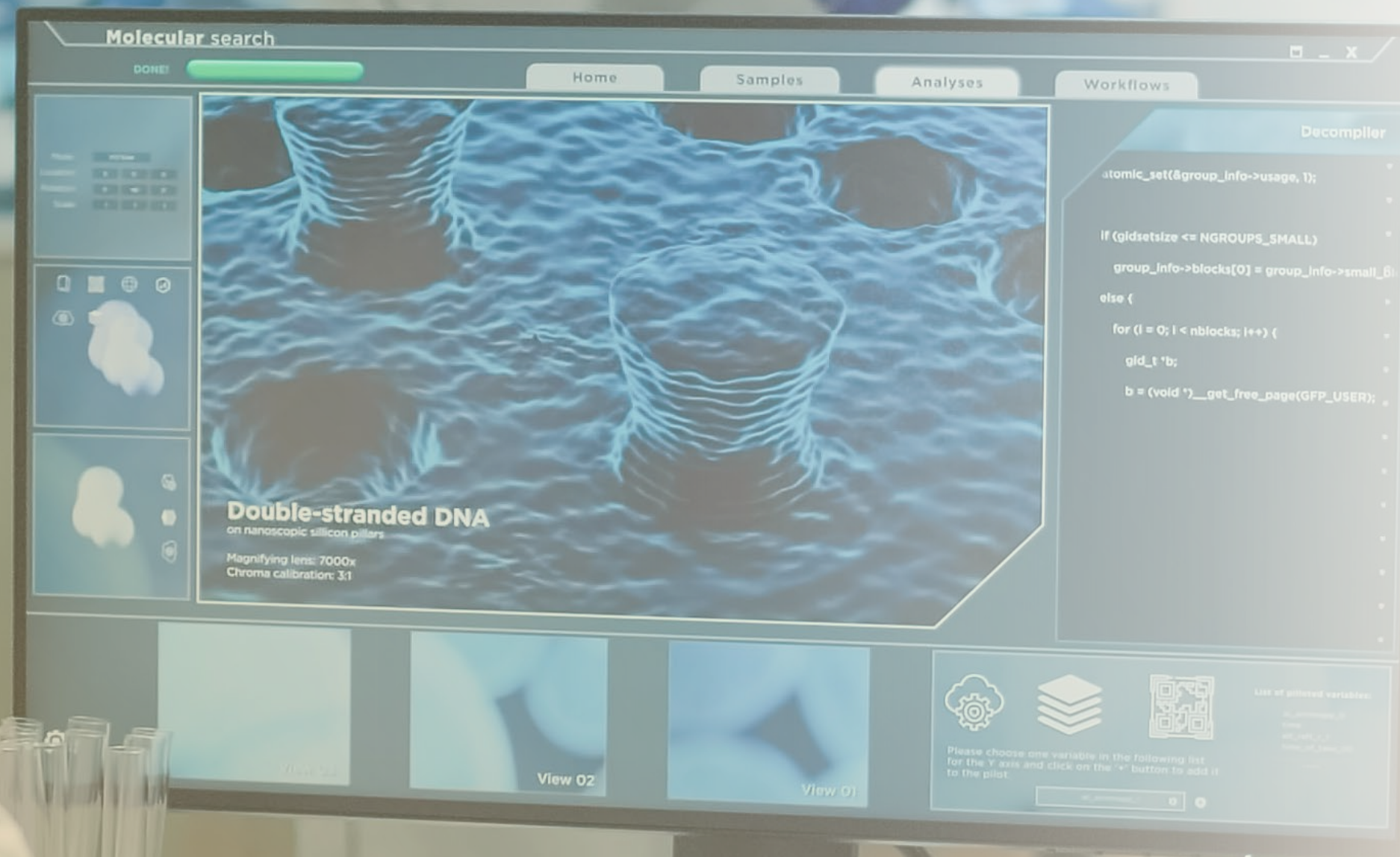


NOVO LABORATÓRIO DE PATOLOGIA MOLECULAR: R\$ 80 milhões investidos em instalações e equipamentos

192
ARTIGOS PUBLICADOS EM 2023, que geraram **324** citações

R\$ 6,3
milhões contratados em acordo de parceria por meio do Open D'Or

12
ÁREAS
Linha de pesquisa abrangendo



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino - IDOR

Somos os principais mantenedores do **Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR)**, organização sem fins lucrativos que contribui para a evolução da ciência, visando melhorar as condições da vida humana. Para tanto, o Instituto une um corpo de pesquisadores de diferentes formações para desenvolver pesquisas de ponta e novas tecnologias na área da saúde.

Desde sua fundação, em 2010, o IDOR vem contribuindo consistentemente 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 de Covid-19, com estudos clínicos de drogas e acompanhamento de voluntários (mais de 6 mil no total) para o estudo de Oxford/Astra Zeneca no Brasil e, posteriormente, com os imunizantes Coronavac/Butantan e Clover. Além da sede em Botafogo, o Instituto possui amplo espaço dentro do Hospital Glória D'Or dedicado à pesquisa clínica e com vocação para o ensino. Também conta com 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 nesse processo.

+1.100
COLABORAÇÕES
internacionais
em publicações
científicas

~2.000
PUBLICAÇÕES

+39 mil
CITAÇÕES

Colaboração em
+80
PAÍSES

Parcerias internacionais com maior número de publicações: Universidade Monash (Austrália) King's College (Inglaterra), Oxford (Inglaterra), Harvard (Estados Unidos) e Instituto Nacional de Saúde e Pesquisa Médica - Inserm (França)

*Números IDOR desde 2010.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELLECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Produção e pesquisa

GRI 203-2

A excelência da pesquisa desenvolvida no IDOR resultou em cerca de 2 mil publicações desde 2010, que receberam mais de 39 mil citações em revistas científicas de grande prestígio. Nesse mesmo período, estabelecemos parcerias científicas internacionais em mais de 80 países. Do total de estudos publicados, 160 foram relacionados à Covid-19 no período entre 2020 e 2023. Esses dados demonstram o alto grau de comprometimento com a ciência que mantemos no IDOR. Somente em 2023, cientistas do IDOR publicaram 192 novos artigos, que geraram 324 citações. O crescente número de publicações de alto impacto são motivo de orgulho para todos os envolvidos

	2023	2022
Nº de artigos publicados	192	236
Nº de citações	324	299
Quantidade de pesquisadores	123	+ 100

As principais conquistas científicas do IDOR foram fruto de parcerias com importantes instituições de pesquisa. Entre as colaborações no Brasil destacamos os trabalhos em conjunto com Fiocruz, UFRJ, Unifesp, UFBA e USP, e entre as internacionais, tivemos as parcerias estabelecidas com *Stanford, UCLA e UC Berkeley*.

Pesquisas em neurociência, área de atuação do IDOR desde sua concepção, continuam sendo o maior destaque da atuação do Instituto, seguidas dos estudos em terapia intensiva. Mas outras áreas, como pediatria, oncologia, cardiologia, patologia e hematologia também vêm ganhando importância ao longo dos últimos anos. Atualmente, nossas linhas abrangem 12 áreas de pesquisa.

No Centro de Neuropsicologia Aplicada (CNA) do IDOR, por exemplo, uma equipe formada por especialistas nas áreas de neurologia, psiquiatria, fonoaudiologia, 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 atua por meio de quatro plataformas – áreas estruturadas para apoio às pesquisas e ao desenvolvimento de negócios, que este ano passaram por um salto em infraestrutura:

PLATAFORMA TRANSLACIONAL

Recursos tecnológicos de última geração para análises bioquímicas e moleculares e desenvolvimento celular. Destinam-se a projetos de pesquisa com foco em identificação de biomarcadores de diagnóstico ou prognóstico de doenças, principalmente em oncologia, neurologia e cardiologia. Essa plataforma também dá suporte às áreas envolvidas com o desenvolvimento de terapias celulares.

PLATAFORMA DE PESQUISA CLÍNICA

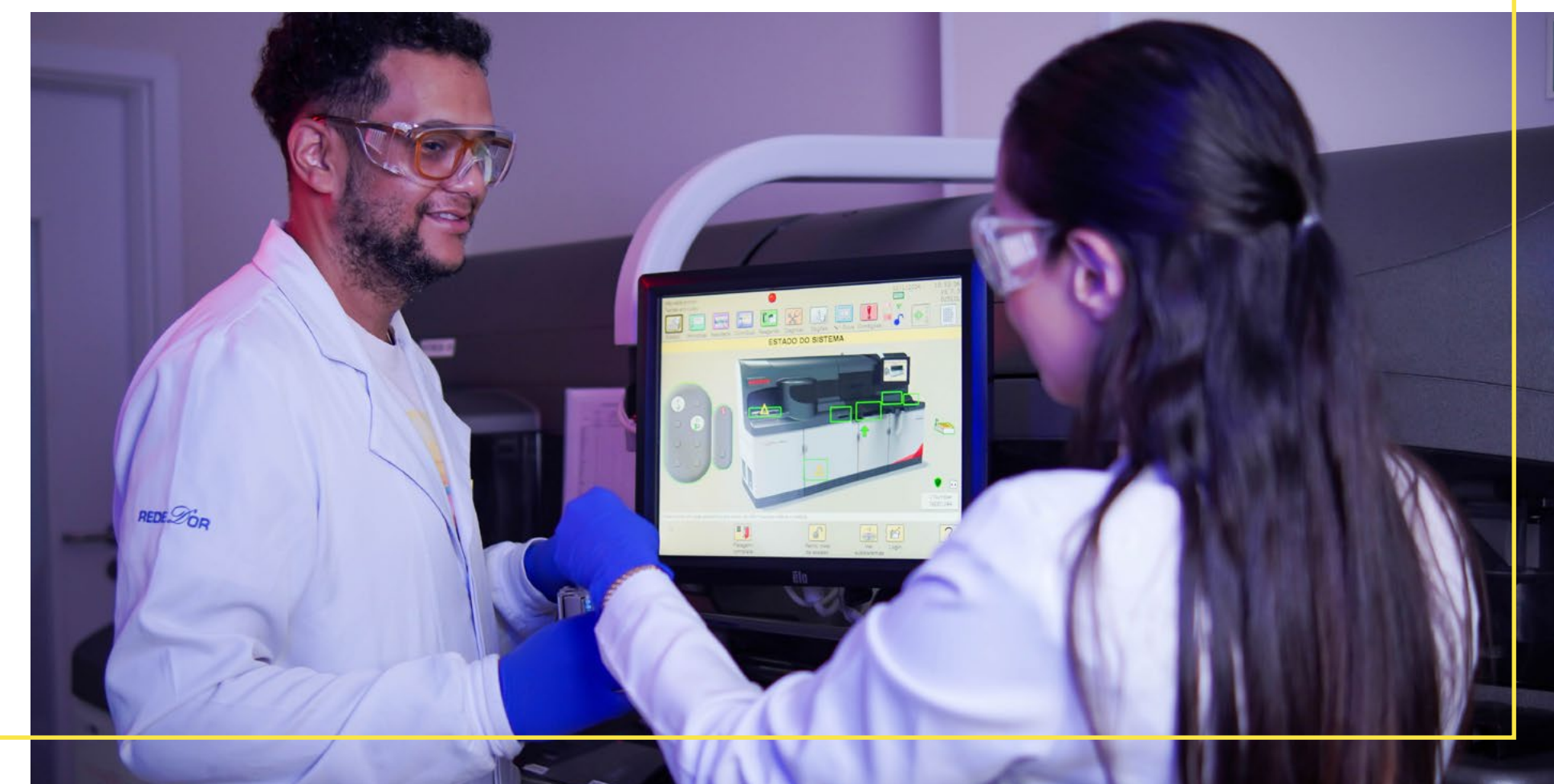
Conduz ensaios clínicos, com abrangência nacional, de forma independente e em parceria com a indústria farmacêutica.

PLATAFORMA DE AQUISIÇÃO E PROCESSAMENTO DE IMAGEM

Conta com o estado da arte em equipamentos para aquisição e processamento de imagens, diagnóstico e segmento de pacientes, plenamente integrados à nossa estrutura para análises compartilhadas.

PLATAFORMA DE NEUROMODULAÇÃO

Composta por equipamentos de estimulação cerebral não invasiva, utilizados em pesquisas clínicas nas áreas de neurologia e psiquiatria e para a reabilitação clínica.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELLECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Inovação

GRI 3-3

Outro pilar de atuação do Instituto é a inovação na área da saúde, tendo a promoção de projetos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) como objetivo estratégico. Como reconhecimento à sua expertise em biotecnologia médica, o IDOR está credenciado como **Unidade Embrapii** (Empresa Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial) IDOR de Biotecnologia Médica desde 2022. Isso possibilita ao Instituto codesenvolver projetos de PD&I com a indústria nas seguintes sublinhas:

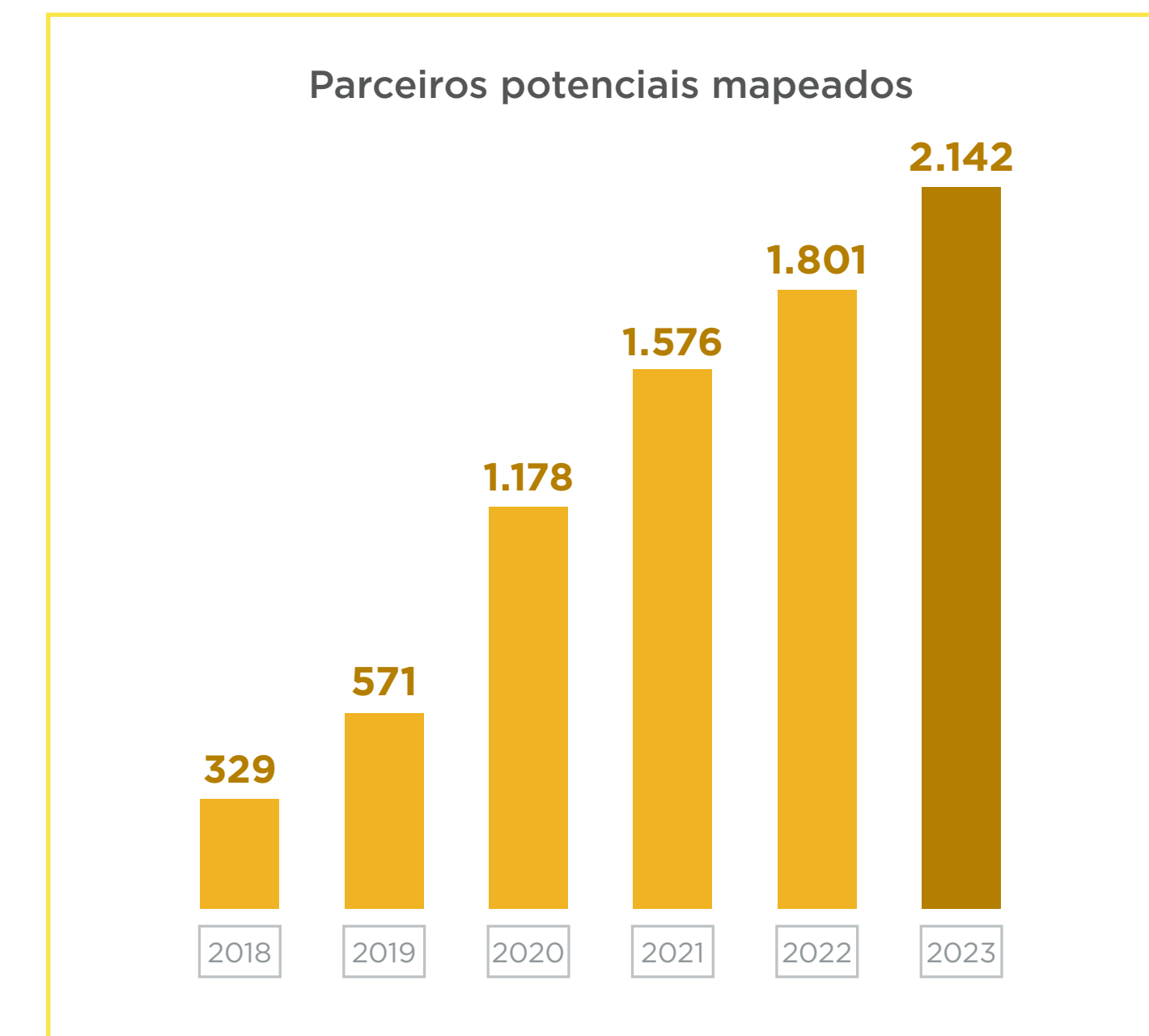
- **Ensaios pré-clínicos com métodos avançados:** inclui projetos de PD&I que envolvam modelos biológicos avançados, como modelos celulares derivados de células-tronco de pluripotência induzida (iPSCs);
- **Desenvolvimento de produtos, processos e terapias de biotecnologia médica:** o tema prioritário é a biologia molecular e celular aplicada a produtos, processos e terapias – como biofármacos, vacinas, anticorpos monoclonais, produtos compostos por ácidos nucleicos (DNA e RNA), kits para diagnóstico e produtos de terapia avançada;
- **Ensaios clínicos fase I:** Estudos para a avaliação de segurança e tolerabilidade de terapias e medicamentos para uso humano.

A associação do IDOR à Embrapii e a manutenção desse convênio confirma as competências tecnológicas e científicas do Instituto, além de incentivar novas parcerias de inovação aberta.

O IDOR recebe apoio do **Open D'Or** em seu processo de inovação, agência que realiza estudos de mercado, identifica oportunidades de inovação, apoia a captação de investimentos públicos e privados, negocia parcerias, faz a gestão de projetos de PD&I, faz a gestão de ativos de

propriedade intelectual e estimula o empreendedorismo científico. Além disso, dedica-se ativamente ao fomento à cultura de inovação, por meio do Encontro IDOR de Ciência, Tecnologia e Inovação, de treinamentos internos e de políticas de estímulo à inovação.

	2023	2022
Editais de inovação		
Nº de propostas submetidas	4	4
Parcerias		
Nº de parceiros potenciais mapeados	2.142	1.801
Nº de contratos assinados	45	25
Nº de visitas técnicas	3	8
Nº de prospecções	25	19
Montante contratado em Acordos de Parceria (R\$)	629.101	0
Resultados		
Nº de produtos em desenvolvimento	10	11
Propriedade intelectual		
Nº de depósitos de pedido de patente	1	1



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELLECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Laboratório de Patologia Molecular

Com investimento de R\$ 80 milhões em instalações e equipamentos de última geração, foi inaugurado em agosto de 2023 o novo Laboratório de Patologia Molecular, que oferece procedimentos inéditos no Brasil, como teste de clonalidade e teste para Doença Residual Mínima (DRM), proporcionando um diagnóstico mais ágil e preciso em diversas situações. Resultados que demoravam até 45 dias, pois dependiam de envio de amostras ao exterior, podem ser obtidos em poucos dias com as análises feitas no próprio laboratório.

Na oncologia, a análise molecular dos tumores é a pedra fundamental da medicina

personalizada, possibilitando a seleção de tratamentos direcionados para as mutações drivers identificadas, o que costuma levar a melhores respostas com menos efeitos adversos. A unidade, localizada em São Paulo (SP), está preparada para atender aos nossos 73 hospitais e 55 clínicas oncológicas.

No IDOR, a Patologia é uma área de pesquisa de destaque, e possui como foco a identificação de biomarcadores que permitam prever tanto o potencial de evolução das doenças como sua resposta aos possíveis tratamentos.

Principais áreas de pesquisa do Laboratório de Patologia Molecular IDOR/Rede D'Or:

- Painéis moleculares para detecção de variantes de material genético dos tumores (DNA e RNA);
- Painéis para biópsia líquida para identificar material genético de tumores na circulação;
- Painéis de metilação para reconhecimento de alterações epigenéticas no câncer;
- Análises por biologia espacial, que combinam a análise morfológica do tecido tumoral ao perfil molecular do câncer para caracterização das diferentes populações celulares que formam o tumor;
- Análise de transcriptoma e RNAseq. A plataforma também dá suporte às áreas envolvidas com o desenvolvimento de terapias celulares.



Colaboradora do Laboratório de Patologia Molecular

Investimento de
R\$ 80
 MILHÕES
 em instalações
 e equipamentos

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELLECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração



Faculdade de Ciências Médicas

GRI 203-2

Além da cooperação no âmbito das pesquisas, o Instituto também contribui para a formação e desenvolvimento de médicos e diversos outros profissionais de saúde, coordenando mais de 60 programas de Residência Médica e quatro Residências Multiprofissionais em hospitais da Rede D'Or. Indo além, o instituto mantém a Faculdade IDOR de Ciências Médicas, com diversos níveis de formação, começando pela graduação e se estendendo pela pós-graduação e doutorado. Cabe ao IDOR coordenar dezenas de iniciativas de educação médica continuada dentro da Rede D'Or, como congressos, simpósios e outros eventos, que impactam diretamente mais de 20 mil profissionais da saúde em todo o país, a cada ano.

Criada em 2017, a Faculdade IDOR já capacitou 6.500 profissionais ao longo desses anos, sendo 1.300 apenas em 2023. Neste ano, a Faculdade recebeu a certificação de Responsabilidade Social da Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (Abmes), reconhecimento conferido às instituições comprometidas com a promoção de ações de desenvolvimento sustentável e bem-estar em sua comunidade.

O primeiro curso de graduação oferecido pelo IDOR foi o de Tecnologia em Radiologia, a partir de 2019, para dar vazão à



1ª formação dos novos enfermeiros será realizada em quatro anos e está baseada em três pilares: assistência, pesquisa e liderança.

A Faculdade IDOR
capacitou
1.300
PROFISSIONAIS
em 2023

Inauguração de uma
NOVA UNIDADE
no bairro da Glória,
no Rio de Janeiro

demanda por qualificação dos técnicos que atuam na área. Formou sua primeira turma em 2022, ano em que passou a oferecer também o curso de graduação em Enfermagem, validado pelo MEC¹. Os alunos da faculdade realizarão estágios desde os primeiros semestres da graduação, fazendo com que a formação teórica e a formação prática caminhem juntas. Como ação nessa área, foi promovida a 1ª Feira da Saúde para disseminar conhecimentos sobre prevenção ao câncer de pele, cuidados com a alimentação infantil saudável e importância da atividade física. A partir de 2023, a Faculdade IDOR passou a contar também com o curso de Psicologia.

A inauguração da nova unidade, no bairro da Glória, no Rio de Janeiro, marca o início de uma nova era de excelência acadêmica para a instituição. Trata-se de um espaço moderno e inspirador, projetado para atender às necessidades acadêmicas e tecnológicas dos alunos e professores. Ela conta com salas de aula bem equipadas, espaços de convivência e áreas verdes, em um ambiente propício para o aprendizado e desenvolvimento.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELLECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Estimulando a ciência nas escolas

Visando fornecer uma visão ampla e prática das possibilidades de carreiras na área de saúde, no mês de setembro foi realizado o IDOR Day: Imersão em Carreiras de Saúde, voltado aos jovens que estão no ensino médio e seus responsáveis. O evento contou com a palestra do neurocientista Stevens Rehen e com oficinas de neurociência e comportamento, primeiros socorros, minilaboratório de microscopia, biologia espacial, empreendedorismo e inovação.

Graduação em Psicologia

O curso foi criado a partir de um modelo de aprendizagem inovador, baseado em uma visão proativa, criativa, humanista, crítica e analítica do mundo e das atividades do profissional. Ao longo do curso, o aluno tem oportunidade de interagir com pesquisadores em neurociência, que são referência em suas áreas de estudo, e realizar estágios com profissionais de grande experiência no atendimento a pacientes.

A Faculdade IDOR trabalha em estreita parceria com o Centro de Pesquisa em Neurociências do IDOR e com o CNA. Além de estágio curricular garantido, outro diferencial do curso é o estudo aprofundado da Psicologia Hospitalar, que prioriza a formação de profissionais em hospitais e de prontos-socorros, e da Psicologia e Processos Clínicos, que responde pela promoção da saúde dos indivíduos e grupos, de modo educativo, preventivo e interventivo.



“Oficina de primeiros socorros no evento IDOR Day

Educação no IDOR

Ensino IDOR em números	2023	2022
Programas de Doutorado	1	1
Programas de Pós-Graduação (turmas)	13	3
Cursos de Extensão	13	10
Programas de Graduação	3	2
Programas de Estágio Acadêmico em Medicina	6	3
Programas de Residência Médica	64	46
Programas de Estágio Acadêmico em Farmácia	1	*
Programas de Residência Multiprofissional	4	2
Profissionais da área de saúde capacitados e treinados	1300	935

*Previsto para 2022, contudo a turma somente iniciou em 2023.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELLECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Tecnologia em assistência

Inteligência clínica

Há três anos, a Diretoria de Inovação criou um repositório clínico com o objetivo de suportar análises e interpretação de dados clínicos e operacionais para o gerenciamento de desempenho e tomada de decisões. Finalizada essa etapa, surgiu a necessidade de criação de uma plataforma clínica para facilitar o uso seguro do repositório, auxiliando os profissionais de saúde no acesso e na interpretação das informações médicas dos pacientes, contribuindo para uma prestação de cuidados mais eficaz e coordenada.

A ferramenta Clinical Viewer, em desenvolvimento desde então, é capaz de subsidiar a elaboração de estratégias de saúde populacional por meio do conhecimento profundo e amplo das condições de saúde dos pacientes e da detecção de usuários frequentes, além de servir de fonte confiável para análises clínicas avançadas e ciência de dados.

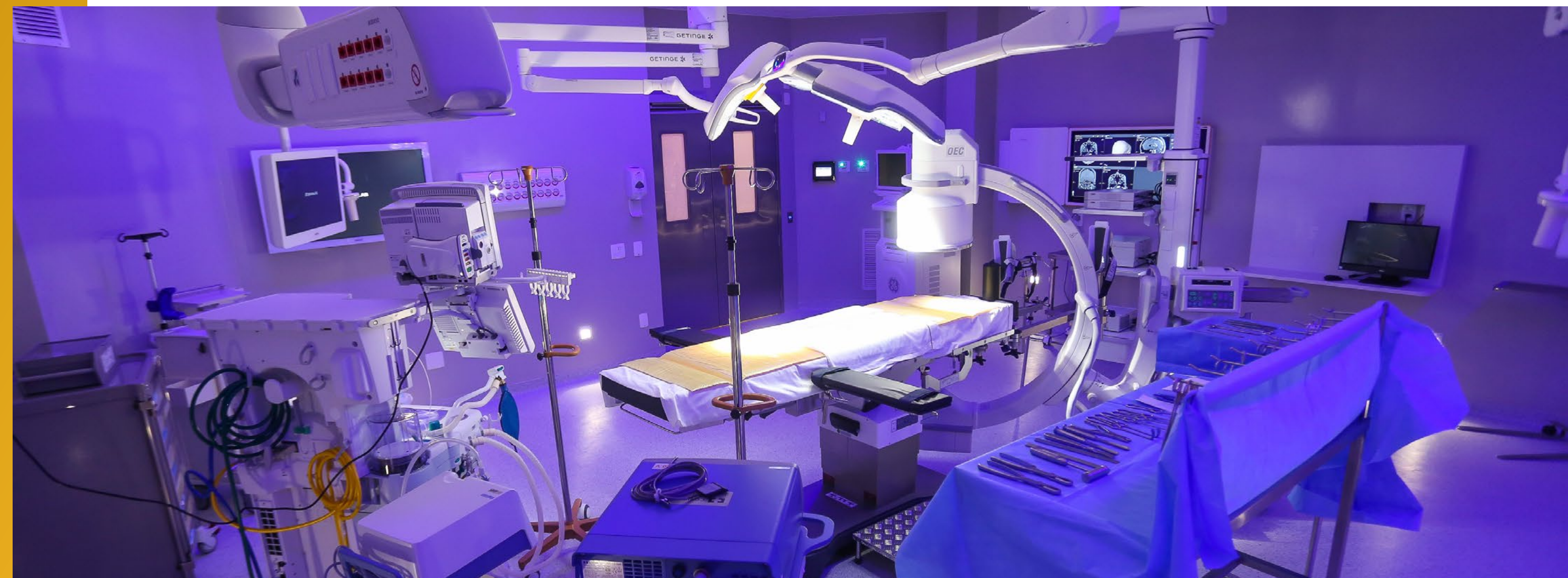
Cuidado proativo

Buscando escutar e melhor atender os nossos pacientes, estamos customizando o atendimento e tornando-o mais humanizado e mais próximo, com a implementação de pilotos e construção de casos de uso no projeto que denominamos Hospital por Eventos. Entre as ações implementadas estão a validação de dados cadastrais pela Dora, nossa atendente virtual (*chatbot*), no momento do check-in, e oferta de benefícios para melhorar a experiência de pacientes em casos de atrasos nos atendimentos. Também implementamos notificação/alerta para os seguintes casos:

- Quando um paciente detrator realiza check-in em uma de nossas unidades, para melhor acolhê-lo;

- Quando um paciente vinculado à Oncologia realiza check-in em qualquer uma de nossas unidades hospitalares;
- Quando paciente pertencente a linhas de cuidado realizam check-in em alguma de nossas unidades;
- Quando pacientes VIP realizam check-in em alguma de nossas unidades hospitalares;
- Quando paciente conveniado realiza check-in em unidade credenciada GTS.

O objetivo é expandir o projeto para diversas unidades em 2024.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELLECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

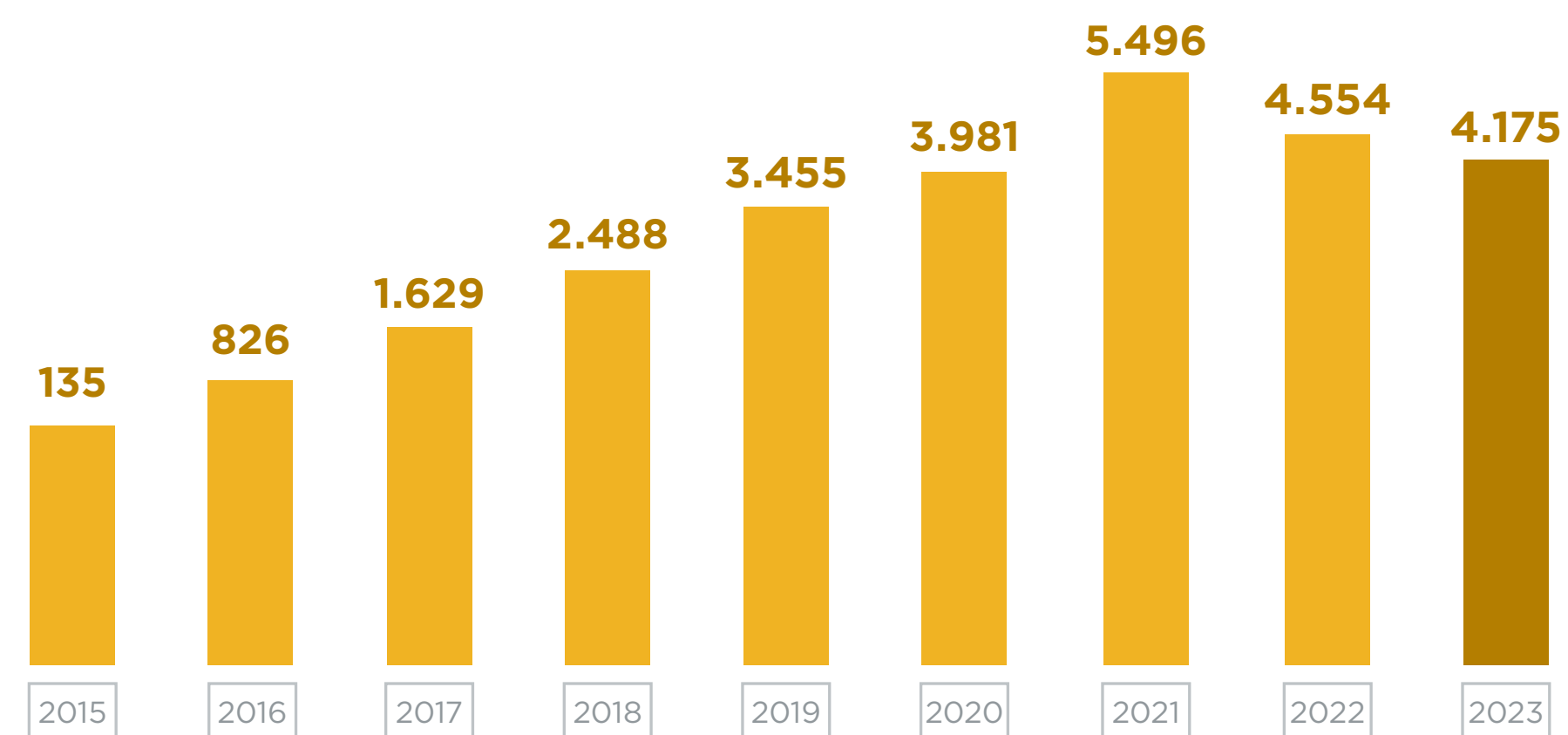
Cirurgia robótica

Em 2023, contamos com 21 unidades hospitalares com o mais avançado parque de cirurgia robótica da América Latina, sendo 19 hospitais com robôs próprios e dois com robôs não próprios.

A cirurgia robótica, minimamente invasiva e de alta precisão, é oferecida na Rede D'Or para procedimentos nas áreas de urologia, ginecologia, tórax, cabeça e pescoço, cirurgia geral e bariátrica. Nos últimos nove anos, foram realizadas 26.721 cirurgias e 31.495 procedimentos com a tecnologia robótica.



Nossa evolução em cirurgia robótica



Enfermeiras Navegadoras

O foco principal do projeto é a identificação e o acompanhamento de pacientes com lesões mamárias. Todo o processo é permeado por uma abordagem escalável e inovadora, visando não apenas aprimorar os cuidados de saúde, mas também alinhar-se aos princípios ESG.

A colaboração entre as ferramentas de Inteligência Artificial e as enfermeiras acelera a identificação de padrões radiológicos, reduzindo drasticamente a necessidade de repetição de exames, contribuindo para uma abordagem mais segura e responsável à saúde individual, uma vez que minimiza a exposição

desnecessária a procedimentos e radiações. Também evita o desperdício de recursos e energia.

Além disso, a rápida identificação de padrões específicos nos laudos médicos pela IA dá suporte à tomada de decisão pelos profissionais de saúde, permitindo que desempenhem um papel central no atendimento, priorizando o relacionamento médico-paciente em detrimento de processos manuais pouco eficientes. Possibilitam ainda um início rápido do tratamento com potencial impacto tanto na sobrevida quanto na qualidade de vida da paciente.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

CAPITAL INTELLECTUAL

Capital financeiro

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

CAPITAL FINANCEIRO

144 Desempenho econômico

145 Investimentos

ODS



Sumário interativo

Destques Capital Financeiro

R\$ **46,5**
bilhões
DE RECEITA LÍQUIDA

R\$ **7,1**
bilhões
DE EBITDA

R\$ **2,1**
bilhões
DE LUCRO LÍQUIDO

R\$ **2,9**
bilhões
DE INVESTIMENTO
TOTAL

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

CAPITAL FINANCEIRO

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Desempenho econômico

GRI 3-3

Em uma sólida trajetória de expansão, em 2023 mantivemos o crescimento de nossos resultados financeiros.

Distribuição do Valor Adicionado | GRI 201-1

(R\$ milhares)

	2023	2022	2021
Receita	48.302.139	24.483.333	21.820.899
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	22.797.558	25.769.671	22.803.109
Receitas com operações de seguros	26.719.752	-	-
Provisão para glosas	(1.371.237)	(1.290.258)	(1.103.432)
Outras receitas	156.066	3.920	121.222
Benefícios e sinistros	(19.263.465)	-	-
Despesas com benefícios e resgates	(19.263.465)	-	-
Insumos adquiridos de terceiros	(11.422.650)	(10.107.490)	(8.991.333)
Custos dos serviços vendidos	(10.544.797)	(9.599.694)	(8.449.526)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outras despesas	(983.604)	(540.750)	(520.065)
Perda/recuperação de valores ativos	105.751	32.954	(21.742)
Valor adicionado bruto	17.616.024	14.375.843	12.829.566
Depreciação e amortização	(1.500.033)	(1.404.142)	(1.228.670)
Valor adicionado líquido	16.115.991	12.971.701	11.600.896
Valor adicionado recebido em transferência	9.483.233	5.729.388	5.778.776
Resultado de equivalência patrimonial	(5.673)	46.080	79.338
Receitas financeiras	9.317.468	5.683.308	5.699.438
Valorização (desvalorização) de cotas de fundos de investimentos e títulos públicos e privados	2.411.723	-	-
Resultado financeiro de contrato de seguro	(2.240.285)	-	-
Valor adicionado total	25.599.224	18.701.089	17.379.672
Distribuição do valor adicionado	(25.599.224)	(18.701.089)	(17.379.672)¹
Pessoal e encargos	(8.216.159)	(7.082.976)	(6.242.615) ¹
Impostos, taxas e contribuições	(2.211.890)	(1.554.917)	(1.672.675) ¹
Juros, aluguéis e outras despesas operacionais	(13.057.474)	(8.800.879)	(7.786.647) ¹
Dividendos e juros sobre capital próprio ²	(899.728)	(845.661)	(2.862.099)
Lucros retidos ²	(1.213.973)	(416.656)	(1.184.364)

¹ Valor reportado como positivo no relatório de sustentabilidade 2021 foi corrigido para valor negativo.

² O relatório de sustentabilidade 2021 consolidava essas duas linhas em uma linha única "Remuneração de Capitais Próprios".



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

CAPITAL FINANCEIRO

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração



Investimentos

GRI 203-1

Nossos investimentos (ex-M&A) atingiram R\$ 2.862,2 milhões em 2023, registrando crescimento de 8,2% em comparação ao ano anterior, principalmente devido aos desembolsos relacionados aos projetos de expansão.

Os investimentos destinados à manutenção das nossas operações totalizaram R\$ 313,9 milhões, o que equivale a 1,2% da receita líquida de hospitais, oncologia e outros registrados no período (2,1% no ano anterior).

(R\$ milhões)	2023	2022	Variação (%)
Capex	2.862,2	2.645,3	8,2
Manutenção	313,9	472,8	-33,6
Expansão	2.548,4	2.172,5	17,3
Fusões e aquisições	45,7	1.033,3	-95,6
Investimento total	2.908,0	3.678,6	-20,9

Ao longo dos últimos 20 anos, nossa estratégia de crescimento tem sido caracterizada por um alto volume de aquisições, acompanhada de processos bem-sucedidos de integração. Desde o protocolo para o IPO, em outubro/2020, já anunciamos 17 aquisições, que representaram um total de 2.213 leitos para a nossa rede de atendimento.

Os retornos da estratégia de integração da Rede D'Or são gerados pelos ganhos de escala e efeitos das sinergias na otimização de custos operacionais, além dos ganhos potenciais de receita com elevação do volume de atendimentos e da complexidade de procedimentos realizados nas unidades. Somam-se ainda os benefícios da melhoria do parque tecnológico das unidades, do relacionamento com a classe médica, e do nível de qualidade e variedade dos serviços prestados em cada unidade [GRI 3-3].



Mais informações sobre os projetos em desenvolvimento podem ser encontradas em nosso Formulário de Referência, disponível no site <https://ri.rededorsaoluiz.com.br>.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

CAPITAL FINANCEIRO

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Crescimento orgânico

A estratégia de negócios que adotamos na Rede D'Or inclui a tomada de iniciativas paralelas e complementares que promovam o nosso crescimento orgânico por meio de projetos *greenfield* (novas unidades) e *brownfield* (expansões em unidades existentes) visando a ampliação da nossa capacidade operacional. Em maio de 2023, atualizamos o Formulário de Referência, no

qual constam atualmente 63 projetos que, juntos, trazem incremento de 6.634 leitos.

Além do início da operação do Hospital São Luiz Campinas (SP), quatro grandes obras encontram-se em estágio final de execução, ao final de 2023: Memorial Star, Complexo Aliança, Macaé e Vila Nova Star II (Itaim Torre).

Projetos entregues nos últimos três exercícios sociais e os já previstos para os próximos anos

Projeto	Tipo	Leitos	Conclusão	Investimento	Estado
Total (com datas definidas)		6.634		9.867.944	
Greenfields ("GF")		2.083		3.368.757	
1 Itaim R. Helena (Entregue)	GF	173	2021	217.974	São Paulo
2 Campinas (Entregue)	GF	325	2022	441.308	São Paulo
3 Memorial Star - Fase 1	GF	150	2023	405.462	Pernambuco
4 Macaé - Fase 1	GF	150	2023	226.033	Rio de Janeiro
5 Alphaville - Fase 1	GF	212	2024	392.908	São Paulo
6 Guarulhos-Fase 1	GF	268	2024	446.562	São Paulo
7 Novo Barra		253	2024	513.485	Rio de Janeiro
8 Taubaté - Fase 1		120	2025	119.101	São Paulo
9 Novo Aviccena		150	2025	183.782	São Paulo
10 São Conrado		132	2026	265.297	Rio de Janeiro
11 Santos		150	2027	156.845	São Paulo



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

CAPITAL FINANCEIRO

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Projeto	Tipo	Leitos	Conclusão	Investimento	Estado
Brownfields ("BF")		4551		6499188	
1 CEMA - Fase 1 (Entregue)	BF	14	2021	10.267	São Paulo
2 São Vicente - Fase 1 (Entregue)	BF	35	2021	61.735	Rio de Janeiro
3 São Rafael - Fase 1 (Entregue)	BF	50	2021	34.989	Bahia
4 Sino Torre (Entregue)	BF	90	2021	184.932	São Paulo
5 Expansões Diversas (Entregue)	BF	49	2021	19.600	N/D
6 Cardíopulmonar (Entregue)	BF	32	2022	26.789	Bahia
7 CEMA - Fase 2 (Entregue)	BF	65	2022	26.579	São Paulo
8 Mauá - Fase 1 (Entregue)	BF	11	2022	8.505	São Paulo
9 São Vicente - Fase 2 (Entregue)	BF	35	2022	60.103	Rio de Janeiro
10 Ribeirão Pires - Fase 1 (Entregue)	BF	16	2022	6.167	São Paulo
11 São Rafael - Fase 2 (Entregue)	BF	62	2022	40.598	Bahia

Projeto	Tipo	Leitos	Conclusão	Investimento	Estado
12 Expansões Diversas 2022 (Entregue)	BF	14	2022	4.787	N/D
13 Itaim Torre	BF	140	2023	347.784	São Paulo
14 Aliança	BF	196	2023	282.390	Bahia
15 Serra Mayor - Fase 1	BF	25	2023	12.199	São Paulo
16 Atibaia - Fase 1	BF	24	2023	16.103	São Paulo
17 Santa Isabel - Fase 1	BF	10	2023	10.008	São Paulo
18 Central Leste - Fase 1	BF	10	2023	8.008	São Paulo
19 Expansões Diversas 2023	BF	298	2023	461.900	N/D
20 Ribeirão Pires - Fase 2	BF	27	2024	38.176	São Paulo
21 Assunção Torre - Fase 1	BF	183	2024	299.646	São Paulo
22 Serra Mayor - Fase 2	BF	19	2024	20.157	São Paulo
23 Santa Isabel - Fase 2	BF	26	2024	27.583	São Paulo
24 Oeste	BF	100	2024	112.080	Rio de Janeiro
25 Santa Cruz - Fase 1	BF	50	2024	98.113	Paraná

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

CAPITAL FINANCEIRO

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Projeto	Tipo	Leitos	Conclusão	Investimento	Estado
26 Aeroporto - Fase 1	BF	34	2024	35.700	Bahia
27 Expansões Diversas 2024	BF	320	2024	35.700	N/D
28 São Lucas	BF	115	2025	236.009	Sergipe
29 Brasil Bloco C	BF	330	2025	561.543	São Paulo
30 Atibaia - Fase 2	BF	98	2025	112.357	São Paulo
31 Santa Isabel - Fase 3	BF	25	2025	26.523	São Paulo
32 UDI Torre Fase 1	BF	130	2025	265.954	Maranhão
33 São Carlos	BF	60	2025	63.946	Ceará
34 Nova Torre Caxias	BF	92	2025	125.172	Rio de Janeiro
35 DF Star-Fase 1	BF	80	2025	156.518	Distrito Federal
36 Vivalle	BF	40	2025	47.698	São Paulo
37 Central Leste - Fase 2	BF	77	2025	87.819	São Paulo
38 Ribeirão Pires - Fase 3	BF	82	2026	84.575	São Paulo
39 Mauá - Fase 2	BF	219	2026	277.536	São Paulo

Projeto	Tipo	Leitos	Conclusão	Investimento	Estado
40 Proncor	BF	84	2026	102.568	Mato Grosso do Sul
41 Artur Ramos	BF	64	2026	78.147	Maceió
42 BH Star	BF	150	2026	306.038	Minas Gerais
43 Assunção Torre - Fase 2	BF	54	2027	62.848	São Paulo
44 DF Star - Fase 2	BF	83	2027	162.387	Distrito Federal
45 Projeto Lote 4	BF	150	2027	174.578	Distrito Federal
46 Nossa Senhora das Neves	BF	74	2027	90.358	Paraíba
47 Circular do Bosque	BF	81	2027	94.272	São Paulo
48 Esperança	BF	64	2027	74.486	Pernambuco
49 Santa Cruz - Fase 2	BF	50	2027	98.113	Paraná
50 Aeroporto - Fase 2	BF	115	2027	133.843	Bahia
51 São Luiz Jabaquara	BF	69	2027	80.306	São Paulo
52 Quinta - Fase 1	BF	200	2027	244.700	Rio de Janeiro

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

CAPITAL FINANCEIRO

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Investimentos em infraestrutura

Em nossos projetos de infraestrutura mantemos rigorosos parâmetros que demonstram a nossa preocupação na implementação de aspectos ESG que são bastante significativos para a sociedade [GRI 3-3].

Iluminação - O sistema de iluminação com lâmpadas LED eficientes é instalado para gerar uma ambiência agradável desde a recepção até os ambientes internos da internação. Os *chillers* especificados oferecem economia de energia no equipamento de climatização de 15 a 20% quando comparados a máquinas comuns. São projetados filtros para qualidade do ar interno, sendo três filtros absolutos A3 de alta eficiência (HEPA) nas salas de cirurgia. Isso possibilita que as salas de cirurgia possuam ar filtrado com eficiência de 99,97% e as demais áreas utilizam o conjunto de filtros G4 e F8, sendo a G4 com uma eficiência de até 90% e F8 entre 90% e 95%, conforme legislação vigente. A renovação do ar interno evita a sensação de 'ar parado' no edifício.

Geradores de energia elétrica - Garantem o funcionamento dos hospitais mesmo sem energia da concessionária, sendo foco da Companhia a compra de energia incentivada no Mercado Livre de Energia, proveniente de fontes renováveis.

99,97% e as demais áreas utilizam o conjunto de filtros G4 e F8, sendo a G4 com uma eficiência de até 90% e F8 entre 90% e 95%, conforme legislação vigente. A renovação do ar interno evita a sensação de 'ar parado' no edifício.

Ruído - Demonstramos o cuidado com as pessoas também ao adotarmos os atenuadores de ruídos aplicados nos geradores, para que o barulho do motor não incomode os usuários e os vizinhos.

Segurança - Os projetos contemplam sistema de extração de fumaça com registros motorizados corta-fogo para funcionamento em caso de sinistro. Dados de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) estarão protegidos na central de processamento de dados e climatizados com ar-condicionado com filtragem fina e sistema de energia *no-break*, ou seja, sistemas que nunca param de trabalhar e possuem reservas em caso de necessidade.

São instalados sistemas de detecção e alarme de incêndio com central repetidora de alarme nos postos de enfermagem e geradores de energia oferecem paralelismo entre rede da concessionária e geração de energia local, ou seja, os geradores aumentam a segurança das instalações. Sistemas com chave automática de proteção contra choques elétricos (dispositivo DR) garantirá qualidade na instalação e na operação de energia.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

CAPITAL FINANCEIRO

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

Uso racional da água - São previstos nos projetos a captação de água da chuva para reuso e utilização para limpeza, assim como reservatórios de retardo de águas pluviais para auxiliar no aproveitamento da água de chuva, oferecendo eficiência na utilização desse recurso natural. A especificação de torneiras e das louças sanitárias também segue este critério com foco na redução do uso de água internamente. São exemplos as torneiras com arejador articulado para economizar água durante o uso e as torneiras com arejador embutido para ambientes de emergência, sanitários e boxes, visando consumir até 90% menos água do que as torneiras comuns. Vestiários possuem especificação em projeto para bacias

sanitárias de linha que são preparadas para a utilização com sistema de descarga com tecnologia com dois botões, para descarga completa e descarga com volume reduzido. Essas bacias garantem uma economia de água de até 60%.

Todas as instalações são 100% testadas e verificadas antes do funcionamento efetivo e reforçados os testes em tubulações usadas em procedimentos como hemodiálise, seguindo nosso Plano de Segurança da Água. Instalamos também ventiladores com inversor de frequência, que além de excelentes reguladores de pressão e vazão do sistema de climatização, oferecem a vantagem de economia energética, evitando picos e mais consumo de energia.

Qualidade do ar - Nossos projetos de renovação do ar seguem a recomendação da norma ABNT 7256 em todos os ambientes. As coifas da cozinha contam com lavador de ar e sistema UV (ultravioleta), que eliminam odores desagradáveis. As cozinhas são projetadas com pressão negativa de ar em relação aos ambientes adjacentes, não permitindo a saída de odor de comida para outros ambientes ou a sua circulação. O sistema de climatização é projetado com gás refrigerante de baixo impacto, que não prejudica a camada de ozônio e o aquecimento global. Sistemas de automação predial de controle e supervisão com sensores são bem dimensionados. Da mesma forma, as centrais técnicas são bem posicionadas para manutenção constante durante todo o ciclo de vida do edifício.

Automações - São previstas com integração entre as instalações de água, energia e climatização, otimizando o consumo de energia, assim como medidores individuais por pavimento e redes dos sistemas são organizadas com o CCO (Centro de Controle Operacional) externo, para garantir confiabilidade.

Como o bom funcionamento dos sistemas de infraestrutura depende de pessoas, temos uma grande preocupação com treinamento das nossas equipes no que se refere a sistemas de automação, ar condicionado, elétrica, hidráulica, gases medicinais, coifas, geradores, *chillers* e equipamentos de cozinha.

ATÉ 90% DE DIMINUIÇÃO
no consumo de água
com torneiras com
arejador, comparado às
torneiras comuns.



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

CAPITAL FINANCEIRO

Anexos

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

ANEXOS



Sumário
interativo

COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO | GRI 205-2

	Total											
	2023				2022				2021			
	Receberam comunicação sobre os procedimentos e as políticas de combate à corrupção	%	Receberam capacitação em combate à corrupção	%	Receberam comunicação sobre os procedimentos e as políticas de combate à corrupção	%	Receberam capacitação em combate à corrupção	%	Receberam comunicação sobre os procedimentos e as políticas de combate à corrupção	%	Receberam capacitação em combate à corrupção	%
Por categoria funcional¹												
Conselheiro ⁴	7	100%	0	0%	56.554	100%	1.176	7%	100%	1.072	6%	
Diretor ²	148	0%	27	38%								
Gerência ²	423	1%	50	83%								
Supervisor ²	2.684	4%	591	4%								
Profissional ³	0	0%	0	0%								
Operacional ³	60.356	95%	14.868	96%								
Técnico ³	0	0%	0	0%								
Total	63.621	100%	15.580	100%	56.554	100%	17.380	100%	100%	17.948	100%	
Por região												
Norte	555	1%	132	1%	618	1%	193	1%	518	3%	360	2%
Nordeste	14.089	22%	3.057	20%	14.048	25%	3.338	19%	2.051	12%	4143	23%
Centro-Oeste	5.388	8%	1.314	8%	4.295	8%	1.628	9%	1.687	10%	1.610	9%
Sul	819	1%	141	1%	713	1%	175	1%	87	0%	180	1%
Sudeste	42.770	67%	10.936	70%	36.880	65%	12.046	69%	13.364	75%	11.655	65%
Total	63.621	100%	15.580	100%	56.554	100%	17.380	100%	17.707	100%	17.948	100%
Por parceiros de negócios												
Parceiros treinados	10.229	100%	95	0,09%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

¹Classificamos as categorias funcionais em cargos de liderança e não liderança.

²Categoria de liderança

³Categoria de não liderança

⁴Região sudeste

⁵O foco de engajamento são os fornecedores considerados de alto risco ESG, que estão passando pelo processo de avaliação ESG.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

ANEXOS

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS | GRI 2-7, 401-1 SASB HC-DY-330a.1

Total de pessoas colaboradoras por gênero

Gênero	2023						2022						2021					
	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm
Homens	17.915	5.076	5.064	28,3%	28,3%	28,3%	18.032	4.786	5.402	28,2%	30,0%	26,5%	16.864	5.641	4.183	29,1%	24,8%	33,4%
Mulheres	53.935	16.249	14.930	28,9%	27,7%	30,1%	52.994	14.197	14.108	26,7%	26,6%	26,8%	46.839	15.951	10.751	28,5%	23,0%	34,1%
Total	71.850	21.325	19.994	28,8%	27,8%	29,7%	71.026	18.983	19.510	27,1%	27,5%	26,7%	63.703	21.592	14.934	28,7%	23,4%	33,9%

Total de pessoas colaboradoras por faixa etária

Faixa etária	2023						2022						2021					
	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm
Menos de 30 anos	18.250	10.715	7.781	50,7%	42,6%	58,7%	20.165	9.365	7.007	40,6%	34,7%	46,4%	17.923	9.864	5.220	42,1%	29,1%	55,0%
De 30 a 50 anos	45.253	9.997	11.080	23,3%	24,5%	22,1%	44.095	9.172	11.239	23,1%	25,5%	20,8%	39.045	11.145	8.687	25,4%	22,2%	28,5%
Acima de 50 anos	8.347	613	1.133	10,5%	13,6%	7,3%	6.766	446	1.264	12,6%	18,7%	6,6%	6.735	583	1.027	12,0%	15,2%	8,7%
Total	71.850	21.325	19.994	28,8%	27,8%	29,7%	71.026	18.983	19.510	27,1%	27,5%	26,7%	63.703	21.592	14.934	28,7%	23,4%	33,9%

Total de pessoas colaboradoras por região

Região	2023						2022						2021					
	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm	HC	Adm	DM	TO	Ind Saída	Índ Adm
Norte	569	223	206	37,7%	36,2%	39,2%	554	246	241	44,0%	43,5%	44,4%	548	554	8	51,3%	1,5%	101,1%
Nordeste	15.485	2.532	3.228	18,6%	20,8%	16,4%	16.208	2.472	3.763	19,2%	23,2%	15,3%	14.658	3.084	2.431	18,8%	16,6%	21,0%
Centro-Oeste	5.665	2.551	2.309	42,9%	40,8%	45,0%	5.427	2.112	2.120	39,0%	39,1%	38,9%	4.754	2.018	1.372	35,7%	28,9%	42,4%
Sul	878	318	281	34,1%	32,0%	36,2%	766	197	281	31,2%	36,7%	25,7%	847	340	305	38,1%	36,0%	40,1%
Sudeste	49.253	15.701	13.970	30,1%	28,4%	31,9%	48.071	13.956	13.105	28,1%	27,3%	29,0%	42.896	15.596	10.818	30,8%	25,2%	36,4%
Total	71.850	21.325	19.994	28,8%	27,8%	29,7%	71.026	18.983	19.510	27,1%	27,5%	26,7%	63.703	21.592	14.934	28,7%	23,4%	33,9%

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

ANEXOS

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS | GRI 2-7, 401-1 SASB HC-DY-330a.1

Empregados sem garantia de carga horária, discriminando por gênero e por região

Região	2023			2022			2021		
	HC	Mulheres	Homens	HC	Mulheres	Homens	HC	Mulheres	Homens
Norte	42	37	5	38	31	7	s/i	s/i	s/i
Nordeste	671	461	210	717	495	222	s/i	s/i	s/i
Centro-Oeste	254	173	81	232	157	75	s/i	s/i	s/i
Sul	70	52	18	44	32	12	s/i	s/i	s/i
Sudeste	2.914	1.899	1.015	3.097	2.042	1.055	s/i	s/i	s/i
Total	3.951	2.622	1.329	4.128	2.757	1.371	s/i	s/i	s/i

s/i: sem informação

Empregados temporários, discriminando por gênero, por região

Temporários	2023	2022	2021
Por gênero	HC	HC	HC
Homens	126	51	s/i
Mulheres	424	75	s/i
Total	550	126	s/i

Por região	HC	HC	HC
Norte	0	0	s/i
Nordeste	68	0	s/i
Centro-Oeste	80	0	s/i
Sul	75	0	s/i
Sudeste	327	126	s/i

s/i: sem informação

- 1) Para o cálculo desses indicadores GRI, a metodologia escolhida para reporte dos dados foi baseado em HC/unidade
- 2) Para cálculo do HC geral da cia foi considerada todas as unidades do grupo econômico (integradas e em integração)
- 3) GRI 401-1 e 2-7: Para cálculo dos indicadores GRI foi considerado apenas as unidades 100% integradas devido ao domínio da qualificação cadastral. Foi considerado como "voluntário" todas as demissões provocadas pela companhia e como "involuntário" as demissões por iniciativa do colaborador.
- 4) Em 2020 não havia unidades na regional sul
- 5) Não é prática da cia o modelo de regime parcial
- 6) São considerados "sem garantia de carga horária", todos os colaboradores que não registram ponto
- 7) O setor de saúde em que a companhia está inserida reflete um histórico de rotatividade que é inerente ao negócio. Ainda assim, a companhia investe em uma estrutura que zela pela valorização do talento interno através de políticas de remuneração e promoção, além de programas de movimentação interna, plano de desenvolvimento individual e carreira e sucessão. Há também processos como as Trilhas de Liderança que visam o autodesenvolvimento de equipes preparadas e capazes de gerenciar queixas, conflitos e desafios proporcionando um ambiente colaborativo, eficaz e empático.

Rotatividade em 2023, discriminando por gênero, por faixa etária e por região

Rotatividade	HC	Voluntário	Involuntário	Ind Saída	Ind Saída Voluntário	Ind Saída Involuntário
Gênero						
Homens	17.915	2.147	2.917	28,3%	12,0%	16,3%
Mulheres	53.935	5.351	9.579	27,7%	9,9%	17,8%
Total	71.850	7.498	12.496	27,8%	10,4%	17,4%
Faixa etária						
Menos de 30 anos	18.250	2.529	5.252	42,6%	13,9%	28,8%
De 30 a 50 anos	45.253	4.253	6.827	24,5%	9,4%	15,1%
Acima de 50 anos	8.347	716	417	13,6%	8,6%	5,0%
Total	71.850	7.498	12.496	27,8%	10,4%	17,4%
Região						
Norte	569	54	152	36,2%	9,5%	26,7%
Nordeste	15.485	1.982	1.246	20,8%	12,8%	8,0%
Centro-Oeste	5.665	639	1.670	40,8%	11,3%	29,5%
Sul	878	81	200	32,0%	9,2%	22,8%
Sudeste	49.253	4.742	9.228	28,4%	9,6%	18,7%
Total	71.850	7.498	12.496	27,8%	10,4%	17,4%

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

ANEXOS

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

TIPOS MAIS COMUNS DE TRABALHADORES E TRABALHOS EXECUTADOS | GRI 2-8

Total de trabalhadores que não são empregados, com trabalho controlado pela organização, por tipo | GRI 2-8

Tipo de contratação	2023	2022	2021
Contratação direta			
Terceiros	16.416	19.110	s/i
Contratação indireta (por meio de um terceiro)			
Aprendizes	1.083	816	s/i
Trabalhadores temporários	550	126	s/i
Estagiários	364	391	s/i
Total	18.413	20.443	0

s/i: sem informação.

HORAS DE TREINAMENTO | GRI 404-1

Média de horas de capacitação por ano, por empregado, por gênero | GRI 404-1

Gênero	2023	2022	2021
Feminino	4,38	5,725	s/i
Masculino	3,86	5,168	s/i
Total	4,25	5,58	4,62

Média de horas de capacitação por ano, por empregado, por categoria funcional | GRI 404-1

Categoria funcional	2023	2022	2021
Diretor	2,36	3,03	s/i
Gerência	16,42	8,36	s/i
Supervisor	11,10	10,40	s/i
Profissional	4,37	6,50	s/i
Operacional/Técnico	3,85	5,18	s/i
Total	4,25	5,58	4,62

Premissas:

- 1) Foram considerados "empregado treinado" todo colaborador CLT que teve seu acesso computado pela plataforma como CPF único ao longo do período de 2023.
- 2) O RH conduziu ao final de 2023 a troca da ferramenta sendo possível a tabulação de dados mais detalhados dos treinamentos presenciais; por isso, nesse momento o detalhamento desse indicador foi baseado apenas nos treinamentos EAD que representam 28% da carga horária.
- 3) Foram contabilizados para o denominador o HC na posição de dez/2023 e para o numerador o quantitativo de horas acumulado na posição em dez/2023 e considerado apenas CLT.

s/i: sem informação.

Contratação	2023	2022
Contratação direta	Tipo mais comum de trabalho executados	Tipo mais comum de trabalho executados
Terceiros (Tipos mais comuns de trabalhadores: auxiliar de higiene, auxiliar de manutenção, obras e reformas...)	Serviços de limpeza, manutenção, pintura, coleta de resíduos	Serviços de limpeza, manutenção, pintura, coleta de resíduos
Contratação indireta (por meio de um terceiro)	Tipo mais comum de trabalho executados	Tipo mais comum de trabalho executados
Aprendizes	Serviços administrativos/setoriais nas diretorias operacionais (almoxarifado, recepção...)	Serviços administrativos/setoriais nas diretorias operacionais (almoxarifado, recepção...)
Trabalhadores temporários (Tipos mais comuns de trabalhadores: enfermeiro, técnico de enfermagem, analista de faturamento, analista de TI...)	Serviços assistenciais, de tecnologia e administrativos	Serviços assistenciais, de tecnologia e administrativos
Estagiários	Serviços administrativos/setoriais e corporativo, assistenciais, financeiro	Serviços administrativos/setoriais e corporativo, assistenciais, financeiro

Premissas:

- 1) Consideramos terceiros: empresas (fornecedores) que prestam serviços não assistenciais às empresas do grupo econômico da Rede. Para terceiros, a apuração desses dados foi feita de forma manual com apoio dos engenheiros de cada unidade.
- 2) A contratação indireta é feita por meio de organizações públicas ou privadas especializadas dependendo da localização geográfica da unidade demandante (Ciee, Senac ou Campi) ou consultorias de mão de obra temporária.
- 3) A cia possui o processo de Recrutamento e Seleção regulamentado pela norma corporativa interna NORDOR 050.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

ANEXOS

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

DIVERSIDADE DE ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E EMPREGADOS | GRI 405-1

Diversidade em Órgãos de Governança em 2022

Órgãos de Governança	Diretoria Executiva	Conselho de Administração (efetivos)	Conselho de Administração (suplentes)	Conselho Fiscal	Comitê Auditoria
Número de integrantes por gênero					
Masculino	7	6	5	6	3
Feminino	1	1	2	0	0
Total	8	7	7	6	3
Percentual de integrantes por gênero					
Masculino	88%	86%	71%	100%	100%
Feminino	13%	14%	29%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%
Número de integrantes por faixa etária					
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0
De 30 a 50 anos	4	1	4	1	0
Acima de 50 anos	4	6	3	5	3
Total	8	7	7	6	3
Percentual de integrantes por faixa etária					
Abaixo de 30 anos	0%	0%	0%	0%	0%
De 30 a 50 anos	50%	14%	57%	17%	0%
Acima de 50 anos	50%	86%	43%	83%	100%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

*GRI 2-4 - Os dados de 2022 foram reformulados visto que no Relatório Anual de Sustentabilidade de 2022 não havia sido feita a discriminação dos membros por órgãos integrantes dos órgãos de governança e informado o quantitativo dos suplentes.

Diversidade em Órgãos de Governança em 2023

Órgãos de Governança*	Diretoria Executiva	Conselho de Administração (efetivos)	Conselho de Administração (suplentes)	Conselho Fiscal (efetivos)	Conselho Fiscal (suplentes)	Comitê Auditoria
Número de integrantes por gênero						
Masculino	6	6	5	3	3	3
Feminino	1	1	2	0	0	0
Total	7	7	7	3	3	3
Percentual de integrantes por gênero						
Masculino	86%	86%	71%	100%	100%	100%
Feminino	14%	14%	29%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Número de integrantes por faixa etária						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
De 30 a 50 anos	3	3	4	0	1	0
Acima de 50 anos	4	4	3	3	2	3
Total	7	7	7	3	3	3
Percentual de integrantes por faixa etária						
Abaixo de 30 anos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 30 a 50 anos	42,86%	42,86%	57,14%	0,00%	33,33%	0,00%
Acima de 50 anos	57,14%	57,14%	42,86%	100,00%	66,67%	100,00%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

1) Até 31/12/2023 não havia membros que se autodeclararam dentro dos grupos sociais sub-representados.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

ANEXOS

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

DIVERSIDADE DE ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E EMPREGADOS | GRI 405-1

Categoria funcional	Abaixo de 30 anos							
	2023		2022		2021		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	0	0	0	0	s/i	s/i	s/i	s/i
Gerência	2	0	1	4	3		1	1
Supervisor	34	55	47	83	42	77	49	101
Profissional	540	2.029	620	2.290	558	2.005	603	2.103
Operacional	3.337	6.747	3.672	6.884	3.445	5.872	2.910	4.789
Técnico	1.125	4.381	1.320	5.244	1.224	4.697	962	3.755

Categoria funcional	Entre 30 e 50 anos							
	2023		2022		2021		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	14	7	11	9	22	16	19	3
Gerência	56	140	63	140	54	113	42	88
Supervisor	688	1.353	628	1.247	530	1.079	441	867
Profissional	2.237	8.955	2.079	8.485	2.064	7.617	1.479	5.509
Operacional	4.364	9.839	4.441	9.553	4.011	8.166	3.052	6.566
Técnico	3.400	14.200	3.398	14.041	3.116	12.257	2.447	9.074

Categoria funcional	Acima de 50 anos							
	2023		2022		2021		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	17	15	20	15	36	16	16	12
Gerência	17	38	16	29	16	34	7	23
Supervisor	126	209	102	176	107	189	57	125
Profissional	219	868	174	650	213	695	132	389
Operacional	1.108	2.510	971	2.156	980	2.079	715	1.526
Técnico	631	2.589	469	1.988	443	1.927	245	1.137

DIVERSIDADE DE ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E EMPREGADOS | GRI 405-1

Categoria funcional	Pessoas com deficiência							
	2023		2022		2021		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerência	0	3	0	2	0	0	0	0
Supervisor	4	10	3	8	3	6	1	3
Profissional	17	50	15	40	18	33	8	13
Operacional	38	100	317	375	320	326	241	237
Técnico	301	345	33	92	33	77	19	37

Premissas:
 1) Ainda não temos qualificação cadastral para trazer nesse indicador o detalhamento por raça/cor.
 2) Foi considerado "novos empregados" todos o quadro ativo em 2023 de colaboradores das unidades 100% integradas.

RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO-BASE E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS, POR UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES | GRI 405-2

Categoria Funcional	2022		2023	
	Proporção de salário base por Gênero	Proporção de remuneração por Gênero	Proporção de salário base por Gênero	Proporção de remuneração por Gênero
Diretor	71%	71%	88%	88%
Gerência	99%	99%	101%	101%
Supervisor	89%	89%	89%	89%
Profissional	92%	92%	92%	92%
Operacional	95%	95%	94%	94%
Técnico	89%	89%	89%	89%

Premissas:
 1) Salário base e remuneração tem o mesmo percentual pois remuneração tem fator igual para mesmo cargo.
 2) Remuneração é composto pelo fator de benefícios que incide sobre o salário base, esse fator varia conforme o cargo. Ainda nesse GRI, as diferenças apontadas não se dão por privilégio de gênero ou por qualquer outro viés discriminatório, mas pelos fatores: tempo de casa = homens possuem mais tempo de casa que mulheres, quantidade de mulheres em cargos operacionais/técnicos = temos mais mulheres na rede, puxando a média de salário para baixo.
 3) Definição de Unidades Operacionais Importantes para este indicador: Empresas que fazem parte do core bussiness da cia ou seja todas unidades hospitalares excluindo se clinicas de imagem, oncológicas e hematológicas, centros médicos e corporativo.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

ANEXOS

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

TAXA DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS UMA LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE, POR GÊNERO | GRI 401-3

	2023	2022
Empregados com direito a tirar licença (unid.)	71.850	71.026
Feminino	53.935	152.994
Masculino	17.915	18.032
Empregados que tiraram licença (unid.)	3.166	4.122
Feminino	2.730	4.126
Masculino	436	8*
Empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença (unid.)	3.166	4.129
Feminino	2.730	4.122
Masculino	436	8*
Empregados que continuaram empregados 12 meses após seu retorno (unid.)	2.812	3.814
Feminino	2.434	3.806
Masculino	378	8
Taxa de retorno ao trabalho (%)		
Feminino	100%	99,90%
Masculino	100%	100,00%
Retenção de empregados que tiraram licença (%)		
Feminino	89,16%	92%
Masculino	86,70%	100%*

*GRI 2-4: Reformulação

Informamos em 2022 que 114% do público masculino havia retornado, porém o % correto é de 100%. O que houve foi que no HC havia um colaborador duplo vínculo e ao contarmos a saída dele foi contabilizado apenas uma matrícula enquanto no retorno foi contabilizado as duas.

Linha "Retenção de empregados que tiraram licença (masculino)": de 104% para 100%

Linhas "Empregados que tiraram licença (unid.)" e "Empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença (unid.)" - masculino: de 7 para 8 em ambos.

Premissas:

A Companhia pratica o estabelecido pela lei brasileira: para mulheres, 120 dias, e para homens 5 a 20 dias corridos.

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

ANEXOS

Sumário de conteúdo GRI e SASB

Relatório de Asseguração

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI E SASB

- 160 Sumário de Conteúdo da GRI
- 167 Sumário de Conteúdo da SASB
- 168 Relatório de Asseguração
- 175 Informações Corporativas e Créditos



Sumário
interativo

Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	A Rede D'Or reportou de acordo com as Normas GRI para o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 Usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	Não houve

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Norma Setorial GRI
			Requisito(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	
Conteúdos Gerais						
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-1	Detalhes da organização				
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização				
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato				
	2-4	Reformulações de informações				
	2-5	Verificação externa				
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios				
	2-7	Empregados				
	2-8	Trabalhadores que não são empregados				
	2-9	Estrutura de governança e sua composição				
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança				
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança				
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos				
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos				
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade				
	2-15	Conflitos de interesse				
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais				

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Relatório de Asseguração

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Norma Setorial GRI
			Requisito(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	
Conteúdos Gerais						
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Os órgãos de assessoramento da Companhia realizam a conscientização do Conselho de Administração na temática ESG por meio da abordagem teórica prática			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança				
	2-19	Políticas de remuneração				
	2-20	Processo para determinação da remuneração				
	2-21	Proporção da remuneração total anual	Requisito 2-21a Este indicador está atendido no item 10.3d página 471 do Formulário de Referência .	2-21b	A informação é confidencial.	Por se tratar de um dado sensível que pode comprometer a segurança ou integridade individual em razão do exercício do cargo ou função de ocupação, a Companhia zela pela confidencialidade dessas informações.
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável				
	2-23	Compromissos de política				
	2-24	Incorporação de compromissos de política				
	2-25	Processos para reparar impactos negativos				
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações				
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos				
	2-28	Participação em associações				
	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>				
	2-30	Acordos de negociação coletiva				

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Relatório de Asseguração

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Norma Setorial GRI
			Requisito(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	
Temas Materiais						
GRI 3: TEMAS MATERIAIS	3-1	Processo de definição de temas materiais				
	3-2	Lista de temas materiais				
Tema Material: Desempenho Econômico						
3-3		Gestão do tópico material				
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído				
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas				
	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	A Rede D'Or faz o recolhimento mensal da contribuição para a Previdência Social de seus empregados, destinada ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que é responsável pelo pagamento da aposentadoria e demais benefícios aos trabalhadores brasileiros. (Lei 8.213, de 24 de julho de 1991)			
GRI 207: Tributos 2019	207 -1	Abordagem tributária				
Tema Material: Impacto Socioeconômico						
GRI 413: Comunidades Locais 2016	3-3	Gestão do tópico material				
	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	No que se refere aos impactos econômicos indiretos negativos, não identificamos, em 2023, no processo de revisão da Materialidade			
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos				
	413-2	Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Durante o processo de materialidade identificados a poluição sonora pela emissão de ruído como impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais			
Tema Material: Integridade, Risco e Combate a Corrupção						
3-3		Gestão do tópico material				
GRI 205 Combate a Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção				
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção				

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Relatório de Asseguração

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Norma Setorial GRI
			Requisito(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	
Tema Material: Integridade, Risco e Combate a Corrupção						
GRI 205 Combate a Corrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados de clientes				
Tema Material: Energia						
3-3		Gestão do tópico material				
GRI 302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização				
	302-2	Consumo de energia fora da organização				
	302-3	Intensidade energética				
	302-4	Redução do consumo de energia				
	302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços				
Tema Material: Água e Efluentes						
3-3		Gestão do tópico material				
GRI 303 Água e Efluentes 2018	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado				
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água				
	303-3	Captação de água				
	303-4	Descarte de água				
	303-5	Consumo de água				
Tema Material: Mudança Climática						
3-3		Gestão do tópico material				
GRI 305 Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)				
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia				
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)				

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Relatório de Asseguração

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Norma Setorial GRI
			Requisito(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	
Tema Material: Mudança Climática						
GRI 305 Emissões 2016	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				
	305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)				
	305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas				
Tema Material: Resíduos						
3-3		Gestão do tópico material				
GRI 306 Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos				
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos				
	306-3	Resíduos gerados				
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final				
	306-5	Resíduos destinados para disposição final				
Tema Material: Direitos Humanos						
3-3		Gestão do tópico material				
GRI 401 Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados				
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial				
	401-3	Licença maternidade/paternidade				
GRI 405 Diversidade e Igualdades de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados				
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens				
GRI 406 Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas				
	410-1	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos				

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Relatório de Asseguração

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Norma Setorial GRI
			Requisito(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	
Tema Material: Saúde e Segurança						
3-3	Gestão do tópico material					
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho				
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes				
	403-3	Serviços de saúde do trabalho				
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho				
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho				
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador				
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios				
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho				
	403-9	Acidentes de trabalho				
	403-10	Doenças profissionais				
Tema Material: P&D, Inovação e Ensino						
3-3	Gestão do tópico material					
GRI 404 Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado				
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira				
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira				
Indicadores Próprios P&D		Número de artigos publicados				
		Número de citações				
		Número de Pesquisadores				

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Relatório de Asseguração

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			Norma Setorial GRI
			Requisito(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	
Tema Material: P&D, Inovação e Ensino						
Indicadores Próprios Educação	Número de Profissionais de Saúde treinados e capacitados					
	Número de programas de Pós Graduação e Doutorado					
	Número de programas de residência					
Indicadores Próprios Inovação	Número de produtos em desenvolvimento					
	Número de depósitos de pedidos de patentes					
Tema Material: Cuidado Centrado no Paciente						
	3-3	Gestão do tópico material				
GRI 416 Saúde e Segurança do Cliente 2016	416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços				
GRI 416 Saúde e Segurança do Cliente 2016	416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços				
Indicadores Próprios Qualidade Técnica e Qualidade Percebida	Taxa de letalidade padronizada do Hospital					
	Taxa de reinternação em UTI adulto em até 24 horas					
	Infeção do trato urinário associado ao uso de sonda					
	Pneumonia associada a ventilação mecânica					
	Infeção primária da corrente sanguínea associada ao uso de cateter					
	índice NPS					

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Relatório de Asseguração

Sumário de conteúdo da SASB

Tema Material	Tema Sasb	Código	Métrica Contábil	Página
ENERGIA	Gestão Energética	HC-DY-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade da rede, (3) porcentagem de energia renovável	
RESÍDUOS	Gestão de Resíduos	HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos médicos: porcentagem (a) incinerada, (b) reciclada ou tratada e (c) depositada em aterro	
SAÚDE E SEGURANÇA	Saúde e Segurança do empregado	HC-DY-320a.1	Taxa total de incidentes graves	
	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	
INTEGRIDADE, RISCO E COMBATE À CORRUPÇÃO	Privacidade do Paciente	HC-DY-230a.3	Número de violações de dados	
	Registro eletrônico de saúde	HC-DY-230a.4	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a segurança e privacidade de dados	
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	
DIREITOS HUMANOS	Empregado: Recrutamento, Desenvolvimento & Retenção	HC-DY-330a.1	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) involuntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos e (c) todos os outros funcionários	
		HC-DY-000.a	A Número de instalações e número de leitos	

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

Relatório de Asseguração

Relatório de Asseguração

GRI 2-5

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de Conteúdo GRI e SASB

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de Conteúdo GRI e SASB

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO



Declaração de Verificação

Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.
 Rua Voluntários da Pátria, 138 - Bloco I - Loja 201
 Botafogo
 Rio de Janeiro
 Rio de Janeiro
 22270-010
 Brasil

Referência Nº: **GHGEV 803034**

Dentro do escopo de limitada garantia considerada e com respeito ao documento Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) da **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A. - Ano 2023** referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023 sujeito a qualificação aqui indicada, nada foi detectado pela equipe de verificação, a qual sugere que a Declaração de Emissões de Gases de Efeito Estufa da **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.**, fornecida no documento mencionado não esteja materialmente correta dentro de 5% da quantidade declarada. Além disto, e dentro da garantia do escopo, foi encontrada a preparação do inventário e geração da declaração genericamente atendendo aos princípios estabelecidos no Programa Brasileiro GHG Protocol – 2ª edição. As atividades de verificação foram realizadas independentemente e em acordo com os princípios da ISO 14065:2013 e do próprio Programa Brasileiro GHG Protocol (2011).

Declaração de Emissões de GEE - Consolidado

Emissões em toneladas métricas de CO ₂ equivalente (tCO ₂ e)				
GEE	Escopo 1	Escopo 2 localização	Escopo 2 escolha de compra	Escopo 3
CO ₂	11.229,382	12.450,086	9.251,878	4.172,896
CH ₄	8,575	-	-	26.984,315
N ₂ O	40.455,008	-	-	101,922
HFCs	15.393,355	-	-	-
SF ₆	298,920	-	-	-
Total	67.385,240	12.450,086	9.251,878	31.259,133
CO₂ Biogênico	268,460	-	-	2.775,153

Estas emissões são provenientes das atividades de: **Prestação de Serviço de Assistência à Saúde.**

Assina pelo BSI:



Carlos Pitanga, Managing Director Assurance, Americas

...making excellence a habit.™

Emitido Originalmente em: 13 de março de 2024.
 Revisão 01 - 05 de abril de 2024: Atualizada tabela das instalações.
 Revisão 02 - 06 de abril de 2024: Incluídas tabelas Rede D'Or/SulAmérica e atualização referências.
 Revisão 03 - 09 de abril de 2024: Revisão tabela Declaração de Emissões GEE – SulAmérica.

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
 Um certificado eletrônico pode ser autenticado on-line.
 Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
 Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar - Cj. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600



Declaração de Verificação Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Referência Nº: **GHGEV 803034**

Declaração de Emissões de GEE – Rede D'Or

Emissões em toneladas métricas de CO ₂ equivalente (tCO ₂ e)				
GEE	Escopo 1	Escopo 2 localização	Escopo 2 escolha de compra	Escopo 3
CO ₂	11.198,947	12.277,073	9.078,909	4.059,628
CH ₄	8,555	-	-	26.957,705
N ₂ O	40.430,008	-	-	95,293
HFCs	15.371,543	-	-	-
SF ₆	298,920	-	-	-
Total	67.307,974	12.277,073	9.078,909	31.112,628
CO₂ Biogênico	267,747	-	-	2.730,713

Declaração de Emissões de GEE – SulAmérica

Emissões em toneladas métricas de CO ₂ equivalente (tCO ₂ e)				
GEE	Escopo 1	Escopo 2 localização	Escopo 2 escolha de compra	Escopo 3
CO ₂	30,433	170,024	-	113,267
CH ₄	0,019	-	-	23,759
N ₂ O	24,999	-	-	6,617
HFCs	21,812	-	-	-
SF ₆	0,000	-	-	-
Total	77,265	170,024	-	143,644
CO₂ Biogênico	0,713	-	-	44,411

Objetivo e Escopo da Verificação:

Esta Declaração de Verificação foi elaborada para oferecer uma conclusão com nível de confiança limitado cobrindo emissões diretas das atividades de combustão estacionária, combustão móvel, emissões fugitivas, processos industriais e efluentes (Escopo 1); consumo de energia elétrica (Escopo 2), viagens a negócios, resíduos sólidos e transporte upstream (Escopo 3) relatados pela **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.**, para uma possível materialidade de 5% no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, cujas localizações são as seguintes:

	Instalação	Localização
-	Hospitais	
1	Hospital Aeroporto	Avenida Santos Dumont, 2028 – Centro – Lauro de Freitas, BA, CEP: 42.700-000
2	Hospital Aliança	Avenida Juracy Magalhães Jr, 2096 – Rio Vermelho – Salvador, BA, CEP: 41.920-900
3	Hospital Anália Franco	Rua Francisco Marengo, 1312 – Anália Franco – São Paulo, SP, CEP: 03.313-100
4	Hospital Antônio Afonso	Rua Antônio Afonso, 307 – Centro – Jacareí, SP, CEP: 12.327-270
5	Hospital Arthur Ramos	Rua Hugo Corrêa Paes, 253 – Gruta de Lourdes – Maceió, AL, CEP: 57.025-827
6	Hospital Assunção	Avenida João Firmino, 250 – Assunção – São Bernardo do Campo, SP, CEP: 09.810-250
7	Hospital Balbino	Rua Angélica Mota, 90 – Olaria – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 21.021-490
8	Hospital Bangu	Rua Francisco Real, 752 – Bangu – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 21.810-420
9	Hospital Barra D'Or	Avenida Ayrton Senna, 3079 – Barra da Tijuca – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.775-200
10	Hospital Bartira	Avenida Alfredo Maluf, 430 – Vila Alto de Santo André – Santo André, SP, CEP: 09.240-410
11	Hospital Biocor	Alameda Oscar Niemeyer, 217 – Vila da Serra – Nova Lima, MG, CEP: 34.006-560

...making excellence a habit.™
 Página 2 de 9

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
 Um certificado eletrônico pode ser autenticado on-line.
 Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
 Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar - Cj. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de Conteúdo GRI e SASB

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

Declaração de Verificação
Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Referência Nº: GHGEV 803034

12	Hospital Brasil	Rua Votuporanga, 111 – Vila Dora – Santo André, SP, CEP: 09.030-590
13	Hospital Brasil Mauá	Rua Martin Afonso, 114 – Vila Bocaina – Mauá, SP, CEP: 09.310-320
14	Hospital Campinas	Avenida Andrade Neves, 863 – Centro – Campinas, SP, CEP: 13.070-000
15	Hospital Cardiopulmonar	Avenida Garibaldi, 2199 – Ondina – Salvador, BA, CEP: 40.170-130
16	Hospital Caxias D'Or	Avenida Brigadeiro Lima e Silva, 821 – Jardim Vinte e Cinco de Agosto – Duque de Caxias, RJ, CEP: 25.071-181
17	Hospital Central do Tatuapé (Ex Avicenna)	Rua Padre Adelino, 901 – Quarta Parada – São Paulo, SP, CEP: 03.303-000
18	Hospital Central Leste (Guaianases)	Rua Cabo José Teixeira, 189 – Vila Iolanda (Lajeado) – São Paulo, SP – CEP: 08.451-100
19	Hospital Central Oeste (Alpha Med)	Rua Corifeu de Azevedo Marques, 168 – Centro – Carapicuíba, SP – CEP: 06.328-331
20	Hospital Central Sul (Serra Mayor)	Estrada de Itapecerica, 4659 – Capão Redondo – São Paulo, SP – CEP 05.858-100
21	Hospital Clim	Avenida Presidente Epitácio Pessoa, 114 – Torre – João Pessoa – CEP: 58.040-000
22	Hospital Copa D'Or	Rua Figueiredo de Magalhães, 875, Térreo – Copacabana – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.031-110
23	Hospital Copa Star	Rua Figueiredo de Magalhães, 700 – Copacabana – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.031-120
24	Hospital Coração do Brasil	SHLS 716 / Conjunto G / Lote 6 – Asa Sul – Brasília, DF, CEP: 70.390-700
25	Hospital da Criança	Rua das Perobas, 295 – Jardim Oriental – São Paulo, SP, CEP: 04.321-120
26	Hospital DF Star	SGAS 914 / Conjunto H / Lotes 64 A e 65 A – Asa Sul – Brasília, DF, CEP: 70.390-140
27	Hospital Esperança Olinda	Avenida Dr. José Augusto Moreira, 810 – Casa Caiada – Olinda, PE, CEP: 53.130-410
28	Hospital Esperança Recife	Rua Antônio Gomes de Freitas, 265 – Ilha do Leite – Recife, PE, CEP: 50.070-490
29	Hospital Glória D'Or	Rua Santo Amaro, 80 – Glória – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.211-230
30	Hospital IFOR	Rua Américo Brasiliense, 596 – Centro – São Bernardo do Campo, SP, CEP: 09.715-210
31	Hospital Itaim	Rua Dr. Alceu de Campos Rodrigues, 95 – Vila Nova Conceição – São Paulo, SP, CEP: 04.544-000
32	Hospital Jabaquara	Rua das Perobas, 344 – Jabaquara – São Paulo, SP, CEP: 04.321-120
33	Hospital Jutta Batista	Rua Dona Mariana, 220 – Botafogo – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.280-200
34	Hospital Maternidade Star	Rua Helena, 29 – Vila Olímpia – São Paulo, SP, CEP: 04.552-500
35	Hospital Memorial São José	Rua das Fronteiras, 2291 – Boa Vista – Recife, PE, CEP: 50.070-140
36	Hospital Morumbi	Rua Engenheiro Oscar Americano, 840 – Jardim Guedala – São Paulo, SP, CEP: 05.605-500
37	Hospital Niterói D'Or	Rua Mariz e Barros, 550 – Santa Rosa – Niterói, RJ, CEP: 24.220-121
38	Hospital Norte D'Or	Rua Carolina Machado, 38 – Cascadura – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 21.350-135
39	Hospital Nossa Senhora das Neves	Rua Etelvina Macedo de Mendonça, 531 – Torre – João Pessoa, PB, CEP: 58.040-530
40	Hospital Novo Atibaia	Rua Pedro Cunha, 145 – Vila Santista – Atibaia, SP, CEP: 12.941-200
41	Hospital Oeste D'Or	Rua Olinda Ellis, 93 – Campo Grande – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 23.045-160
42	Hospital Orthoservice	Avenida Tívoli, 433 – Vila Betânia – São José dos Campos, SP, CEP: 12.245-230
43	Hospital Osasco (Sino Brasileiro)	Avenida Marechal Rondon, 299 – Centro – Osasco, SP, CEP: 06.093-200
44	Hospital Perinatal Barra	Avenida Embaixador Abelardo Bueno, 201 – Jacarepaguá – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.775-400
45	Hospital Proncor	Rua Raul Pires Barbosa, 1800 – Chácara Cachoeira II – Campo Grande, MS, CEP: 79.040-150
46	Hospital Quinta D'Or	Rua Almirante Baltazar, 435 – São Cristóvão – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.941-150
47	Hospital Ribeirão Pires	Rua Dr. Nicolau Asséf, 52 – Centro Alto – Ribeirão Pires, SP, CEP: 09.424-700
48	Hospital Rio Mar	Avenida Cândido Portinari, 555 – Barra da Tijuca – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.793-310

...making excellence a habit.[™]
Página 3 de 9

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
Um certificado eletrônico pode ser autenticado on-line.
Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar – Cj. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600

Declaração de Verificação
Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Referência Nº: GHGEV 803034

49	Hospital Rios D'Or	Estrada dos Três Rios, 1366 – Freguesia (Jacarepaguá) – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.750-800
50	Hospital Samer	Rua Cadete Édson, 38 – Montese – Resende, RJ, CEP: 27.541-600
51	Hospital Santa Cruz	Avenida Batel, 1889 – Batel – Curitiba, PR, CEP: 80.420-900
52	Hospital Santa Emília	Rua Domingos Barbosa de Araújo, 1093 – Ponto Central – Feira de Santana, BA, CEP: 44.075-950
53	Hospital Santa Helena	SHLN 516 / Conjunto D – Asa Norte – Brasília, DF, CEP: 73.015-132
54	Hospital Santa Isabel	Rua Dona Veridiana, 311 – Higienópolis – São Paulo, SP, CEP: 03.153-002
55	Hospital Santa Luzia	SHLS 716 – Conjunto E – Lote 05 – Asa Sul – Brasília, DF, CEP: 70.390-903
56	Hospital Santa Marina	Rua Dr. Eduardo Machado Metelo, 835 – Chácara Cachoeira – Campo Grande, MS, CEP: 79.040-830
57	Hospital São Caetano	Rua Walter Figueira, s/n – Cerâmica – São Caetano do Sul, SP, CEP: 09.531-205
58	Hospital São Carlos	Avenida Pontes Vieira, 2531 – São João do Tatuapé – Fortaleza, CE, CEP: 60.130-241
59	Hospital São Lucas Macaé	Rua Teixeira de Gouveia, 789 – Centro – Macaé, RJ, CEP: 27.913-120
60	Hospital São Lucas Sergipe	Rua Coronel Stanley da Silveira, 33 – São José – Aracaju, SE, CEP: 49.015-400
61	Hospital São Marcos	Rua Pacífico dos Santos, 103 – Paissandu – Recife, PE, CEP: 52.010-300
62	Hospital São Rafael	Avenida São Rafael, 2152 – São Marcos – Salvador, BA, CEP: 41.253-190
63	Hospital São Vicente	Rua João Borges, 204 – Gávea – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.451-100
64	Hospital UDI	Avenida Professor Carlos Cunha, 2000 – Jaracaty – São Luís, MA, CEP: 65.076-820
65	Hospital Vila Nova Star	Rua Dr. Alceu de Campos Rodrigues, 126 – Vila Nova Conceição – São Paulo, SP, CEP: 04.544-000
66	Hospital Villa Lobos	Rua Lituânia, 260 – Mooca – São Paulo, SP, CEP: 03.184-200
67	Hospital Vivalle	Avenida Lineu de Moura, 995 – Urbanova – São José dos Campos, SP, CEP: 12.244-380
-	Clínicas Oncológicas	
68	Cehon Canelas	Avenida Araújo Pinho, 439 – Canela – Salvador, BA, CEP: 40.110-900
69	Cehon Juazeiro	Travessa Napoleão Laureano, 2 – Santo Antônio – Juazeiro, BA, CEP: 48.903-400
70	Cehon Pituba	Avenida Professor Magalhães, 1450 - Edifício Millenium – Salas 01, 02, 509 e 510 – Pituba – Salvador, BA, CEP: 41.810-120
71	Cehon Teixeira de Freitas	Rua Dr. Osvaldo Cohim, 116 – Recanto do Lago – Teixeira de Freitas, BA, CEP: 45.987-100
72	Fujiday Clinic	Avenida Barão de Studart, 2626 – 4º andar – Joaquim Távora – Fortaleza, CE, CEP: 60.120-200
73	IOV CENON ANT SAES	Rua Antonio Saes, 462 – Centro – São José dos Campos, SP, CEP: 12.210-040
74	IOV CENON MAJOR	Rua Major Antonio Domingues, 494 – Centro – São José dos Campos, SP, CEP: 12.245-750
75	IOV COV JK	Avenida John Fitzgerald Kennedy, 856 – Jardim Maristela – Atibaia, SP, CEP: 12.946-742
76	IOV COV SJC	Rua Major Antonio Domingues, 472 – Centro – São José dos Campos, SP, CEP: 12.245-750
77	Oncologia Acreditar Anchieta	QNC AE 08/9/10 – Loja 04 - Térreo – Centro de Excelência Anchieta – Taguatinga Norte – Brasília, DF, CEP: 70.297-400
78	Oncologia Acreditar Pio X	ST SHLS Conjunto, s/n A - Bloco A – Sala 201 – Consultórios 501 a 510 – Asa Norte – Brasília, DF, CEP: 70.390-906
79	Oncologia Aliança	Avenida Juracy Magalhães Júnior, 2096 – Rio Vermelho – Salvador, BA, CEP: 41.920-180
80	Oncologia Barra	Avenida das Américas, 3500 – Barra da Tijuca – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.640-102
81	Oncologia Biosphere	ST SHL Norte – Conjunto I – Bloco B – Salas 201 a 219 – Asa Norte – Brasília, DF, CEP: 70.770-560
82	Oncologia Botafogo	Rua Sorocaba, 654 – Botafogo – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.271-110
83	Oncologia Campo Grande	Rua Augusto de Vasconcelos, 177 – Salas 207 e 305 – Campo Grande – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 23.050-340
84	Oncologia Caxias	Rua Marechal Floriano, 73 – Jardim Vinte e Cinco de Agosto – Duque de Caxias – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 25.075-250

...making excellence a habit.[™]
Página 4 de 9

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
Um certificado eletrônico pode ser autenticado on-line.
Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar – Cj. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de Conteúdo GRI e SASB

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

Declaração de Verificação
Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Referência Nº: GHGEV 803034

85	Oncologia CEMED UDI	Avenida Professor Carlos Cunha, 2000 – Jacarati – São Luís, MA, CEP: 65.076-820
86	Oncologia Connect Towers	Conjunto 26 – Lote 05 – Galpão A – Mezanino – Água Claras – Brasília, DF, CEP: 71.950-550
87	Oncologia Copacabana	Rua Siqueira Campos, 59, Salas 401 a 408 – Copacabana – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.031-710
88	Oncologia JK	Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 180 – Itaim Bibi – São Paulo, SP, CEP: 04.543-000
89	Oncologia Nova Iguaçu	Rua Dr. Paulo Fróes Machado, 59 – Centro, Nova Iguaçu – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 26.255-170
90	Oncologia OCN	Rua Mariz e Barros, 550 – Santa Rosa – Niterói, RJ, CEP: 24.220-121
91	Oncologia São Bernardo	Avenida João Firmino, 250 – Assunção – São Bernardo do Campo, SP, CEP: 09.810-250
92	Oncologia Shopping da Gávea	Rua Marquês de São Vicente, 52 – Sala 401 – 4º andar – Gávea – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.451-400
93	Oncologia Tijuca	Rua Engenheiro Enaldo Cravo Peixoto, 105 – Loja A – Tijuca – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.540-106
- Laboratórios		
94	Richet Barra da Tijuca	Avenida das Américas, 4801 – Loja D – Barra da Tijuca – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.631-400
95	Richet Barra Shopping	Avenida das Américas, 4.666 – Centro Médico – Barra Shopping II – Sala 331 – 2º andar – Barra da Tijuca – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.640-902
96	Richet Botafogo	Rua Sorocaba, 477 – 1º Andar – Botafogo – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.271-110
97	Richet Centro	Praça Mahatma Gandhi, 2 – Grupos 201 e 202 – Edifício Odeon – Centro – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.021-280
98	Richet Copacabana	Rua Dias da Rocha, 22 A – Copacabana – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.051-200
99	Richet Icarai	Rua Lopes Trovão, 52 – Icarai – Niterói, RJ, CEP: 24.220-700
100	Richet Ipanema	Rua Visconde de Pirajá, 315 – Ipanema – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.410-300
101	Richet Leblon	Rua Rainha Guilhermina, 117 – Leblon – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.441-120
102	Richet NTO	Avenida das Américas, 13331 – Recreio dos Bandeirantes – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.790-701
103	Richet Península	Avenida dos Flamboyants da Península, 855 – Loja S 218 – Barra da Tijuca – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.776-70
104	Richet Recreio	Avenida das Américas, 13.331 – Lojas F e G – Recreio dos Bandeirantes – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.790-701
105	Richet Tijuca	Rua Pinto de Figueiredo, 31 – Loja B – Tijuca – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.511-240
Corporativos Rede D'Or		
106	Corporativo Rede D'Or (Voluntários) - Matriz	Rua Voluntários da Pátria, 138, Sobreloja – Botafogo – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.270-010
107	Corporativo Rede D'Or (Passeio)	Rua do Passeio, 42 – Centro – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.021-280
108	Corporativo Rede D'Or (Passeio)	Rua do Passeio, 56 – Centro – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.021-280
109	IDOR	Rua Diniz Cordeiro, 30 – Botafogo – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.281-100
110	IDOR	Rua Pinheiro Guimarães, 22 – Botafogo – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.281-080
Unidades SulAméricas e Paraná Clínicas		
111	CIM Água Verde – Hospital (Hospital Dia)	Avenida República Argentina, 650 – Curitiba, PR, CEP: 80.240-21
112	CIM Araucária – Unidade Assistencial Ambulatorial	Rua Manoel Ribas, 100 – Centro – Araucária, PR, CEP: 83.702-035
113	CIM CIC – Unidade Assistencial Ambulatorial	Rua Manoel Valdomiro de Macedo, 2851 – Cidade Industrial de Curitiba – Curitiba, PR, CEP: 81.170-150

...making excellence a habit.[™]
Página 5 de 9

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
Um certificado eletrônico pode ser autenticado on-line.
Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar - Cj. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600

Declaração de Verificação
Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Referência Nº: GHGEV 803034

114	CIM São José dos Pinhais – Unidade Assistencial Ambulatorial	Rua Voluntários da Pátria, nº 300 – Centro – São José dos Pinhais, PR, CEP: 83.005-020
115	CIM Telêmaco Borba – Unidade Assistencial ambulatorial	Avenida Presidente Kennedy, 405 – Centro – Telêmaco Borba, PR, CEP: 84.261-400
116	Paraná Clínicas – Unidade Administrativa	Avenida Getúlio Vargas, 3201 – Água Verde – Curitiba – CEP: 80.240-040
117	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Avenida Presidente Vargas, 290 – PV4 – Centro – Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.091-060
118	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Cláudio Soares 48 – Administrativo – Pinheiros – São Paulo, SP, CEP: 05.422-030
119	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Avenida Professor João Fiúsa, 1190, Lojas 01, 02, 03 e 04 – Alto da Boa Vista - Ribeirão Preto, SP, CEP: 14.025-320
120	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Avenida Ayrton Senna Da Silva, 70/100, Loja 07 – Gleba Fazenda Palhan – Londrina, PR, CEP: 86.050-460
121	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Tuiuti, 2629 – Tatuapé – São Paulo, SP, CEP: 03.307-005
122	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Avenida Visconde De Souza Franco, 5 – Umarizal – Belém, PA, CEP: 66.055-005
123	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Laura, 49, Sala 1 e 2 – Centro – Santo André, São Paulo, CEP: 09.040-240
124	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Avenida Rondon Pacheco, 635, Lojas 5 e 6 – Maracanã (Loteamento – Quadra 20; Lote 1 Ao 3) – Uberlândia, MG, CEP: 38.400-050
125	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Tito, 678, Loja 03 – Lapa – São Paulo, SP, CEP: 05.051-000
126	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Setor Comercial Norte Q 1, Bloco D, Salas 102, 103 e 104 – Asa Norte – Brasília, DF, CEP: 71.551-010
127	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Blumenau, 64, Salas 1706 e 1707 – Bairro América – Joinville, SC, CEP: 89.204-250
128	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Avenida Moema, 300 – Lojas 1 e 2 – Moema – São Paulo, SP, CEP: 04.077-020
129	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Avenida Santos Dumont, 1810 – Aldeota – Fortaleza, CE, CEP: 60.150-161
130	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Claudio Soares, 48 – Conjuntos: 11, 12, 21, 22, 31, 32, 41, 42, 51, 52, 61, 62, 71, 72, 81, 82, 91, 92, 101, 102, 111, 112, 121, 131 e 132 – Pinheiros – São Paulo, SP, CEP: 05.422-030
131	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Antonio Lapa, 414 – Cambuí – Campinas, SP, CEP: 13.025-241
132	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Do Ouvidor, 60 Gr 12 - Salas 1303 e 1304 – Centro – Rio De Janeiro, RJ, CEP: 20.040-030
133	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde	Rua Padre Carapeceiro, 733 – Salas 601 e 602 – Boa Viagem – Recife, PE, CEP: 51.020-907

A verificação foi realizada de acordo com as seguintes normas e procedimentos:

- ISO 14065:2013 – Requirements for GHG validation and verification bodies for use in accreditation and other forms of recognition;
- ISO 14064-3:2006 – Part 3 - Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions;
- Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol – Contabilização, Quantificação e Publicação de Inventários Corporativos de Emissões de Gases de Efeito Estufa – 2ª Edição; e
- Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol, Edição 2011.

...making excellence a habit.[™]
Página 6 de 9

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
Um certificado eletrônico pode ser autenticado on-line.
Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar - Cj. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de Conteúdo GRI e SASB

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

Declaração de Verificação Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Referência Nº: GHGEV 803034 Responsabilidades:

A organização inventariante **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.** e somente ela, é responsável pela preparação e relato das Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) para os propósitos do Programa Brasileiro GHG Protocol, por qualquer informação e avaliação que apoie os dados relatados, pela determinação dos objetivos da organização em relação à informação dos Gases de Efeito Estufa, e pelo estabelecimento e manutenção apropriados dos sistemas de gerenciamento do desempenho e controle interno, da qual a informação relatada é derivada.

De acordo com o contrato de verificação datado de 08 de novembro de 2023, é responsabilidade do BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda. formar uma opinião independente, baseada no exame das informações e dados apresentados no Inventário de Emissão, e relatar a opinião para a organização.

O BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda. é responsável por relatar, caso:

- Qualquer informação ou avaliação relativa a dados informados que sejam inconsistentes com as descobertas da verificação;
- A equipe de verificação não tenha recebido todas as informações e explicações que sejam requeridas para conduzir sua examinação; e
- Obtenha conhecimento de informações adicionais ou omissão que possa resultar que os dados relatados apresentem erros ou enganos materiais.

Sem qualificar a opinião, o BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda. também pode relatar à organização quaisquer oportunidades identificadas para melhoria na robustez do processo de contabilização e relato das emissões.

Resumo da Verificação e Qualificação

O BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda. foi contratado pela **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.** para fornecer uma verificação de terceira parte para suas Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023 para os propósitos da declaração voluntária do Programa Brasileiro GHG Protocol (2011).

O BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda. não teve qualquer envolvimento na definição, coleta, manuseio e processamento dos dados de emissão para esta declaração.

Os dados de emissão nos quais o inventário é baseado foram fornecidos pela **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.**

O escopo de verificação é limitado para as fronteiras definidas pela organização que abrange todas as suas operações realizadas no local mencionado no item "Objetivo e Escopo da Verificação".

A metodologia utilizada e os cálculos envolvidos para determinar as emissões foram considerados como aceitáveis e consistentes baseados em práticas geralmente aceitas.

A qualificação e declaração global das Emissões de Gases de Efeito Estufa foram estabelecidas de acordo com as especificações definidas no GHG Protocol (2004) e Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol – Contabilização, Quantificação e Publicação de Inventários Corporativos de Emissões de Gases de Efeito Estufa – 2ª Edição.

As atividades de verificação foram delimitadas a análise crítica dos dados declarados, de seus fatores e cálculos, e foram efetuadas nas instalações da **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.** nos dias 23, 26, 27, 28, 29 de fevereiro e 01 de março de 2024.

As atividades de verificação do BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda. é um processo de risco com plano de amostragem definido, e coleta e avaliação dos objetivos relevantes que aderem aos requisitos da ISO 14065:2013.

A qualificação específica associada com esta verificação inclui:

- Verificações realizadas nas instalações da **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.;**
- O valor total declarado de CO₂ equivalente é dependente das informações constantes nas planilhas eletrônicas utilizadas para demonstração, de faturas de cobranças de eletricidade e de dados obtidos nos sistemas informatizados da organização; e
- Avaliação de incerteza apresentada.

...making excellence a habit.™
Página 7 de 9

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
Um certificado eletrônico pode ser autenticado on.lins.
Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar - CJ. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600

Declaração de Verificação Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Referência Nº: GHGEV 803034 Conclusão:

A verificação foi realizada em uma base de teste de evidências que possibilitou limitada garantia de que os valores e informações declarados para os dados foram adequadamente preparados de acordo com as regras e princípios do Programa Brasileiro GHG Protocol; as normas e procedimentos indicados nos itens a) a d) "Objetivo e Escopo da Verificação"; e a análise da documentação e dados constantes nos itens 1) a 47) "Referências".

No processo de teste dos valores declarados de emissão, foram examinados elementos ao nível da organização **REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.** com amostragem limitada para os dados das instalações. Este exame também envolveu avaliação, onde necessário, de estimativas e julgamentos efetuados pela organização na preparação dos dados, considerando a adequação global da apresentação dos dados do Inventário de Emissão.

Referências:

- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Rede D'Or;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_SulAmérica;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Consolidado;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Assunção;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Brasil;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Central Tatuapé;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Moema;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Morumbi;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Pinheiros;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_Plataforma;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_R. Tito;
- ferramenta_ghg_protoco_v2024.0_R. Tuiuti;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Assunção_rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Assunção_rev2;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Brasil_rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Brasil_rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Central do Tatuapé_rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Central do Tatuapé_rev2;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Central do Tatuapé_rev3;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Moema;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Moema_rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Morumbi_rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Morumbi_rev2;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Pinheiros;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Pinheiros_rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Plataforma;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_Plataforma_Rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_R. Tito;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_R. Tito_rev1;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_R. Tuiuti;
- ferramenta_ghg_protoco_v3.03_R. Tuiuti_rev1;
- Desafio a Saúde Pelo Clima – Uma Oportunidade de Ação – Guia para Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa em Organizações de Saúde – Hospitais Sustentáveis – Rede Global Hospitais Verdes e Sustentáveis – Atualizado 2023 – 6ª Edição
- Plan_Apoio_Clima_2023_Assunção;
- Plan_Apoio_Clima_2023_Brasil;

...making excellence a habit.™
Página 8 de 9

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
Um certificado eletrônico pode ser autenticado on.lins.
Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar - CJ. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600

Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de Conteúdo GRI e SASB

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

Declaração de Verificação
Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

Referência Nº: GHGEV 803034

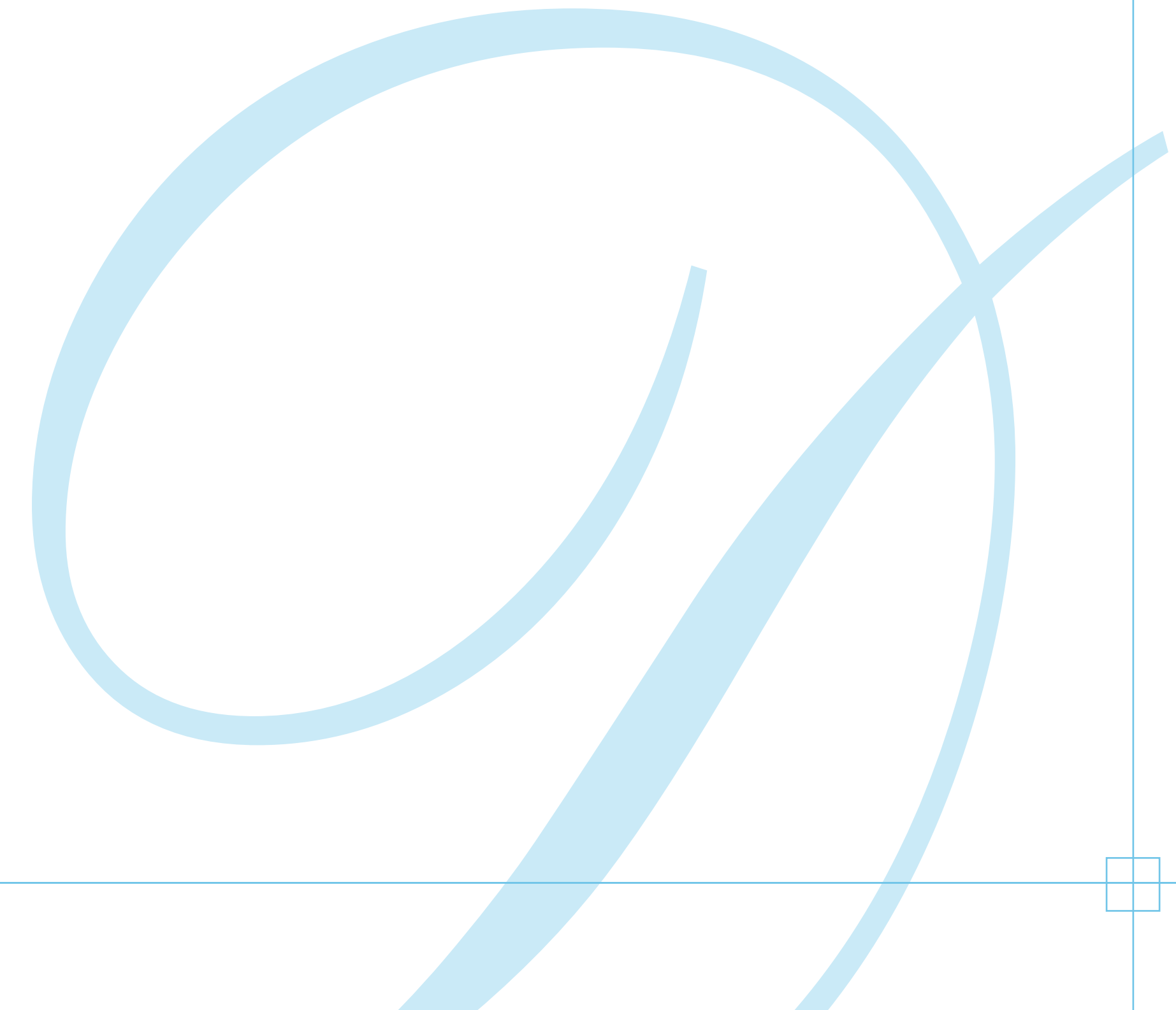
- 35)Plan_Apoio_Clima_2023_Central do Tatuapé;
- 36)Plan_Apoio_Clima_2023_Central do Tatuapé_Rev1;
- 37)Plan_Apoio_Clima_2023_Morumbi;
- 38)Planilhas de coleta e consolidação de dados;
- 39)Faturas de concessionárias de energia elétrica;
- 40)Notas fiscais de Fornecimento e Relatórios Gerenciais de Consumo de Gás CO2 Medicinal;
- 41)Notas fiscais de Fornecimento e Relatórios Gerenciais de Consumo de Gás N2O Medicinal;
- 42)Notas Fiscais de Fornecimento e Relatórios Gerenciais de Consumo de Gases Refrigerantes;
- 43)Notas Fiscais de Fornecimento e Relatórios Gerenciais de Consumo de Agentes Anestésicos (Desfurane, Isoflurane e Sevoflurane);
- 44)Notas fiscais de Gás Natural da COMGAS;
- 45)Relatórios de Agências de Viagem;
- 46)Software Resource Advisor para cadastro e compilação de consumo das fontes de emissão da REDE D'OR SÃO LUIZ;
- 47)Certificados Aposentadoria (I-REC) – The International Rec Standard – Unidades Hospitalares.

Final da Declaração

...making excellence a habit.[™]
Página 9 de 9

Este certificado é de propriedade do BSI e deverá ser devolvido ao BSI se solicitado.
Um certificado eletrônico pode ser autenticado on-line.
Cópias impressas podem ser validadas no www.bsigroup.com/ClientDirectory
Para ser lido conjuntamente com o escopo ou o apêndice em anexo.

BSI Brasil: Rua Gomes de Carvalho, 1069 - 18º andar - CJ. 183, Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004 Telefone: +55 11 2148 9600



Apresentação

Modelo de negócios

Governança

Capital manufaturado

Capital humano

Capital social e de relacionamento

Capital natural

Capital intelectual

Capital financeiro

Anexos

Sumário de Conteúdo GRI e SASB

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

Informações Corporativas

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

Email

sustentabilidade@rededor.com.br
ri@rededor.com.br

Site de RI

<https://ri.rededorsaoluiz.com.br/>

Institucional

<https://www.rededorsaoluiz.com.br/>

Endereço

Rua Francisco Marengo, nº 1.312, Tatuapé
São Paulo, SP - CEP 03.313-000

Créditos

Coordenação geral

Gerência de Sustentabilidade e Meio Ambiente da Rede D'Or

Consultoria GRI

Lanakaná

Redação e Revisão

blendON

Projeto gráfico e design

blendON

Imagens

Acervo Rede D'Or
Envato Elements
Adobe Stock

