

# MATERIALIDADE REDE D'OR 2023

Sob o contexto da Sustentabilidade



# Apresentação

Inaugurada em 1977, no Rio de Janeiro, a Rede D'Or, atualmente é uma sociedade anônima aberta de capital privado que participa, por intermédio de sociedade controladas e coligadas dos segmentos de saúde (seguro saúde e odontológico, planos de saúde e odontológico administrados e soluções de saúde e bem-estar), seguros de pessoas, previdência privada, e gestão e administração de ativos

A Rede D'Or, desde 2015, publica relatórios de sustentabilidade utilizando as diretrizes da [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#) e a partir do ano fiscal de 2021 passou a adotar o *framework*

do relato integrado (IIRC) proposto pela [Value Reporting Foundation](#) e as divulgações e métricas do [Sustainability Accounting Standards Board \(SASB\)](#) para prestadores de serviços de saúde, acrescentando também no ano fiscal de 2023 as divulgações e métricas do [Sustainability Accounting Standards Board \(SASB\)](#) – cuidado gerenciado de saúde.

Realizado desde 2015, o estudo de materialidade subsidia a estratégia ESG da companhia bem como os conteúdos do relatório de sustentabilidade. Abaixo, no Quadro 1, tem-se o histórico dos dois últimos estudos integrais de materialidade.



Quadro 1 - Temas materiais 2020 e 2022

Temas Materiais 2020	Temas Materiais 2022
 Desempenho econômico	Desempenho econômico 
 Inovação Pesquisa e ensino Treinamento e desenvolvimento	P&D, inovação e disseminação do conhecimento 
 Integridade e risco	Integridade, risco e combate à corrupção 
 Energia	Energia 
 Água	Água e efluentes 
 Resíduos	Resíduos 
 Mudança climática	Mudança climática 
 Saúde e segurança no trabalho	Saúde e segurança 
 Impactos nas comunidades locais Responsabilidade Social	Impacto socioeconômico 
 Prevenção de doenças e promoção de saúde Experiência do paciente	Prevenção e promoção de saúde Experiência do paciente 
 Atração e retenção de colaboradores Diversidade e igualdade de oportunidades	Direitos humanos 

Em 2022, o processo de materialidade se adequou às novas normas do *GRI Standards*, publicada em 2021, na qual a revisão dos temas materiais partiu do mapeamento dos impactos reais e potenciais, positivos e negativos, buscando trazer um novo olhar e perspectivas alinhadas às boas práticas do mercado, conforme disposto no caderno 3 do *GRI Standard*.

# Processo de revisão 2023

A Rede D'Or estabeleceu dois processos distintos de avaliação de sua materialidade sob o contexto de sustentabilidade, conforme disposto em normativo interno e a fim de cumprir a recomendação GRI.

O processo bianual define os temas materiais os quais integram o Planejamento Estratégico ESG da Companhia. O estudo integral de materialidade é baseado nas etapas do caderno 3 do GRI *Standard* em sua completude.

Já a presente avaliação de materialidade apresentada neste material é a anual, com objetivo de revisar parcialmente o processo integral bianual. Os objetivos desta revisão parcial são:

- Verificar a possibilidade de inclusão de novos temas materiais com base em *benchmarking* do setor. É importante ressaltar que nesta revisão não é prevista a remoção de tema material validado no processo anterior;
- Revisar a interpretação da nomenclatura de temas ou sua descrição;
- Revisar os impactos de temas materiais determinados anteriormente quando do estudo integral de materialidade;
- Revisar por outros motivos diversos, como por estratégia ESG da Companhia.

O presente estudo de revisão da materialidade contempla somente negócios Rede D'Or (hospitais, oncologias e outros), uma vez que é uma revisão do [Estudo de Materialidade 2022](#), o qual definiu temas materiais que contemplam somente tipologias de negócio da Rede D'Or antes da incorporação dos negócios da SulAmérica.

A materialidade específica da SulAmérica (seguros e previdência), recém-integrada à Companhia, foi realizada integralmente e foi disposta em estudo específico publicado separadamente.

Para a revisão do processo de materialidade 2022, foram cumpridas as etapas a seguir conforme estabelecido em normativo interno (Figura 1):

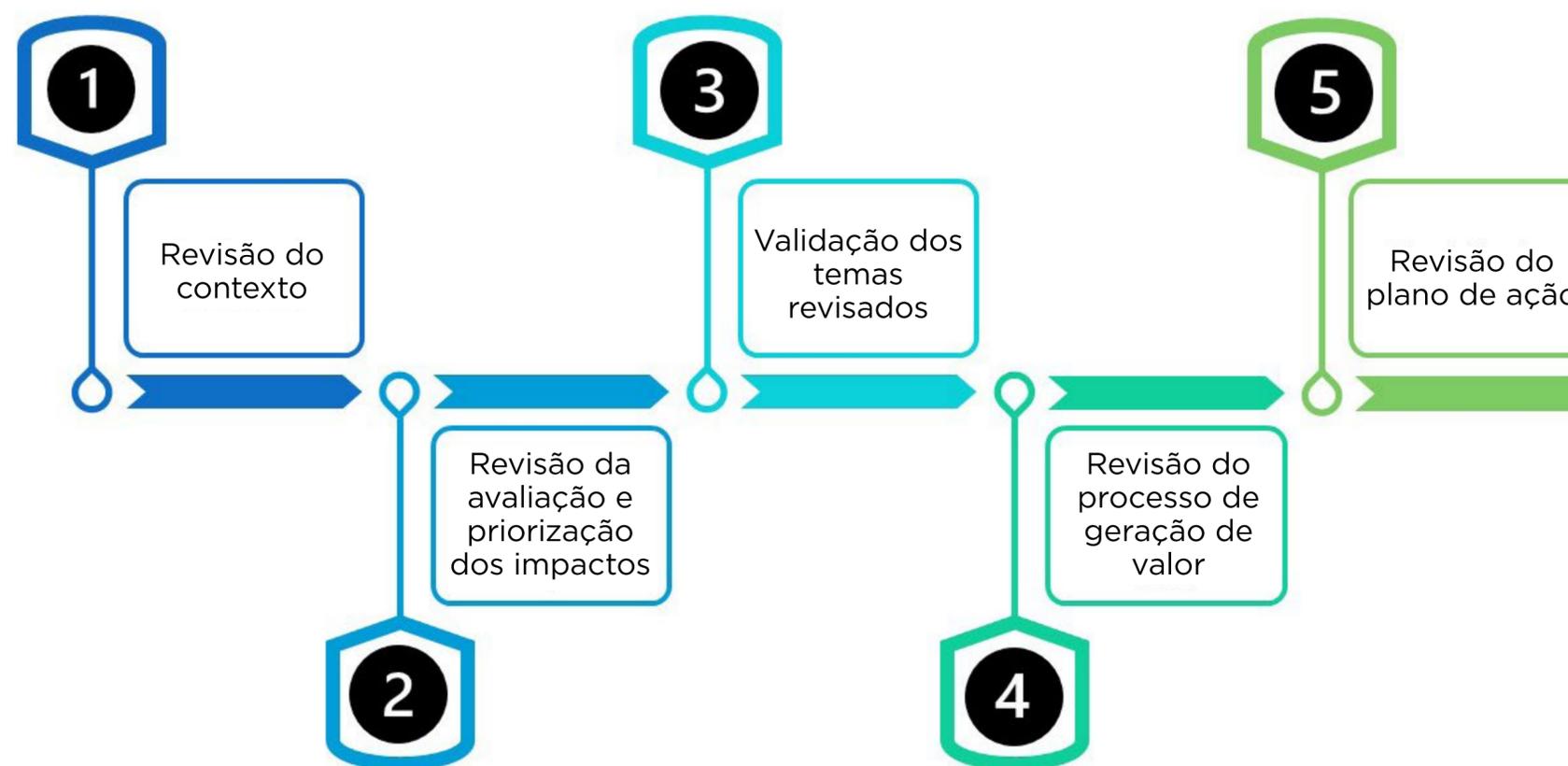


Figura 1 - Processo de revisão anual da materialidade.

## 1. Revisão do contexto

Nesta etapa, foi realizada a revisão de todo o contexto interno e externo da Rede D'Or. Os documentos internos analisados nesta etapa foram:

1. Demonstrativo financeiro;
2. Relatório de administração;
3. Estatuto, códigos e Políticas;
4. Formulário de referência;
5. Atas das reuniões e assembleias;
6. Fatos relevantes, comunicados e avisos;
7. Apresentação institucional e de resultados;
8. Planejamento estratégico ESG;
9. Compromissos ESG internos e externos;
10. Relatório de Sustentabilidade 2022;
11. Materialidade Rede D'Or 2022;
12. Normativo Interno NORDOR 135 "Matriz de Materialidade"

### Documentos externos analisados nesta etapa:

1. Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHP) – ESG nos Hospitais ANAHP 2023 – Resultados e Boas Práticas (2023);
2. Sustainability Yearbook S&P (2023) - Health Care Providers & Services;
3. SASB Materiality Map (2023): setores "Health Care delivery";
4. The Global Risks Report 2023 – World Economic Forum (WEF);
5. World Economic Forum (WEF)- Shaping the future of health and healthcare – 2023;
6. MSCI – ESG Industry Materiality Map;
7. AHA - American Hospital Association - Sustainability roadmap for Healthcare;
8. IFC EPIHC - Guide to ethical principles in health care (2020);
9. Agenda Global Hospitais Verdes e Saudáveis - 10 objetivos (2011).

## 2. Revisão da avaliação e priorização dos impactos

O conceito utilizado e todo o processo de identificação dos impactos reais e potenciais, positivos e negativos, foram revisados frente a cada tema material, bem como as notas atribuídas na análise dos impactos (severidade: tamanho; escopo; natureza; e probabilidade). Com base na revisão, os impactos foram organizados do mais significativo para o menos significativo. A partir do agrupamento dos impactos por tema, foi definida a lista a ser validada. Conforme o caderno 3 do GRI Standard, no caso de impactos negativos potenciais nos direitos humanos, a severidade do impacto teve precedência sobre sua probabilidade.

A avaliação de impactos é uma das etapas previstas na norma GRI Standard, sendo esta etapa realizada extensivamente quando do estudo integral de materialidade. Esta avaliação de impactos também é revisada com base nos temas materiais já revisados e priorizados.

## 3. Validação dos temas revisados

Para a validação dos temas, foi realizado um benchmarking setorial, com auxílio da etapa "1. Revisão do contexto" e etapa "2. Revisão da avaliação e priorização dos impactos", e apresentação para a Gerência de Sustentabilidade e Meio Ambiente, a qual validou o processo junto à alta administração.



## 4. Revisão do processo de geração de valor

A estrutura do processo apresentado no Relatório de Sustentabilidade 2022 foi revisada juntamente com um *benchmarking* de mercado. O processo foi reestruturado e, agora, inclui os resultados (*outcome*) obtidos no processo de geração de valor. Esta etapa é fundamental para garantir que empresa identifique e alinhe suas questões materiais mais relevantes (econômicas, ambiental, social e/ou governança) ao seu desempenho com objetivo de antecipar os respectivos impactos nos negócios e na geração de valor da companhia a longo prazo. Esta revisão passou por validação junto à Diretoria e Gerência de Sustentabilidade e Meio Ambiente e alta administração.

## 5. Revisão do plano de ação

Com base nos resultados e nas percepções apuradas na revisão do processo de definição da materialidade, foram estabelecidas novas métricas para acompanhamento, uma nova estrutura para mapeamento contínuo dos impactos e processo de geração de valor. Para a definição das ações, serão considerados os temas materiais, sua priorização, as lacunas existentes e os objetivos estratégicos da Rede. Um dos desdobramentos do estudo de materialidade é a identificação de riscos e oportunidades materiais ESG de maneira a ser realizada através de uma análise de impacto destas temáticas nos negócios a longo prazo (impactos em custos, impacto em receitas, impactos em riscos corporativos). Deste modo, é possível identificar as questões-chave para a criação de valor a longo prazo. Além disso, os temas materiais resultantes subsidiam o Planejamento Estratégico ESG e, assim, a estratégia ESG da Companhia.

# Resultado da revisão dos temas materiais

Após a realização das cinco etapas de revisão do processo de materialidade, apresentamos o resultado da revisão da materialidade, compondo os temas materiais 2023 (Quadro 2).

**Quadro 2 - Temas materiais 2023**

Temas Materiais 2023	
 <b>Desempenho econômico</b>	 <b>Saúde e segurança do colaborador</b>
 <b>P&amp;D, Inovação e Educação</b>	 <b>Cuidado centrado no paciente</b>
 <b>Integridade, risco e combate a corrupção</b>	 <b>Mudança Climática</b>
 <b>Energia</b>	 <b>Impacto socioeconômico</b>
 <b>Água e efluentes</b>	 <b>Direitos humanos</b>
 <b>Resíduos</b>	

De forma geral, os temas materiais de 2022 e os novos temas propostos não diferem em sua essência, mas houve algumas mudanças em suas nomenclaturas. Em comparação à materialidade anterior, foram mantidos nove temas, e dois tiveram sua terminologia ajustada: “Experiência do paciente” para “Cuidado centrado no paciente” e “P&D, Inovação e Disseminação de conhecimento” para “P&D, Inovação e Educação”. O tema “Prevenção e promoção da saúde” foi incorporado no tema “Cuidado Centrado no Paciente”.

# 1. Resultado da revisão do contexto

## Benchmarking setorial

Por meio de análise qualitativa de documentos e relatórios de mercado, além de entrevistas com os executivos da Companhia, apresentamos abaixo o resultado do *benchmarking* setorial.

**SASB** – As Normas SASB são reconhecidas pelos investidores globais como requisitos essenciais para as empresas que procuram fazer divulgações de sustentabilidade consistentes e comparáveis. Para o benchmarking, a categoria Prestação de cuidados de saúde foi utilizada e observou-se que os temas materiais da Rede D'Or estão alinhados, conforme apresentado no Quadro 3.

**Quadro 3 - Temas Rede D'Or 2023 vs. SASB Materiality Map 2023 - Health Care Delivery**

Temas Materiais Rede D'Or 2023	SASB 2023 - Health Care Delivery
Desempenho econômico	-
P&D, Inovação e Educação	-
Integridade, risco e combate a corrupção	Privacidade do paciente e registro eletrônico de saúde Fraude e procedimentos desnecessários Transparência nos preços e cobranças
Energia	Gestão energética
Água e efluentes	-
Resíduos	Gestão de resíduos
Saúde e segurança do colaborador	Saúde e segurança do trabalhador
Cuidado centrado no paciente	Qualidade e satisfação do paciente
Mudança Climática	Impacto da mudança climática na saúde humana
Impacto socioeconômico	Acesso para pacientes de baixa renda
Direitos humanos	Atração, desenvolvimento e retenção

**MSCI (Morgan Stanley Capital International)** – A avaliação ESG da MSCI é uma ferramenta que auxilia investidores institucionais e fundos de investimentos na alocação de capital. Para o benchmarking, foi utilizada a avaliação feita para prestadores e serviços de saúde. Todos os temas estão sendo abordados especificamente nos temas materiais propostos, conforme apresentado no Quadro 4.

**Quadro 4 - Temas Rede D'Or 2023 vs. MSCI - Healthcare Services**

Temas Materiais Rede D'Or 2023	MSCI - Healthcare Services
Desempenho econômico	-
P&D, Inovação e Educação	-
Integridade, risco e combate a corrupção	Privacidade e segurança de dados Governança
Energia	-
Água e efluentes	-
Resíduos	Resíduos e emissões tóxicas
Mudança Climática	Emissões
Saúde e segurança do colaborador	-
Cuidado centrado no paciente	Segurança e Qualidade do produto
Impacto socioeconômico	Acesso aos cuidados de saúde
Direitos humanos	Gestão da mão de obra Desenvolvimento do capital humano

**S&P (Standard & Poor's)** - Foi utilizado para o *benchmarking* o anuário - [Sustainability Yearbook 2023, setor “prestadores e serviços de saúde”](#), que é uma publicação anual da **S&P Global** que lista as empresas líderes em práticas de negócios sustentáveis. A seleção das empresas é baseada na avaliação de sustentabilidade corporativa (CSA), que é uma das principais bases de dados de sustentabilidade corporativa do mundo. O CSA avalia as empresas com base em critérios (ESG) e é usado por investidores institucionais e fundos de investimento. Como apresentado no Quadro 5, é possível observar que apenas o tema “gestão de fornecedores” não é um tema material para a Rede D'Or, embora este tema seja abordado no Relatório de Sustentabilidade nos últimos anos por estratégia da Companhia.

**Quadro 5 - Temas Rede D'Or 2023 vs. S&P Sustainability Yearbook 2023 - Healthcare Providers & Service**

Temas Materiais Rede D'Or 2023	S&P Sustainability Yearbook 2023 - HealthCare Providers & Service
Desempenho econômico	-
P&D, Inovação e Educação	-
Integridade, risco e combate a corrupção	Negócios éticos Gestão de risco e crise
Energia	
Água e efluentes	Operações ecoeficientes
Resíduos	
Mudança Climática	
Saúde e segurança do colaborador	Saúde e segurança ocupacional
Cuidado centrado no paciente	-
Impacto socioeconômico	Acesso à serviços de saúde Atração e retenção de talentos
Direitos humanos	Desenvolvimento do capital humano Práticas trabalhistas
-	Gestão de fornecedores

**ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados)** - De acordo com o relatório ESG nos hospitais 2023 (ANAHP), que reúne as boas práticas do setor em todo o país, foram definidos nove temas para o mapa temático (equivalente a materialidade) através de pesquisa e entrevistas com *stakeholders*. Apenas “infraestrutura e instalações sustentáveis” não é um tema material para a Rede D'Or, conforme Quadro 6, embora este tema seja abordado no Relatório de Sustentabilidade nos últimos anos, como construções sustentáveis.

**Quadro 6 - Temas Rede D'Or 2023 vs. ANAHP - ESG nos Hospitais 2023**

Temas Materiais Rede D'Or 2023	ANAHP - ESG nos Hospitais
Desempenho econômico	Desempenho econômico
P&D, Inovação e Educação	Inovação e tecnologia
Integridade, risco e combate a corrupção	Compliance
Energia	Eficiência energética
Água e efluentes	-
Resíduos	Gestão de resíduos
-	Infraestrutura e instalações sustentáveis
Saúde e segurança do colaborador	-
Cuidado centrado no paciente	Experiência do paciente Humanização na prestação de serviço
Mudança Climática	-
Impacto socioeconômico	-
Direitos humanos	Diversidade e inclusão

**Formulário de Referência** - é um documento que as empresas de capital aberto são obrigadas a apresentar para a comissão de valores mobiliários (CVM) periodicamente. O documento [reúne todas as informações referentes ao emissor, como atividades, fatores de risco, administração, estrutura de capital, dados financeiros, informações ESG entre outros](#). Comparamos os temas materiais da Rede D'Or com os seus cinco maiores riscos reportados no formulário de referência e observamos que os temas estão alinhados, como foi apresentado no Quadro 7. Desta maneira, a Rede D'Or demonstra que a materialidade é um processo integrante aos processos de gestão de riscos da companhia, o que auxilia na identificação de riscos e oportunidades de temas materiais para avaliação de impacto de maneira a garantir geração de valor.

**Quadro 7 - Temas Rede D'Or 2023 vs. Formulário de Referência Rede D'Or – principais riscos**

Temas Materiais Rede D'Or 2023	Formulário de Referência Rede D'Or – Principais Riscos
Desempenho econômico	A imprevisibilidade dos custos de saúde e as dificuldades em mantê-los controlados, juntamente com as restrições para reajuste dos prêmios de seguro saúde individual, podem ter um efeito adverso significativo sobre os negócios da Companhia.
P&D, Inovação e Educação	Ausência de sintonia com novas estratégias científicas e/ou estudos mais avançados que viabilizem alocação de recursos e/ou tomada de decisão de investimentos com mais assertividade/robustez e precisão, evitando perda de mercado.
Integridade, risco e combate à corrupção	Decisões desfavoráveis à Companhia em procedimentos judiciais, administrativos ou arbitrais podem afetá-la negativamente. Caso deixe de observar a extensiva legislação federal, estadual e municipal e exigências regulatórias atuais e futuras aplicáveis às suas operações, a Companhia pode ser adversamente afetada.
Energia	Impacto direto aos processos assistenciais e à operação hospitalar como um todo. Aumento de custos operacionais e/ou maior vulnerabilidade na gestão ambiental.
Água e efluentes	Impacto direto aos processos assistenciais e à operação hospitalar como um todo. Aumento de custos operacionais.
Resíduos	Impacto ambiental, considerando que os resíduos sem tratamento podem afetar o meio ambiente (o solo, a água e/ou o ar), impacto à saúde humana, operacional e/ou financeiro em razão de sanções administrativas.
Saúde e segurança do colaborador	Impacto a saúde e segurança ocupacional dos colaboradores diretos e indiretos, considerando riscos de acidentes e incidentes do trabalho, absenteísmo etc.
Cuidado centrado no paciente	Surtos ou potenciais surtos de doenças (e.g. pandemia, epidemia - inclusive eventual nova onda de Covid-19), assim como seus efeitos e a forma pela qual tais eventos podem impactar os negócios da Companhia são altamente incertos e imprevisíveis, podendo resultar em um efeito adverso relevante para a Companhia e sua capacidade de continuar operando seus negócios
Mudança Climática	Consequências econômicas para Companhia em razão de cenários climáticos que podem impactar a infraestrutura das unidades e impacto à saúde humana como o surgimento/agravamento de doenças relacionadas. Mais informações disponíveis em nosso <a href="#">Estudo de riscos Climáticos</a> .
Impacto socioeconômico	As mudanças de comportamento e estilo de vida da sociedade podem alterar a forma como os clientes dos planos de saúde desejam interagir com a Companhia, a oferta de produtos e o aumento de custos
Direitos Humanos	Violações de direitos humanos, incluindo os direitos trabalhistas de empregados próprios e terceiros, o desenvolvimento, atração e retenção de talentos, a promoção de um ambiente saudável, diverso, inclusivo e estimulante, com equipes qualificadas e motivadas.

## 2. Resultado da revisão da avaliação e priorização dos impactos

### Matriz de materialidade revisada 2023

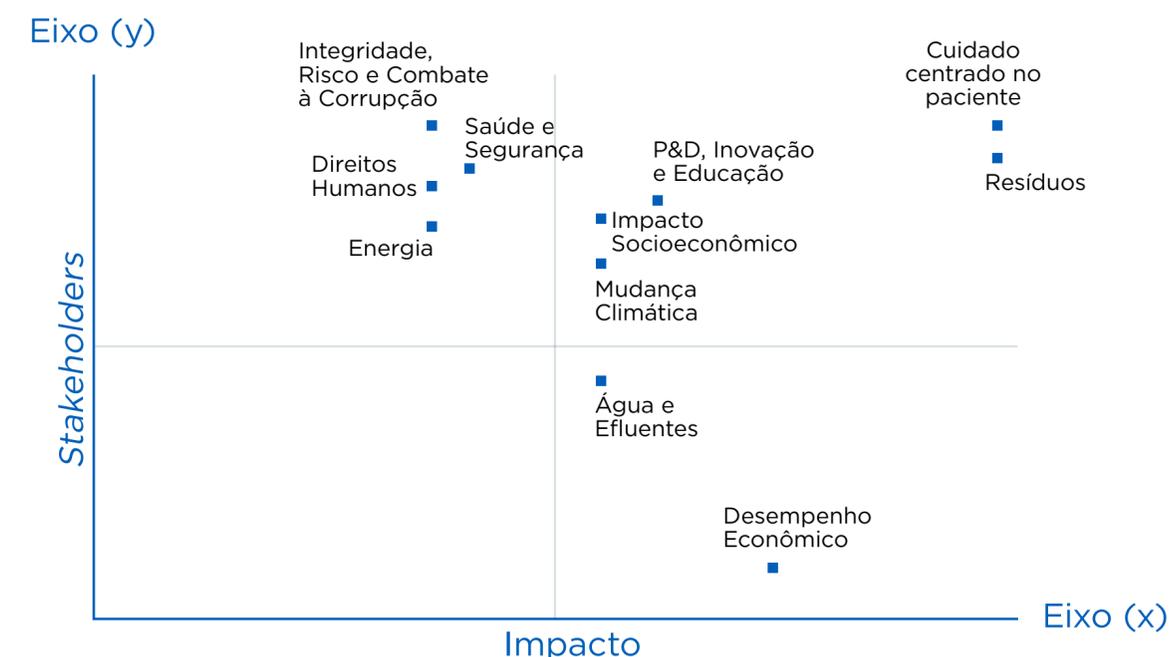
Conforme disposto em nosso normativo interno, os temas materiais devem ser priorizados em uma matriz de materialidade ou qualquer outra forma. Para tanto, esta priorização foi alinhada ao processo de avaliação de riscos corporativos da Companhia, o qual é realizado por meio de matrizes de riscos. Para a construção da matriz de materialidade 2023 (Figura 2), consideramos o conceito de materialidade de impacto, considerando a Tabela 1:

**Tabela 1 - Resultados de avaliação de impactos e engajamento de *stakeholders* internos e externos para os temas materiais**

Tema	Impacto	Stakeholders
Desempenho econômico	7,5	8,2
P&D, Inovação e Educação	6,3	9,4
Integridade, risco e combate à corrupção	3,8	9,7
Energia	3,8	9,4
Água e efluentes	5,6	9,4
Resíduos	10,0	9,6
Mudança Climática	4,2	9,6
Saúde e segurança do colaborador	5,6	9,3
Cuidado centrado no paciente	10,0	9,7
Impacto socioeconômico	5,6	9,4
Direitos humanos	3,8	9,5

- 1) O eixo (x) considera o resultado da análise de gravidade x probabilidade dos impactos da Rede D'Or. Cada tema proposto foi "pontuado" de acordo com o maior impacto causado, seja ele positivo ou negativo.
- 2) O eixo (y) foi definido com base na média das notas atribuídas por cada grupo de *stakeholders* internos e externos: colaboradores, fornecedores e ONGs. Estes resultados foram obtidos no estudo integral de materialidade.

**Figura 2 - Matriz de Materialidade 2023**



- Os temas à **esquerda**, embora tenham maior importância para stakeholders, possuem menor impacto para a companhia.
- Os temas que se concentram no eixo superior à **direita** são aqueles que representam maior relevância para os stakeholders e maior impacto para a companhia.

### 3. Resultado da revisão do processo de geração de valor

#### Avaliação de impacto dos temas materiais revisados para geração de valor

Com base na matriz de materialidade resultante em que houve a avaliação de impacto e relevância simultaneamente para fins de priorização, é possível realizar análises de impacto para identificar os temas materiais mais importantes (econômicas, ambiental, social e/ou governança) para o desempenho da empresa, com a identificação daqueles que possuem maior impacto nos negócios e na geração de valor no longo prazo.

Por meio desta avaliação, é possível definir planos de ação assertivos para a gestão adequada dos temas materiais alinhada aos negócios da Companhia. O gráfico 1 apresenta a pontuação de impactos positivos e negativos os quais foram identificados para cada tema material. Esta pontuação é obtida a partir da criticidade, a qual é representada por probabilidade x gravidade, e soma-se os resultados dos impactos identificados.

Foi possível observar que os temas “cuidado centrado no paciente”, “saúde e segurança” e “mudança climática” apresentaram o maior conjunto de criticidade considerando o somatório de scores de impactos positivos e negativos, por ordem decrescente. Abaixo, na Tabela 2, temos a avaliação desses três (3) temas materiais identificados como mais relevantes para fins ilustrativos. A pontuação de avaliação dos temas materiais com a devida avaliação de impactos e relevância é mantida internamente devido a seu caráter confidencial por conter informações estratégicas relevantes da companhia, não sendo permitida sua divulgação externa. Neste presente relatório foram apresentados somente exemplos ilustrativos para fins de transparência para com stakeholders de maneira a elucidá-los como os planos de ação sobre os temas materiais mais relevantes têm sido executados.

A Tabela 2 foi estruturada da seguinte maneira:

- a) **Temas materiais:** identificação dos temas mais relevantes a partir da análise de materialidade
- b) **Oportunidade ou risco material:** questões econômicas, ambiental, social e/ou governança mais relevantes que impulsionam a criação de valor a longo prazo, podendo ter oportunidade(s) e/ou risco(s)

- c) **Relevância do tema para os negócios:** descrição de relevância para o desempenho da empresa
- d) **Impacto nos negócios:** relação da relevância para o custo/receita/risco (por exemplo, redução de custos, geração de receita, riscos operacionais com impacto direto no desempenho financeiro).
- e) **Estratégias de negócios:** explicação das estratégias, iniciativas ou produtos ou serviços por meio dos quais aborda o tema material.
- f) **Meta(s) e prazo:** descrição e como são utilizadas, e o prazo para o cumprimento;
- g) **Progresso:** monitoramento e avaliação de progresso das metas;
- h) **Remuneração de executivos:** vínculo de remuneração de executivos ao tema material, e às respectivas metas.

Gráfico 1 – Avaliação de impacto – Temas materiais



Tabela 2 - Resultados de avaliação de impacto dos temas materiais mais relevantes

Temas materiais (a)	Cuidado Centrado no paciente	Saúde e Segurança	Mudança Climática
<b>Oportunidade ou Risco material (b)</b>	<p>Este tema afeta os negócios em: adaptação de serviços para atendimento de novas demandas de clientes; desenvolvimento de novos serviços; fidelização de novos clientes <b>Categoria: Qualidade e segurança do serviço/produto</b></p>	<p>Este tema afeta os negócios em: Custos trabalhistas relacionados a absenteísmo, doenças e acidentes de trabalho; mudanças em produtividade e da força de trabalho <b>Categoria: saúde e segurança ocupacional</b></p>	<p>Este tema afeta os negócios em: mudança climática <b>Categoria: riscos físicos e de transição</b></p>
<b>Relevância do tema para os negócios (c)</b>	<p>A relevância pôde ser verificada por meio da avaliação dos impactos identificados para os negócios. <b>Impacto positivos reais identificados (efeito na geração de receitas):</b> Prevenção e promoção da saúde; gerenciamento contínuo de doenças, com instalações e conhecimentos necessários para identificar e tratar perfis de novas patologias, Intervenção precoce em novas patologias; satisfação do cliente/paciente; diagnósticos mais precisos, em menos tempo, resultando tratamento mais adequado; redução da necessidade futura de tratamento; redução das taxas de readmissões de pacientes; promoção da alimentação saudável e sustentável. <b>Impactos negativos reais identificados (efeito no risco operacional):</b> Não atendimento em função de interrupções ou falhas nos sistemas de informação da Companhia; déficit no atendimento a pacientes devido a greves; falhas na prestação do serviço pelo não atendimento aos requisitos regulatórios</p>	<p>A relevância pôde ser verificada por meio da avaliação dos impactos identificados para os negócios. <b>Impactos negativos reais identificados (efeito no risco operacional e aumento de custo operacional):</b> Risco de explosão de gases (medicinais e não medicinais), Risco à saúde dos pacientes, consumidores e colaboradores pelo vazamento de material biológico; danos na estrutura predial e risco às pessoas (curto circuito, incêndio); falhas na prestação do serviço que colocam em risco imediato a saúde ou a segurança dos pacientes, Risco de contaminação vazamento/derramamento de reagentes e produtos químicos, óleos e/ou aditivos, material biológico e chorume; exposição dos funcionários a doenças e infecções; Risco à saúde dos pacientes, consumidores e colaboradores em função da qualidade da água; Danos às pessoas e danos materiais pela manipulação de óleo, combustível e produtos químicos; Ocorrência de incidentes com a força de trabalho; Déficit no atendimento a pacientes por afastamento, transferências ou restrições ao trabalho dos empregados por licença médica; Danos na estrutura predial e risco as pessoas (Trincas, rachaduras, infiltrações etc.); Risco de explosão pelo derramamento de óleo, combustível e produtos químicos; Danos às pessoas e danos materiais pelo vazamento de gases explosivos e/ou tóxicos; Risco de Incêndio pela manipulação de produtos combustíveis (reservatórios de óleo diesel); Alteração nas condições de saúde da vizinhança pela geração resíduo sólido (radioativo); Risco de contaminação pelo vazamento de gases explosivos e/ou tóxicos; Comprometimento da saúde dos pacientes, consumidores e colaboradores pela qualidade do ar ambiente; Alteração da qualidade do ar pelas emissões atmosféricas (odor)</p>	<p>A relevância pôde ser verificada por meio da avaliação dos impactos identificados para os negócios. <b>Impactos positivos reais identificados (efeito em custos operacionais):</b> Redução das emissões e contaminações pelo uso da telemedicina; Economia de recursos naturais/energéticos pela adoção de construção verde e saudável <b>Impactos negativos reais identificados (efeito em riscos operacionais):</b> efeito estufa pelas emissões atmosféricas; Alteração da qualidade do ar pelas emissões atmosféricas (vapor, gases refrigerantes); Falta de resiliência climática; Geração de poluentes atmosféricos pelas emissões atmosféricas (fumaça dos carros, particulados); Alteração da temperatura ambiente pelas emissões atmosféricas (calor).</p>
<b>Impacto nos negócios (d)</b>	<p><b>Impactos positivos:</b> geração de receitas <b>Impactos negativos:</b> risco operacional com impacto direto no desempenho financeiro</p>	<p><b>Impactos negativos:</b> Risco operacional com impacto direto no desempenho financeiro Aumento de custos operacionais</p>	<p><b>Impactos positivos:</b> redução de custos operacionais <b>Impactos negativos:</b> risco operacional com impacto direto no desempenho financeiro</p>
<b>Estratégias de negócios (e)</b>	<p>A Rede D'Or possui um programa estruturado de qualidade e segurança do paciente, baseado nos pilares de governança clínica, a fim de que possamos oferecer à sociedade um ambiente mais seguro para o tratamento dos pacientes e os melhores desfechos possíveis, de acordo com o perfil dos pacientes atendidos. Esse programa possui quatro pilares: 1. Melhoria do desempenho; 2. Gestão da qualidade; 3. Direcionadores externos; e 4. Segurança do paciente. Para melhorar a experiência do cliente, em 2021, foram criados relatórios gerenciais (correlação de Pearson, indicadores de HCAHPS e IS segmentados), com dados mais detalhados, de forma a facilitar a identificação de falhas e, conseqüentemente, aprimorar o nível de nossa atuação. Também iniciamos o processo de melhoria na ferramenta de pesquisa de satisfação e na de gestão de reclamações da Ouvidoria – avanços que foram efetivamente aplicados a partir do primeiro semestre de 2023.</p>	<p>A última revisão da nossa Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (disponível aqui) incorporou as dimensões de saúde e segurança ocupacional (S&amp;SO), de forma a tornar claro o compromisso da Rede D'Or com a prevenção ou mitigação de impactos adversos significativos nas dimensões de saúde, segurança do trabalho e meio ambiente que estejam diretamente vinculados às suas operações, produtos e serviços, bem como por suas mais diversas relações sociais e de negócios. Nosso sistema de gestão de S&amp;SO se baseia nas normas regulamentadoras (NR) 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 a matéria de saúde e segurança do trabalho. Temos como meta prioritária 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 é um objetivo constante para nós.</p>	<p>Em 2023, realizamos a nossa avaliação de riscos e oportunidades baseadas em cenários climáticos físicos e de transição. Além dos inventários de emissões de gases de efeitos estufa (GEE), onde conseguimos mapear as principais fontes de emissão e definir estratégias climáticas alinhadas ao modelo de negócios, o estudo de riscos e oportunidades climáticos auxilia na priorização a fim de se estabelecer planos de ação para controle e mitigação dos riscos e aproveitar as oportunidades. Os cenários são ferramentas importantes para informar políticas, avaliar impactos, orientar pesquisas e estabelecer metas e compromissos climáticos. A matriz de riscos climáticos baseada em cenários climáticos desempenha um papel crucial na compreensão e avaliação dos riscos associados às mudanças climáticas, fornecendo uma estrutura sistemática para identificar e analisar os impactos potenciais das alterações no clima no setor, considerando as regiões geográficas e sistemas naturais e permitindo a implementação de medidas para enfrentar os desafios causados pelas alterações no clima.</p>

Temas materiais (a)	Cuidado Centrado no paciente	Saúde e Segurança	Mudança Climática
<b>Meta(s) e prazo (f)</b>	<p>As metas relacionadas às quais suportam a gestão do tema material avaliado foram publicadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, e estão listadas abaixo:</p> <p>1) Divulgar temas relacionados à saúde por meio das 7 campanhas de Programa de Cuidados Rede D'Or, adaptado com consultórios e o SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico) para a realização de campanhas preventivas mídia digital e Out of Home (OOH) buscando visibilidade da marca até o final de 2023</p> <p>2) Utilizar vídeos educativos e de prevenção à saúde em pelo menos 50% dos nossos 64 Centros Médicos (Cemedts) 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 Cemedts, de acordo com interesse das mesmas e disponibilidade de divulgação. *As redes sociais da Rede D'Or são Instagram, Facebook, Twitter e LinkedIn</p> <p>3) Alcançar zona de excelência* do NPS na performance de todos os hospitais Star até 2030</p> <p>4) Alcançar zona de qualidade* do NPS na performance nos demais hospitais até 2030 *Excelência: NPS entre 76 e 100; Qualidade: NPS entre 51 e 75; Aperfeiçoamento: NPS entre e 50; Crítica: NPS entre -100 e 0</p>	<p>As metas relacionadas às quais suportam a gestão do tema material avaliado foram publicadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, e estão listadas abaixo:</p> <p>1. 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: <math>TF = n^{\circ} \text{acidentes com afastamento} \times 1.000.000 / \text{HHT}</math>. (Fonte NBR 14280) E.</p>	<p>As metas relacionadas às quais suportam a gestão do tema material avaliado foram publicadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, e estão listadas abaixo:</p> <p>1) Estabelecer Matriz de Risco Climático e seus cenários até 2023</p> <p>2) Adesão formal ao <i>Task Force on Climate-Related Financial Disclosures</i> (TCFD) até 2025</p> <p>3) Reduzir em 36%* a intensidade de emissões de GEE** até 2030 *Em relação ao ano-base 2020 **Inclui escopos 1, 2 e 3</p> <p>4) Zerar emissões líquidas de carbono até 2050 *Em relação ao ano-base 2020</p>
<b>Progresso da Meta (g)</b>	Realizamos a avaliação de progresso de maneira quantitativa ou qualitativa. Esta avaliação completa está publicada para cada meta no Relatório de Sustentabilidade 2023.	Realizamos a avaliação de progresso de maneira quantitativa ou qualitativa. Esta avaliação completa está publicada para cada meta no Relatório de Sustentabilidade 2023.	Realizamos a avaliação de progresso de maneira quantitativa ou qualitativa. Esta avaliação completa está publicada para cada meta no Relatório de Sustentabilidade 2023.
<b>Remuneração de Executivos (h)</b>	O tema material está vinculado à remuneração variável. Contudo, as metas deste tema material não são vinculadas à remuneração de executivos. A <a href="#">Política de Remuneração das Pessoas-chave</a> está publicada no site de Relações com Investidores (RI).	As metas deste tema material não são vinculadas à remuneração de executivos. A <a href="#">Política de Remuneração das Pessoas-chave</a> está publicada no site de Relações com Investidores (RI).	As metas deste tema material não são vinculadas à remuneração de executivos. As metas deste tema material não são vinculadas à remuneração de executivos. A <a href="#">Política de Remuneração das Pessoas-chave</a> está publicada no site de Relações com Investidores (RI).

As Metas ESG podem ser verificadas no "Relatório de Sustentabilidade"

## Avaliação dos temas materiais para *stakeholders* externos

Um dos desdobramentos da avaliação dos temas materiais por meio da matriz é a identificação de temas materiais considerados como relevantes para *stakeholders* externos. Foram consideradas as partes interessadas engajadas externas do [Processo de Revisão de Materialidade 2022](#), sendo os “fornecedores” e “organização social”. Ou seja, pode-se realizar a análise de materialidade para identificar e avaliar o impacto positivo/negativo associadas às operações, produtos/serviços e/ou à cadeia de fornecimento da Rede D’Or. Os dois temas materiais mais relevantes para fornecedores foram “integridade, risco e combate à corrupção” e “cuidado centrado no paciente”, enquanto a organização social julgou todos as temáticas, à exceção de “desempenho econômico” e “água e efluentes”. Deste modo, determinamos para exemplificação de resultado os temas “cuidado centrado no paciente”, o qual possui alta criticidade em nossa matriz de materialidade, e “integridade, risco e combate à corrupção”, considerado como mais relevantes mais ambos.

Na Tabela 3, apresentou-se a avaliação de dois (2) temas materiais identificados como mais relevantes para fins ilustrativos. A planilha de avaliação dos temas materiais com a devida avaliação de impactos e relevância é mantida internamente devido a seu caráter confidencial por conter informações estratégicas relevantes da companhia, não sendo permitida sua divulgação externa. Neste presente relatório foram apresentados somente exemplos ilustrativos para fins de transparência

para com *stakeholders*, de maneira a elucidá-los como os planos de ação sobre os temas materiais mais relevantes têm sido executados.

A Tabela 3 foi estruturada da seguinte maneira:

**a) Tema relevante para partes interessadas:** especificação do tema material que gera impacto positivo/negativo nos *stakeholders* externos, e categoria a qual o impacto pertence;

**b) Causa do impacto:** especificação a parte do negócio a qual é responsável pelo impacto externo e a abrangência da atividade empresarial que foi considerada na avaliação;

**c) Parte(s) interessada(s) externa(s)/área(s) de impacto avaliada(s):** grupo de *stakeholders* externos que vivencia o impacto causado pela empresa por meio de suas atividades de negócio. Grupos ou áreas externas incluem o meio ambiente, a sociedade, os consumidores finais e a cadeia de fornecedores;

**d) Relevância para o público externo:** explicação dos motivos pelos quais o impacto externo avaliado é relevante para o(s) interessado(s) externo(s) avaliado(s). A descrição também pode se referir às consequências diretas ou indiretas do impacto gerado sobre as partes interessadas da sociedade ou do meio ambiente em termos de tamanho, gravidade e/ou extensão dos danos ou benefícios causados às partes interessadas da sociedade e ao meio ambiente. O tipo de impacto avaliado pode ser positivo, negativo ou ambos. Os dois impactos relatados podem ser positivos e/ou negativos.

**Tabela 3 - Resultados de avaliação dos temas materiais mais relevantes para *stakeholders* externos**

	Impacto(s) 1	Impacto(s) 2
<b>Tema relevante para partes interessadas externas (a)</b>	Cuidado centrado no paciente <b>Categoria:</b> qualidade e segurança do serviço/produto	Integridade, risco e combate à corrupção <b>Categoria:</b> ética e compliance
<b>Causa do Impacto (b)</b>	Operações, e produtos e serviços <b>Cobertura do impacto:</b> acima de 50% das atividades de negócios (atividades de serviços hospitalares)	Operações e cadeia de fornecimento <b>Cobertura do impacto:</b> acima de 50% das atividades de negócios (grupo Rede D’Or)
<b>Parte(s) interessada(s) externa(s)/área(s) de impacto avaliada(s) (c)</b>	Consumidores finais	Meio ambiente, sociedade, consumidores finais, cadeia de fornecimento
<b>Relevância para o público externo (d)</b>	O tema material estabelecido está intrinsecamente conectado ao modelo de negócios da companhia, sendo a qualidade de atendimento de suma importância com consequências para os consumidores finais. Identificamos e avaliamos impactos negativos e positivos, conforme resultados apresentados no gráfico 1. A descrição completa dos impactos foi realizada na Tabela 2. Conforme estabelecido no GRI 3, os impactos foram avaliados sob o contexto da companhia, considerando-se sua severidade (tamanho, escopo e natureza irremediável) e probabilidade. Ao cruzar severidade e probabilidade, o impacto negativo mais crítico foi “falhas na prestação do serviço que colocam em risco imediato a saúde ou a segurança dos pacientes”, e os positivos foram “prevenção e promoção da saúde”, gerenciamento contínuo de doenças, com instalações e conhecimentos necessários para identificar e tratar perfis de novas patologias” e “intervenção precoce em novas patologias.”	O tema material tem consequências para toda cadeia de valor da companhia, o que inclui o meio ambiente, sociedade, consumidores finais e a cadeia de fornecimento. Identificamos e avaliamos impactos negativos para esta temática. Conforme estabelecido no GRI 3, os impactos foram avaliados sob o contexto da companhia, considerando-se sua severidade (tamanho, escopo e natureza irremediável) e probabilidade. Dentre os impactos negativos, ao cruzar severidade e probabilidade, o mais crítico foi “ocorrência de fraudes no sistema de saúde”.

# Conclusão

Após o processo de revisão, a lista de temas materiais foi validada com duas alterações:

- O tema material de 2022 “P&D, Inovação e Disseminação do conhecimento” foi reescrito como “P&D, Inovação e Educação”.
- Os temas materiais de 2022 “Prevenção e promoção de saúde” e “Experiência do paciente” foram consolidados no tema “Cuidado centrado no paciente”.

Não foi realizada nesta revisão o processo de engajamento com os stakeholders internos e externo, a qual será realizada em 2024, considerando que tal processo foi feito no ciclo de reporte 2022 quando do estudo integral de materialidade ([“Materialidade Rede D’Or 2022”](#)). As pontuações referentes a consulta realizada em 2022 com os stakeholders internos e externos foram mantidas.

Por meio do processo de benchmarking com os temas materiais dos principais ratings e publicações do setor de atuação da Rede D’Or, observou-se que os temas materiais de 2023 estão em sua maioria conectados com as melhores práticas de mercado e os impactos foram revisados. A descrição dos temas materiais 2023 foi revisada e consta no Quadro 8. A planilha de avaliação dos temas materiais com a devida avaliação de impactos e relevância é mantida internamente devido a seu caráter confidencial por conter informações estratégicas relevantes da companhia, não sendo permitida sua divulgação externa. Neste presente relatório foram apresentados somente exemplos ilustrativos para fins de transparência para com stakeholders de maneira a elucidá-los como os planos de ação sobre os temas materiais mais relevantes têm sido executados.

A conexão dos temas materiais a indicadores GRI, ODS, Pacto Global e SASB também foram revisadas e é mostrada no Quadro 9.

**Quadro 8 – Descrição dos temas materiais 2023**

Tema material	Descrição
 <b>Desempenho Econômico</b>	O desempenho econômico da Rede D’Or contribui para a geração de valor compartilhado, por meio do retorno aos acionistas e pelo estímulo à economia com a aquisição de materiais, insumos, geração de empregos diretos e indiretos, pagamento de impostos e desenvolvimento de fornecedores.
 <b>P&amp;D, Inovação e Educação</b>	A pesquisa científica apoia as organizações de saúde no desenvolvimento de novos tratamentos que melhoram a condição da vida humana. O Instituto de Pesquisa e Ensino (IDOR) tem papel fundamental não só na pesquisa e inovação, mas também na formação de profissionais da área de saúde e difusão do conhecimento. As operações da Rede D’Or estão embasadas em um uso cada vez maior de tecnologias digitais de atendimento.
 <b>Integridade, Risco e Combate à Corrupção</b>	A adoção de medidas de combate a falhas de conduta ética ou de descumprimento de leis e regulamentos devem permear as relações e gestão de dados, gerando confiança, transparência e evitando a ocorrência de fraudes no sistema de saúde. Em paralelo, o Programa de Integridade estabelece mecanismos utilizados para prevenir, detectar e combater a corrupção, o suborno, as fraudes em concorrências. A gestão de risco reforça as linhas de defesa da organização mitigando os diversos riscos e potencializando as oportunidades.
 <b>Energia</b>	O consumo de energia nos hospitais está ligado ao funcionamento dos sistemas de iluminação, climatização, aquecimento, bombeamento de água, elevadores e equipamentos médicos. O uso eficiente da energia e a busca de autonomia energética são práticas da Rede D’Or para minimizar o impacto do uso da energia em seus processos. Refere-se ao consumo consciente deste recurso.
 <b>Água e efluentes</b>	O consumo de água é indispensável para a prestação de serviços hospitalares. A gestão do uso da água, incluindo controle, reaproveitamento e uso da água da chuva, é relevante não só para a redução de custos, mas também para reduzir o impacto de seu uso e da geração de efluentes. Em relação à água, refere-se ao consumo consciente deste recurso.
 <b>Resíduos</b>	A gestão de resíduos envolve aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, reciclagem, tratamento e disposição final, bem como a proteção à saúde pública e ao meio ambiente.
 <b>Saúde e Segurança</b>	O desempenho em saúde e segurança engloba a promoção da saúde, a saúde e segurança ocupacional dos colaboradores diretos e indiretos, a prevenção de acidentes e incidentes do trabalho. Cuidar das pessoas, mitigar riscos de segurança e de absenteísmo são iniciativas-chave para a manutenção dos níveis de excelência e o propósito do negócio.
 <b>Cuidado centrado no paciente</b>	O cuidado centrado no paciente reúne todas as interações que influenciam a percepção do paciente e englobam a saúde e segurança do paciente, a qualidade (técnica e percebida) dos serviços prestados, o desfecho clínico e a satisfação do paciente.
 <b>Mudança Climática</b>	As emissões de gases de efeito estufa são a principal causa das mudanças climáticas e o setor de saúde é um dos principais emissores de gases de efeito estufa no mundo. A Rede D’Or promove a economia de recursos naturais/energéticos pela adoção de construção verde e saudável e pelo uso da telemedicina.
 <b>Impacto Socioeconômico</b>	A Rede D’Or gera valor por meio do desenvolvimento da comunidade local no entorno dos hospitais, da realização de investimento social privado e pelo trabalho de manter a comunidade informada sobre questões de saúde e sanitárias em geral.
 <b>Direitos Humanos</b>	Considera o respeito aos Direitos Humanos, incluindo os direitos trabalhistas de empregados próprios e terceiros, o desenvolvimento, atração e retenção de talentos, a promoção de um ambiente saudável, diverso, inclusivo e estimulante, com equipes qualificadas e motivadas, respeitando a ética e o indivíduo em seu contexto social e ambiental.

## Conexão com indicadores

Quadro 9 – Conexão dos temas materiais a indicadores GRI, ODS, Pacto Global e SASB

Tema material	GRI/Outros	ODS	Pacto Global	SASB
Desempenho Econômico	201 e 207	-	1, 7, 8, 9	-
P&D, Inovação e Educação	404 e Indicadores próprios	4, 9	1, 2	-
Integridade, Risco e Combate à Corrupção	205 e 418	16	10	-
Energia	302	12	7, 8, 9	HC-DY-130a.1
Água e efluentes	303	12	8	-
Resíduos	306	12	8	HC-DY-150a.1
Saúde e Segurança	403	3	1,3	HC-DY-320a.1
Cuidado centrado no paciente	416 e Indicadores próprios	3	1	HC-DY-230a.2, HC-DY-230a.3, HC-DY-230a.4
Mudança Climática	305	13	7, 8, 9	HC-DY-450a.1
Impacto Socioeconômico	203, 413	9	-	-
Direitos Humanos	401, 405, 406 e 410	3, 8, 4, 5	1, 2, 3, 6	HC-DY-330a.1

## Asseguração do Processo de Materialidade

O processo de estudo de materialidade e revisão de materialidade da Rede D'Or realizado em 2023 é assegurado por terceira parte, sendo esta uma empresa credenciada pela CVM para este tipo de asseguração (Comissão de Valores Mobiliários).

A asseguração do processo de materialidade da companhia é parte da asseguração do Relatório Anual de Sustentabilidade, seja quando do estudo integral bianual ou da revisão anual. O processo de materialidade descrito neste material é resumido em capítulo específico “Materialidade” (ou sob título similar) do Relatório de sustentabilidade, no qual o presente documento é verificado integralmente por terceira parte de maneira que o disposto no referido capítulo esteja alinhado ao processo realizado. Em outras palavras, a asseguração do Relatório Anual de Sustentabilidade contempla a asseguração do processo de materialidade.

É importante enfatizar que, no presente documento, não se tem anexada uma carta de asseguração específica, contudo esta carta é anexada no Relatório Anual de Sustentabilidade, no qual se tem a garantia que a materialidade também foi assegurada por terceira parte.

A carta de asseguração pode ser visualizada anexada no Relatório Anual de Sustentabilidade em:

- [Site oficial](#) da Rede D'Or
- [Site de Relações com Investidores](#) Rede D'Or



# Créditos

## **Rede D'Or São Luiz**

Gerência de Sustentabilidade e Meio Ambiente

## **Consultoria Materialidade**

Coordenação de Sustentabilidade Rede D'Or  
Lanakaná Sustentabilidade

## **Projeto Gráfico**

blendON

REDE *D'OR*

