

# ANEXO SULAMÉRICA



# SulAmérica

A SulAmérica é uma seguradora de 128 anos que se dedica a oferecer Saúde Integral para seus mais de 7 milhões de clientes, com produtos e serviços de Saúde, Odonto, Vida, Previdência e Investimentos. A companhia é uma gestora integrada que tem como missão melhorar a vida das pessoas, com cuidado para manter sua saúde em equilíbrio, considerando os aspectos físico, emocional e financeiro. Para todas as etapas e decisões são oferecidos suporte e segurança. Para isso, conta com mais de 4 mil pessoas colaboradoras engajadas e comprometidas e com uma rede de distribuição com mais de 37 mil corretores e corretoras de seguros independentes em todo o Brasil. A SulAmérica Investimentos 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.

Em dezembro de 2022, foi aprovada a combinação de negócio com a Rede D'Or, entretanto, a SulAmérica mantém autonomia operacional. Na sequência, estão listadas algumas informações relevantes sobre a gestão de sustentabilidade na Companhia. Na elaboração deste anexo, a Rede D'Or optou por apresentar indicadores de sustentabilidade da SulAmérica separadamente, de forma voluntária, gerencial, e não auditada.



A SulAmérica busca integrar a sustentabilidade em sua estratégia de negócios. Para isso, realizou uma pesquisa de materialidade para identificação dos temas prioritários a serem tratados nesta agenda. A materialidade foi revisada em virtude do processo de combinação de negócios com a Rede D'Or. Os temas identificados a serem trabalhados nos próximos ciclos são:

- Qualidade no atendimento
- Gestão do Valor Compartilhado
- Desenvolvimento de Pessoas
- Inovação e Transformação Digital
- Governança, Riscos e Compliance
- Cadeia de Valor Responsável
- Fraude
- Mudança Climática
- Investimento Responsável

A implementação dessa agenda conta com a construção de políticas e normas, assegurando que esteja presente nos diversos processos da Companhia. A SulAmérica conta com as seguintes políticas, que abordam diretamente temas relacionados: a) Política de Sustentabilidade – que trata os princípios gerais que devem ser adotados por todos na Companhia; b) Política de Risco Socioambiental – que trata da incorporação da gestão de riscos de sustentabilidade nos processos de gestão de riscos; c) Código de Conduta – com princípios básicos sobre a conduta esperada dos colaboradores; d) Política Ambiental – com diretrizes gerais sobre como o tema deve ser gerenciado na Companhia; e) Política de Direitos Humanos, Inclusão e Diversidade – abordando direitos fundamentais das pessoas; f) Política de Investimento Responsável – abordando a integração de avaliação de aspectos de sustentabilidade na gestão de ativos; g) Política de Risco Social, Ambiental e Climático – abordando a gestão destes riscos na SulAmérica Investimentos.

A SulAmérica também aderiu a movimentos de mercado que trazem compromissos relevantes sobre os temas associados a sustentabilidade. São eles o PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros) e PRI (Princípios para o Investimento Responsável), ambos lançados pela UNEP-FI. Em janeiro de 2024, o compromisso com o PSI foi reforçado através da adesão da Declaração de Bogotá, que foi lançada no âmbito do movimento para promover práticas de sustentabilidade no setor, aumentar a resiliência contra riscos climáticos, ampliar a colaboração entre indústria, reguladores e formuladores de políticas, aumentar a conscientização e a capacitação sobre a sustentabilidade no setor de seguros.

Outro movimento aderido foi o Pacto Global. No âmbito da rede brasileira, associou-se aos movimentos *Mente em Foco* e *Elas Lideram*. Outros compromissos públicos assumidos podem ser acessados no site da SulAmérica.

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.

## Destques financeiros



1. Receita líquida de **R\$27,0 BILHÕES** no ano, refletindo ajustes de preços das carteiras e uma base de clientes estável



2. Nível de despesa administrativa em relação às receitas de **4,8%** no ano, vs. mais de **7%** em 2022



3. EBITDA ajustado de **R\$993,4 MILHÕES** em 2023

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. 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.

## 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.

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. No último trimestre de 2023, a SulAmérica apurou sinistralidade de 85,1%, o que representa uma queda de 1,0 ponto percentual em relação ao trimestre anterior e 7,4 pontos percentuais abaixo comparado ao mesmo período de 2022.



# Relacionamento com 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 a 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.

Ações foram realizadas com o objetivo de estreitar relacionamento e dar visibilidade para os caminhos estratégicos adotados pela Companhia. De 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 que buscam 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 os vendedores. Com isso, ampliar o crescimento sustentável.

## Médicos

Estruturar uma agenda robusta de eventos e uma régua de comunicação frequente e consistente são iniciativas 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.

## 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 às 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.



## 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 duas mil pessoas, no Parque Villa Lobos, com corrida e caminhada de rua, aulas de dança, pilates, atividades para crianças e consulta com nutricionista.

## 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

## SulAmérica 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, rigoroso controle de risco e a transparência no relacionamento com os clientes.

## Gestão de Riscos na SulAmérica

O Programa de Gestão de Riscos da SulAmérica está estruturado segundo as melhores práticas internacionais, sob o conceito de linhas de atividades diretas na Gestão de Riscos. É conhecido como Modelo das Três Linhas.

A observância as políticas devem ser feitas por todos e os especialistas nos temas de sustentabilidade atuam na segunda linha de defesa. Estes papéis de segunda linha são atribuídos a especialistas para fornecer conhecimentos complementares, apoio, monitoramento e questionamento àqueles com papéis de primeira linha. Eles podem se concentrar em objetivos específicos do gerenciamento de riscos, como: conformidade com leis, regulamentos e comportamento ético aceitável; controle interno; segurança da informação e tecnologia; sustentabilidade; e avaliação da qualidade. Como alternativa, os papéis de segunda linha podem abranger uma responsabilidade mais ampla pelo gerenciamento de riscos, como o gerenciamento de riscos corporativos (*Enterprise Risk Management* – ERM).

Os riscos ASG estão presentes na segunda linha de atividades diretas na Gestão de Riscos. Cabe a Superintendência de *Compliance*, Riscos de Conduta e Sustentabilidade o atendimento das questões regulatórias, apoio aos gestores e treinamento de equipes. Essa superintendência reporta diretamente a Diretoria de Riscos, Atuarial e *Compliance*.

A SulAmérica também conta com o “Processo de Avaliação e Revisão de Produtos” (“PARP”), que consiste em avaliações independentes sobre a viabilidade financeira dos produtos comercializados pelas unidades de negócio. O processo de PARP estabelecido recebe os pareceres de diversas áreas da Companhia, conforme definido na Norma de Procedimentos do PARP, funcionando estas áreas como uma segunda linha na avaliação técnica, de riscos e comercial dos produtos. A Superintendência

de *Compliance*, Riscos de Conduta e Sustentabilidade participa do PARP com a perspectiva de sustentabilidade.

A identificação de riscos ASG nos: (a) riscos operacionais dos processos da SulAmérica, ocorre com a participação dos consultores de temas relacionados a sustentabilidade na revisão dos riscos e controles dos processos, de acordo com a rotação de ênfase; (b) riscos de subscrição, contou com a etapa de definição de materialidade do risco para identificação de riscos; (c) riscos de mercado, seguem o processo de integração ASG no processo de investimento, conforme a Política de Investimento Responsável; (d) riscos de crédito, passam pelo processo de avaliação de contrapartes; (e) riscos de liquidez, não foram identificados riscos materiais de sustentabilidade.

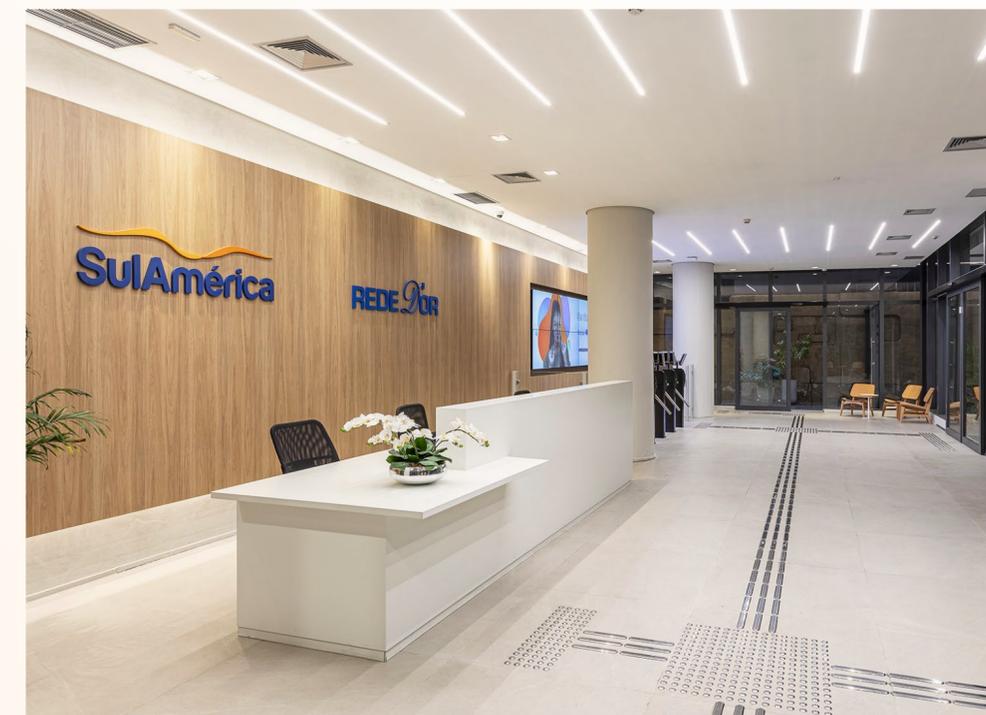
Conforme a Política de Gestão de Riscos Corporativos, a quantificação dos riscos ASG é realizada pela Superintendência de Continuidade de Negócios e Gestão de Riscos.

As respostas aos riscos são selecionadas dentre as seguintes opções: evitar, transferir, mitigar parcialmente ou totalmente ou ainda aceitar o risco. No caso de planos de ação para mitigação do risco, pode ser considerada a criação de controles internos adicionais, alterações nas políticas e limites definidos, projetos de redução de exposição aos riscos, ações para melhoria de resultados e indicadores, dentre outros.

A Superintendência de Continuidade de Negócios e Gestão de Riscos deve produzir comunicação eficiente e tempestiva para todas as linhas com os resultados dos processos de identificação, quantificação e respostas aos riscos, incluindo indicadores de gestão de riscos e capital.

Para a gestão dos riscos de sustentabilidade nos investimentos, a SulAmérica segue as diretrizes listadas na Política de Investimento

Responsável. Essa política pressupõe a integração de análise ASG junto ao processo de avaliação de riscos dos ativos. Todos os ativos de renda variável e crédito privado estão sujeitos a essas diretrizes. O projeto integra a análise ASG na tomada de decisão de investimento utilizando uma matriz de materialidade proprietária (para avaliação dos riscos de cada setor), consultoria especializada (para fornecimento de uma classificação de terceira parte sobre as investidas), treinamento dos analistas e gestores de ativos (responsáveis pela apresentação dos cases de investimentos), comitê ASG (onde os cases são apresentados para deliberação de investimento sobre a perspectiva de sustentabilidade) e processo de engajamento com as investidas (onde busca engajar as investidas em temas prioritários para a Companhia). Esse processo foi contemplado com o segundo lugar no Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização, promovido pela CNseg.



# Indicadores

Abaixo, indicadores selecionados da organização, incluindo a Paraná Clínicas. Para informações, sobre a Companhia, consultar o Relatório de Sustentabilidade da Rede D'Or.

<p><b>SULA 60</b> <b>[GRI 205-1]</b></p>	<p>Número total e percentual de operações de análise de riscos à corrupção e os riscos significativos identificados</p>	<p>A SulAmérica, visando à prevenção e o combate a atos ilícitos, como corrupção, lavagem de dinheiro e fraude, atua fortemente na construção de uma cultura de integridade sólida por meio de comunicação interna e treinamentos, bem como na avaliação de controles, instituição da adequada governança e reporte aos órgãos competentes. Além do Código de Conduta Ética e da Política Anticorrupção, a SulAmérica possui também Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, Política de Interação com a Administração Pública, Política de Participação em Licitações e Celebração de Contratos com a Administração Pública e Política de Prevenção e Combate à Fraude, cujas diretrizes são observadas na prevenção e combate a atos ilícitos.</p> <p>Para disseminação efetiva dos conceitos relacionados ao combate e prevenção à atos ilícitos, a SulAmérica realiza treinamentos e oferece <i>e-learning</i> interativo obrigatório a todos os colaboradores. Também são ministrados treinamentos elaborados especificamente para as áreas mais suscetíveis ao risco de lavagem de dinheiro.</p> <p>A SulAmérica possui processos instituídos para identificação, análise, mensuração e mitigação do risco de utilização dos produtos e serviços nesta prática, além da adoção de medidas de prevenção e mitigação, proporcionais aos riscos identificados nas unidades de negócios. As ações de prevenção e combate aos crimes de lavagem de dinheiro e corrupção são monitoradas pela área de <i>Compliance</i>.</p> <p>Também, de acordo com as melhores práticas de combate a atos ilícitos, é diariamente realizado o cruzamento das listas de sanções da ONU com a base de dados de cadastro. Neste monitoramento, no ano de 2023, não foram identificados registros relacionados aos clientes e corretores da SulAmérica.</p> <p>No ano de 2023, foram realizadas 2.759 diligências de <i>compliance</i> relacionadas a fornecedores, prestadores, colaboradores, parceiros e clientes, visando a mitigação dos riscos relacionados a atos ilícitos.</p> <p>Em relação ao COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras, foram realizadas 34 comunicações de operações com suspeitas de indícios de lavagem de dinheiro, sendo 27 relacionadas aos negócios de saúde, 4 de previdência, 2 de vida e 1 de investimentos.</p> <p>Em relação a atos de corrupção, em 2023, não houve casos confirmados movidos contra a SulAmérica ou algum de seus empregados.</p> <p>Quando o tema é fraude, a SulAmérica foi protagonista em 2023, com o lançamento de campanhas institucionais de prevenção à fraude para o público interno e externo, conscientizando a sociedade sobre as boas práticas e o uso consciente do seguro, além de participar de fóruns com instituições de mercado para traçar estratégias e ações de combate a este crime.</p> <p>No segundo semestre, representantes da SulAmérica estiveram reunidos com a Fenasaúde e o COAF para debater o assunto, apresentar os casos identificados, bem como trocar informações para aperfeiçoamento das informações compartilhadas.</p> <p>Como resultado deste trabalho, em 2023 foram apresentadas 112 notícias-crimes, 45 ações ajuizadas, 25 liminares deferidas (prestadores), 1.985 NIPS inativadas e 15 denúncias aos órgãos de classes (médicos e advogados).</p>
<p><b>SULA 84</b> <b>[GRI 418-1]</b></p>	<p>Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente</p>	<p>A SulAmérica regularmente revisa sua estratégia de segurança da informação. Isso inclui políticas e procedimentos para colaboradores com acesso a informações críticas, como o controle e gestão de acesso, além de campanhas, informativos, palestras e treinamentos com o objetivo de conscientizar sobre as melhores práticas de segurança da informação. Existe um monitoramento contínuo, além de aplicadas atualizações sistêmicas preventivas e preditivas. As soluções utilizadas de hardware e software são revisadas conforme as melhores práticas para a segurança.</p> <p>Sobre a proteção de dados pessoais, a SulAmérica possui um Programa de Governança de Privacidade para garantir a privacidade dos titulares e manter a aderência a políticas e normas implementadas.</p> <p>Conta ainda com uma equipe multidisciplinar, focada na execução e atendimento dos direitos dos usuários, no acompanhamento dos processos relacionados, na gestão dos fluxos de dados pessoais, na avaliação dos fornecedores em relação a sua conformidade com as normativas, na gestão de incidentes e no monitoramento dos riscos.</p> <p>Para ampliar o engajamento em relação ao tema, a SulAmérica realizou várias ações voltadas para privacidade:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Engajamento do corpo funcional através ações de cultura e treinamentos nas áreas, inclusive no processo de integração dos novos colaboradores, além dos obrigatórios disponibilizados na plataforma de treinamento;</li> <li>2) Reuniões periódicas com o corpo executivo para acompanhamento do tema;</li> <li>4) Continuidade do Programa de Privacidade, contemplando os controles previstos na legislação;</li> <li>5) Acompanhamento e adequação dos desenvolvimentos tecnológicos para assegurar aderência às políticas e normativas de privacidade;</li> <li>6) Acompanhamento das orientações da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) e demais órgãos reguladores como a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e Susep (Superintendência de Seguros Privados).</li> </ol> <p>Nos últimos 3 anos, tivemos um caso em um dos negócios da SulAmérica.</p>
<p><b>SULA 88</b> <b>[GRI 401-3]</b></p>	<p>Taxas de retorno ao trabalho e retenção após a licença-maternidade/ paternidade, discriminados por sexo</p>	<p>Em 2022, 144 colaboradoras saíram de licença-maternidade e 25 se desligaram dentro de 90 dias. Das 119 que retornaram (considerando o período de 90 dias após a licença), 85 permaneceram na Companhia após 12 meses de seu retorno. A taxa de retorno foi de 82,63% e a taxa de permanência (após 12 meses) de 71,42%. Em 2023, 50 colaboradoras saíram de licença.</p> <p>No caso da licença-paternidade, 50 colaboradores foram beneficiados durante o ano de 2022. Todos retornaram após o período e 34 permaneceram na empresa após 12 meses. A taxa de retorno foi de 100%, e de permanência, de 68,00%. Em 2023, 37 colaboradores saíram de licença.</p>

<p><b>SULA 90</b> <b>[GRI 404-1]</b></p>	<p>Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional</p>	<p>A SulAmérica investiu R\$ 898 mil em seus programas de treinamento, realizados em 2023. Os principais programas são:</p> <p>Desenvolvimento Corporativo: realizados por meio de ações e conteúdos disponíveis através de ações ao vivo (presenciais ou online) ou através da nossa plataforma online (SulaAprende) para todos os colaboradores da SulAmérica. As temáticas abordadas envolvem habilidades comportamentais e técnicas relevantes para os colaboradores e para o negócio da SulAmérica. Em 2023, as ações desta frente se concentraram na plataforma de conteúdo online SulaAprende.</p> <p>Desenvolvimento de Lideranças: ações e conteúdo de desenvolvimento disponíveis exclusivamente para o público de líderes da SulAmérica (coordenadores/supervisores, gerentes e superintendentes). Nesta frente, abordamos temáticas ligadas a liderança na SulAmérica e temáticas ligadas aos negócios da Companhia. Os conteúdos podem ser disponibilizados no formato ao vivo (presenciais ou online) ou através da nossa plataforma SulaAprende.</p> <p>Inclusão e Diversidade: ações e conteúdos disponíveis para colaboradores e líderes da SulAmérica com foco em temáticas de diversidade e inclusão, tendo como principais pilares de atuação: pessoas com deficiência, equidade de gênero, gerações, LGBTQIAPN+ e raça e etnia. Os conteúdos são disponibilizados no formato ao vivo (presenciais ou online) ou através da nossa plataforma SulaAprende. Em 2023, nesta frente de atuação realizamos ações de desenvolvimento para a equipe de recrutamento e seleção, disponibilizamos conteúdo online através do SulaAprende e conduzimos encontros remotos com as áreas de Relacionamento com Clientes e Auditoria.</p> <p>Trilha Regulatória: conteúdos disponíveis na plataforma de conteúdo online SulaAprende abordando os temas de governança, riscos, <i>compliance</i>, combate à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro, gestão da continuidade de negócios, privacidade e segurança da informação. Os cursos da Trilha Regulatória são obrigatórios para todos os colaboradores e sua abrangência está relatada no indicador 91a.</p>
<p><b>SULA 91a</b> <b>[GRI 2-23]</b></p>	<p>Treinamento de Políticas de Direitos Humanos e aspectos relacionados com os Direitos Humanos relevantes para as operações</p>	<p>A SulAmérica oferece aos seus colaboradores diversos <i>e-learning</i>s que contemplam cursos de realização obrigatória sobre os seguintes temas: GRC (Governança, Gestão de Riscos e <i>Compliance</i>), Conduta Ética, Prevenção e Combate à Fraude, Combate à Corrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Conduta Ética, Gestão da Continuidade de Negócios, Privacidade e <i>Cybersecurity</i>. No ano de 2023, 79% dos colaboradores concluíram do 100% dos cursos mencionados. Os cursos estão disponíveis a todos os colaboradores na plataforma de treinamento. O monitoramento é realizado periodicamente por meio do indicador de conclusão. O total de horas cumpridas dos treinamentos obrigatórios foi de 5.137. Em 2023, a SulAmérica contabilizou 9.381 participações, entre colaboradores e terceirizados, nas lives através das quais o GRC, sob seus vários aspectos, foi abordado, além de 5.175 participações nos demais treinamentos relacionados sobre o mesmo tema.</p>
<p><b>SULA 92</b> <b>[GRI 406-1]</b></p>	<p>Casos de discriminação ocorridos</p>	<p>A SulAmérica possui Políticas e Normas para combate à discriminação. O Código de Ética e a Política de Direitos Humanos, Diversidade e Inclusão versam sobre o tema. Está disponível um Canal de Denúncias para todos. Os casos recebidos no Canal de Denúncia são apurados de acordo com as informações fornecidas pelo denunciante. As análises são feitas com base em documentos e entrevistas. Caso seja procedente, o caso é submetido à deliberação superior, conforme governança estabelecida pela SulAmérica. Por último, visando à remediação da infração e à prevenção de novos casos, medidas disciplinares e/ou educativas são implementadas. Em 2023, não foram registrados casos de discriminação.</p>
<p><b>SULA 101</b> <b>[GRI 403-4]</b></p>	<p>Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos</p>	<p>Para discutir e avançar na saúde e segurança dos colaboradores, a SulAmérica conta com as Comissões Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), que são constituídas por membros convidados pela Companhia e membros eleitos pelos colaboradores. Atualmente, contam com comissões representando os negócios da SulAmérica. São 44 representantes dos trabalhadores nas comissões instaladas da SulAmérica e 16 representantes nas comissões da Paraná Clínicas. Além dos treinamentos oferecidos no âmbito da CIPA, onde os representantes recebem informações sobre saúde e segurança, os colaboradores receberam treinamentos relacionados à ergonomia e segurança para home office. Também, na plataforma de segurança corporativa, são oferecidos treinamentos de prevenção de incêndio, primeiros socorros, Jovem Mais Seguro e Criança Mais Segura. Ao longo do ano de 2023, dentro da estratégia de saúde integral da Companhia, foi oferecido suporte aos colaboradores por uma equipe multidisciplinar com médicos do trabalho, enfermeiros e massoterapeutas por meio do Programa Bem + Estar. A SulAmérica atua nas áreas de saúde mental e emocional, transtornos do espectro autista, gestação saudável, atividade física, telepsicologia e ortopedia em nossas unidades Brasil.</p>
<p><b>SULA 105</b> <b>[GRI 401-2]</b></p>	<p>Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização</p>	<p>Os benefícios oferecidos pela SulAmérica estão disponíveis na seção “Faça parte do time” no site institucional da Companhia. Incluem vale-refeição, vale-alimentação, vale-transporte, auxílio-creche/auxílio babá, plano de previdência e seguros de pessoas, plano de saúde e odontológico, complementação de auxílio-doença/acidente de trabalho e acesso a empréstimo consignado. Para os cargos de 4 horas e temporários, são concedidos apenas vale-refeição e vale-transporte. Há também os benefícios relacionados à saúde do colaborador, concedidos através do Programa Bem+Estar, que conta com várias iniciativas de saúde preventiva. Há também a sala de amamentação na unidade da Alameda Santos, além disso, houve a adesão ao programa Empresa Cidadã, com possibilidade de ampliação da licença-maternidade de 120 dias para 180 dias e a licença-paternidade por 20 dias. Com isso, a SulAmérica entende fortalecer e incentivar os laços amorosos e de afeto entre os pais e mães e os filhos recém-chegados. A SulAmérica possui também o Programa Saúde Ativa, que disponibiliza um conjunto de iniciativas focadas em ações de prevenção e promoção à Saúde, de acordo com as necessidades individuais. Para os colaboradores da Paraná Clínicas, são oferecidos vale-alimentação e vale-refeição (para as localizações onde não há refeitório). Para os temporários, não são oferecidos estes benefícios.</p>

<b>SULA 160</b>	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	<p>Para medir a qualidade dos seus produtos, serviços e canais de relacionamento, avaliar nossa evolução ao longo do tempo e melhorar nossos processos, realizamos diversas pesquisas de qualidade e satisfação com seus públicos estratégicos. Para isso, utilizamos prioritariamente a metodologia Net Promoter Score (NPS), que mensura o grau de satisfação e lealdade dos clientes.</p> <p>Na Paraná Clínicas foram realizadas, em 2023, dois tipos de pesquisa. O resultado da pesquisa de satisfação com metodologia proposta pela ANS busca avaliar o grau de satisfação com o plano de saúde contratado ao longo de todo o ano de 2022, bem como as facilidades de acesso à rede de atendimento, aos canais de comunicação e atuação da operadora na linha de programas de saúde. O acesso ao resultado dessa pesquisa está disponível no link: <a href="https://www.paranaclinicas.com.br/noticias/pesquisa-de-satisfacao-de-beneficiarios-2023/">https://www.paranaclinicas.com.br/noticias/pesquisa-de-satisfacao-de-beneficiarios-2023/</a>.</p> <p>Também foi aplicada uma pesquisa de NPS para ser respondida de forma espontânea nos atendimentos realizados nas nossas unidades próprias. Foi divulgado um QRCode de acesso ao questionário e, como piloto, um totem em uma das unidades de atendimento. No canal do SAC, a Paraná Clínicas recebeu 8.032 solicitações.</p>
-----------------	--	--

SulAmérica	2023	2022
Ouvidoria	15.068	9.641
ANS	30.654	17.609
Procon	3.183	1.683
Outros canais	3.013	2.233

O aumento de demandas ocorreu, principalmente, em decorrência de alterações no modelo de gerenciamento de sinistros na Companhia.

**SULA 85 [GRI 2-7] - Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região**

SulAmérica 2023	CENTRO-OESTE		NORDESTE		NORTE		SUDESTE		SUL		TOTAL GERAL	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Administrativa	0	1	6	1	0	0	222	79	85	9	313	90
Especialista	24	3	49	18	13	1	1.605	974	159	31	1.850	1.027
Liderança	5	2	8	4	1	0	252	186	27	4	293	196
Liderança Executiva	0	0	0	0	0	0	9	12	0	0	9	12
Operacional	1	0	0	3	1	0	525	99	40	6	567	108
<b>Total Geral</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>63</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2.613</b>	<b>1.350</b>	<b>311</b>	<b>50</b>	<b>3.032</b>	<b>1.433</b>

SulAmérica 2023	CENTRO-OESTE		NORDESTE		NORTE		SUDESTE		SUL		TOTAL GERAL	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Integral	30	6	63	26	15	1	2.609	1.347	310	50	3.027	1.430
Meio período	0	0	0	0	0	0	4	3	1	0	5	3
<b>Total Geral</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>63</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2.613</b>	<b>1.350</b>	<b>311</b>	<b>50</b>	<b>3.032</b>	<b>1.433</b>

**SULA 89 [GRI 405-1] - Discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com faixa etária e outros indicadores de diversidade**

SulAmérica 2023	Administrativa	Especialista	Liderança	Liderança Executiva	Operacional	Total Geral
Amarela	3	13	4	1	0	21
Branca	220	1.749	379	18	316	2.682
Não Informado	17	102	3	0	45	167
Negra	23	146	10	0	61	240
Parda	140	867	93	2	253	1.355
<b>Total Geral</b>	<b>403</b>	<b>2.877</b>	<b>489</b>	<b>21</b>	<b>675</b>	<b>4.465</b>

SulAmérica 2023	Administrativa	Especialista	Liderança	Liderança Executiva	Operacional	Total Geral
Até 25 anos	52	211	0	0	79	342
De 26 a 35 anos	131	1.021	91	1	204	1.448
De 36 a 45 anos	135	1.094	233	9	242	1.713
De 46 a 55 anos	72	442	132	8	121	775
De 56 a 65 anos	13	102	31	3	26	175
Mais de 65 anos	0	7	2	0	3	12
<b>Total Geral</b>	<b>403</b>	<b>2.877</b>	<b>489</b>	<b>21</b>	<b>675</b>	<b>4.465</b>

**SULA 90 [GRI 404-1] - Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional**

SulAmérica 2023	Feminino	Masculino	Total
Administrativa	5,8	5,4	5,7
Especialista	4,7	3,3	4,2
Liderança	3,5	3,4	3,4
Liderança Executiva	0,0	3,1	1,8
Operacional	125,4	137,0	127,2
Estagiário	6,7	4,7	5,9
<b>Total</b>	<b>27,3</b>	<b>12,7</b>	<b>22,4</b>

\*Não inclui Paraná Clínicas.

**SULA 98 [GRI 405-2] - Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes**

SulAmérica 2023	Razão	Paraná Clínicas 2023	Razão
Liderança	-18,98%	Liderança	-2,96%
Especialista	-19,67%	Especialista	-23,24%
Administrativo	3,22%	Administrativo	-10,00%
Operacional	0,93%	Operacional	7,50%
<b>Total Geral</b>	<b>-23,2%</b>	<b>Total Geral</b>	<b>-24,4%</b>

**SULA 99 [GRI 404-3] - Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional**

Anualmente, o desempenho dos colaboradores é avaliado de acordo com sua performance em relação às metas e sua evolução de habilidades e competências.

Dentre as equipes comerciais, 100% dos colaboradores são avaliados pelo Programa Remuneração extraordinária de Vendas (ReX), que oferece bônus atrelado à superação de metas de vendas. Seu desempenho é apurado trimestralmente e a remuneração é paga a cada seis meses.

Os demais colaboradores são avaliados dentro do Programa de Avaliação de Desempenho em relação às metas e sua evolução de habilidades e competências. Em 2023, não houve pagamento de remuneração variável para os colaboradores.

Área Comercial	Feminino	Masculino	Razão
<b>SulAmérica 2023</b>			
Liderança	88%	94%	91%
Especialista	88%	92%	89%
<b>Total Geral</b>	<b>88%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>



**SULA 102 [GRI 403-9 e GRI 403-10] - Taxas de lesões, dias perdidos e absenteísmo**

SulAmérica 2023	Taxa de Absenteísmo	Taxa de Dias Perdidos	Taxa de Lesões
Norte	0,02	0,09	0,00
Nordeste	0,06	0,07	0,00
Centro-Oeste	0,03	0,08	0,00
Sul	0,00	0,01	0,00
Sudeste	0,14	0,15	0,13
<b>Total Geral</b>	<b>0,12</b>	<b>0,13</b>	<b>0,11</b>

(1) A taxa de absenteísmo considera as horas de licença médica/ horas programadas x 100.  
 (2) A taxa de lesão é dada pelo (número de acidentes x 1.000.000) / horas trabalhadas, não são contabilizados acidentes de trajeto.  
 (3) A taxa de dias perdidos é calculado pelos dias úteis perdidos devido a acidentes, a partir do primeiro dia de afastamento até o dia anterior ao seu retorno x 100/ horas trabalhadas.

SulAmérica 2023	Taxa de Absenteísmo	Taxa de Dias Perdidos	Taxa de Lesões
Feminino	0,16	0,16	0,00
Masculino	0,05	0,06	0,35
<b>Total Geral</b>	<b>0,12</b>	<b>0,13</b>	<b>0,11</b>

(1) A taxa de absenteísmo considera as horas de licença médica/ horas programadas x 100.  
 (2) A taxa de lesão é dada pelo (número de acidentes x 1.000.000) / horas trabalhadas, não são contabilizados acidentes de trajeto.  
 (3) A taxa de dias perdidos é calculado pelos dias úteis perdidos devido a acidentes, a partir do primeiro dia de afastamento até o dia anterior ao seu retorno x 100/ horas trabalhadas.

SulAmérica	2023
Número de acidentes	2
Casos DORT	0
Óbitos em decorrência do trabalho	0

(1) DORT é sigla para Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho.  
 (2) Não houve acidente com consequência grave.  
 (3) Não inclui colaboradores terceirizados.

**GRI 305-1 e 305-2**

SulAmérica 2023 <sup>1</sup>	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3
Totais em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes	77,26	170,02	143,64

<sup>1</sup> Para mais detalhes, consultar a carta de asseguarção do inventário de emissões que consta no Relatório de Sustentabilidade 2023 da Rede D'Or.

**[GRI 302] - Energia**

SulAmérica	2023		2022		2021	
Consumo de energia dentro da organização [GRI 302-1]	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ
Fontes não renováveis	396,67	1.428,03	515,81	1.570,33	476,38	1.714,98
Fontes renováveis	1.586,70	5712,14	6281,32	1586,70	1905,54	6859,92
<b>Total</b>	<b>1.983,37</b>	<b>7.140,17</b>	<b>7.851,65</b>	<b>1.983,37</b>	<b>2.381,92</b>	<b>8.574,90</b>
GJ/nº vidas [GRI 302-3]	0,0003	0,0012	0,0005	0,0016	0,0005	0,0019
GJ/nº colaboradores [GRI 302-3]	0,4442	1,5991	0,5554	1,6907	0,5704	2,0534

SulAmérica	Consumo de energia fora da organização		
Consumo de combustíveis para transporte upstream de fontes não renováveis (GJ) [GRI 302-2]	2023	2022	2021
Diesel	-	-	-
Gasolina	2.231,00	3.918,05	1.458,00
Etanol	215,28	601,50	306,00
Gás Natural Veicular (GNV)	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2.446,28</b>	<b>4.519,55</b>	<b>1.764,00</b>
Intensidade (GJ/nº de vidas) [GRI 302-3]	0,0004	0,0009	0,0004
Intensidade (GJ/nº de colab) [GRI 302-3]	0,5479	0,9732	0,4224

Paraná Clínicas	Consumo de energia fora da organização	
Consumo de combustíveis para transporte upstream de fontes não renováveis (GJ) [GRI 302-2]	2023	
Diesel	80,48	
Gasolina	28,26	
<b>Total</b>	<b>108,74</b>	

[GRI 303] - Água captada, consumida e descartada por fonte

SulAmérica			2023		2022		2021	
m <sup>3</sup> ML			m <sup>3</sup>	ML	m <sup>3</sup>	ML		
Água captada [GRI 303-3]	Água de terceiros (água doce)	Concessionária	6.615	6,615	2.211		4.048	
	Água de reuso	Reuso			3.463		2.896	
	<b>Captação total de água</b>			<b>6.615</b>	<b>6,615</b>	<b>5.674</b>	<b>-</b>	<b>6.944</b>
Total de água descartada [GRI 303-4]	Água de terceiros (água doce)	Concessionária	5.292	5,290	4.539		4.539	
	<b>Descarte total de água</b>			<b>5.292</b>	<b>5,290</b>	<b>4.539</b>	<b>-</b>	<b>4.539</b>
Consumo total de água [GRI 303-5]			6.615	6,615	5.674	5,674	6.944	6,944
Intensidade de consumo (m <sup>3</sup> /nº de vidas)			0,0011	0,000	0,0011	0,000	0,0015	0,000
Intensidade de consumo (m <sup>3</sup> /nº de colab)			1,4815	0,0015	1,2218	0,0012	1,6628	0,0017

Paraná Clínicas			2023	
m <sup>3</sup> ML			m <sup>3</sup>	ML
Água captada [GRI 303-3]	Água de terceiros (água doce)	Concessionária	9.575	9,575
	<b>Captação total de água</b>		<b>9.575</b>	<b>9,575</b>
Total de água descartada [GRI 303-4]	Água de terceiros (água doce)	Concessionária	7.673	7,673
	<b>Descarte total de água</b>		<b>7.673</b>	<b>7,673</b>
Consumo total de água [GRI 303-5]			9.575	9,575

[GRI 306-3, GRI 306-5] - Resíduos gerados por destinação final

SulAmérica					
Resíduos não-perigosos (t) <sup>1</sup>					
Classificação	Método de destinação final	Resíduo	2023	2022	2021
Grupo D	Aterro	Comuns	15,99	11,93	7,20
	compostagem	Orgânicos	4,96	11,63	13,43
	Reciclagem	Recicláveis	-		
<b>Total</b>			<b>20,94</b>	<b>23,56</b>	<b>20,63</b>

A partir de 2023, somente os dados da sede de São Paulo são reportados. As demais unidades são gerenciadas em condomínio e não foi implantada uma medição individualizada para a geração de resíduos nessas unidades.

Paraná Clínicas			
Resíduos perigosos (t)			
Classificação	Método de destinação final	Resíduo	2023
Grupo A	Autoclavagem	Infectante	11,29
	Incineração (queima de massa)		2,00
Grupo B	Incineração (queima de massa)	Químicos	0,84
Grupo E	Autoclavagem	Perfurocortantes	1,05
	Incineração (queima de massa)		-
<b>Total</b>			<b>15,18</b>

Paraná Clínicas			
Resíduos não-perigosos (t)			
Classificação	Método de destinação final	Resíduo	2023
Grupo D2	Compostagem	Orgânicos	19,46
	Reciclagem	Recicláveis	22,09
<b>Total</b>			<b>41,55</b>

Não foram mensurados os resíduos destinados a aterro, visto que são coletados, transportados e destinados pela prefeitura, sem emissão de Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR).