

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2021



Grupo  
NotreDame  
Intermédica



ANS nº 359017

Grupo  
NotreDame  
Intermédica

# SUMÁRIO



<b>Apresentação do Relatório</b>	<b>4</b>		
Temas materiais	5		
<b>Mensagem do Presidente</b>	<b>6</b>	<b>Impacto social</b>	<b>36</b>
		Nossos colaboradores	37
<b>Destaques 2021</b>	<b>7</b>	Excelência no atendimento	45
<b>Nosso propósito</b>	<b>8</b>	Gestão de fornecedores	55
Nossa estratégia	10	Investimento social	57
Medicina Preventiva	12	<b>Gestão ambiental</b>	<b>58</b>
Crescimento das operações	15	Mudanças climáticas	63
<b>Desempenho operacional</b>	<b>17</b>	Consumo de energia	67
<b>Visão ESG</b>	<b>19</b>	Consumo de água e gestão de efluentes	68
<b>Governança corporativa</b>	<b>24</b>	<b>Anexos do Relatório</b>	<b>69</b>
Estrutura de governança	26	Complemento aos conteúdos GRI	70
Compliance é prioridade	28	Complemento aos indicadores SASB	77
Gestão de riscos corporativos	31	Sumário de conteúdo da GRI	79
<b>Inovação e digitalização</b>	<b>33</b>	Sumário de conteúdo do SASB	84
Pesquisa e inovação em saúde	35	Sumário de conteúdo do TCFD	86
		Relatório de asseguração	87

## Informações sobre a foto de capa

Ricardo Tcholakian | Diretor médico e líder do Grupo de Afinidade LGBTQIA+, mais de 13 anos de GNDI  
Sueli Miaguti | Diretora de enfermagem e líder do Grupo de Afinidade PCDs, mais de 4 anos de GNDI  
Cristina Guerra | Diretora do Hospital Salvalus e líder do Grupo de Afinidade Mulheres e Equidade de Gênero, mais de 2 anos de GNDI  
Rejania Aguiar | Gerente de contas médicas e líder do Grupo de Afinidade Étnico Racial, 4 anos de GNDI



# Prefácio

## Mais um capítulo da nossa história começa a ser escrito

Duas empresas brasileiras líderes em saúde suplementar, o Sistema Hapvida e o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI) concluíram sua fusão no início de 2022, em movimento que fortalece o setor no País, democratizando o acesso a serviços médicos e hospitalares de qualidade. A Companhia resultante dessa união representa o maior sistema de Saúde Suplementar do Brasil e da América Latina, com cerca de 15 milhões de beneficiários e mais de 68 mil colaboradores.

As duas empresas têm longa trajetória na assistência médica e estão consolidadas como referência nacional, buscando sempre promover de maneira acessível o que há de melhor na medicina. A aprovação da união entre as empresas se deu em duas etapas: em junho de 2021, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e em dezembro de 2021, pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

Presente em todo o Brasil, o Sistema Hapvida teve início em Fortaleza, em 1979, quando o médico oncologista Candido Pinheiro de Lima inaugurou o Hospital Antônio Prudente, um dos mais modernos da cidade. A projeção veio quando Candido criou, em 1993, a operadora

Hapvida Saúde. A partir de então, a operadora iniciou sua expansão por todo o território nacional. A Companhia foi uma das primeiras do setor da saúde suplementar a realizar IPO no Brasil, em abril de 2018.

O Grupo NotreDame Intermédica (GNDI) foi fundado em 1968. A empresa é pioneira em medicina preventiva, área em que atua desde 1982, por meio da promoção de programas que oferecem saúde integral e odontologia para clientes empresariais e individuais. A Companhia também abriu capital em 2018, marco que potencializou ainda mais a capacidade de investimentos.

Semelhantes em sua filosofia de gestão, as duas Companhias têm complementaridade geográfica e uma vasta gama de produtos, estruturas hospitalares e soluções em saúde. Ambas têm em seu DNA valores que acreditam ser fundamentais para a entrega de um serviço de saúde de qualidade para muita gente. A fusão das duas Companhias permitirá levar esse modelo de atendimento à saúde para o Brasil inteiro e seguir crescendo é o grande desafio. Continuamos focados na sustentabilidade do nosso negócio, e nos tornarmos referência em nossa área de atuação é nosso objetivo. Pela



experiência de ambas as empresas, sempre que há uma integração, descobrimos melhorias e sinergias que agregam valor ao colaborador, ao cliente, ao paciente e ao acionista.

Estamos muito animados com este novo momento da história das duas empresas, GNDI e Hapvida, e ansiosos pelo que está por vir. Isto porque temos a plena convicção de que o que as trouxeram até aqui foram o trabalho e o comprometimento das equipes, por isso, queremos fazer desta jornada uma grande oportunidade de crescimento, experiência e descobertas para todos.



# Apresentação do Relatório

Pelo terceiro ano consecutivo, apresentamos nosso Relatório de Sustentabilidade. O documento tem o objetivo de informar nossos parceiros, clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e demais públicos sobre os projetos e iniciativas que realizamos em 2021 para aprimorar nossa gestão, gerenciar riscos e capturar oportunidades relacionadas aos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) que têm impacto sobre o nosso negócio.

Para que nossa comunicação seja eficiente e contribua com a tomada de decisão dos diversos *stakeholders*, adotamos as melhores práticas do mercado para o relato da gestão de sustentabilidade. Assim como na publicação do ano anterior, este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. A Global Reporting Initiative (GRI) é uma das principais organizações internacionais a estabelecer padrões e requisitos para a divulgação desses itens de conteúdo.

Também passamos a monitorar e reportar os indicadores ESG de acordo com as diretrizes do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), entidade com sede nos Estados Unidos,

segundo os Standards Health Care Delivery e Managed Care, direcionado para as indústrias de prestação de serviços médicos e assistenciais.

Adotamos, ainda, os padrões e critérios da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), iniciativa do Financial Stability Board (FSB) com foco na divulgação de informações confiáveis sobre a estratégia das companhias para gerenciar riscos e oportunidades às mudanças climáticas.

Além dessas plataformas externas, também apresentamos uma série de indicadores próprios estruturados pelo Grupo NotreDame Intermédica (GNDI). Esses itens têm o propósito de aprofundar o entendimento sobre a gestão da companhia e a mensuração dos impactos e benefícios proporcionados pelo modelo de negócio.

Em linha com a nossa cultura de melhoria contínua, submetemos esta publicação a um processo de verificação externa (veja o relatório de asseguuração na página 87). A ampliação da base de *standards* adotados no Relatório tem o objetivo de aprimorar o engajamento dos públicos interno e externos. Em caso de dúvidas e sugestões, os interessados podem entrar em contato por e-mail: [sustentabilidade@intermedica.com.br](mailto:sustentabilidade@intermedica.com.br).

## Escopo dos dados reportados

Os dados e informações apresentados no Relatório são referentes ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021 e abrangem o Grupo NotreDame Intermédica, suas filiais e unidades controladas.

Esse escopo é o mesmo que utilizamos para a elaboração das demonstrações financeiras consolidadas da companhia – considerando, inclusive, as novas unidades adquiridas e integradas no período.

Com o acelerado crescimento do Grupo, o levantamento dos dados em todas as unidades incorporadas tem sido um desafio muito grande. Por isso, em alguns indicadores, não foi possível contemplar todas as novas operações. As exceções, quando os itens de divulgação têm um limite diferente do informado, estão indicadas pontualmente ao longo do conteúdo, para o melhor entendimento dos leitores.



# Temas materiais

O conteúdo do nosso Relatório de Sustentabilidade é direcionado pela Matriz de Materialidade que construímos a partir da escuta e do engajamento de nossos principais públicos. A Matriz reúne os temas materiais – assuntos que têm maior relevância para a gestão ESG e, simultaneamente, influenciam de forma mais direta a tomada de decisão dos nossos *stakeholders*.

Para construir e consolidar a Matriz de Materialidade, realizamos em 2020 três pesquisas diferentes para captar percepções e avaliações de diferentes tipos de públicos – público interno, públicos externos e investidores. Com base nesses insumos pesquisados, na avaliação de *benchmarking* setoriais e na evolução da maturidade da gestão ESG em nossa companhia, revisamos a Matriz de Materialidade em 2021.

Os 11 temas materiais mapeados no ano anterior foram reorganizados em 7 temas materiais para o nosso relato que foram validados pela Diretoria. Desse universo, um deles (Mudanças Climáticas) é novo, refletindo a tendência global pela busca por soluções para uma matriz energética mais renovável e menos dependente dos combustíveis fósseis.

Após essa reestruturação, identificamos, além dos indicadores próprios GNDI, os conteúdos relacionados ao GRI, SASB e TCFD a ser apurados e relatados. Essa correlação está disponível nos Anexos do Relatório, na seção de sumários de conteúdo.



# Mensagem do Presidente

Em 2021, demos continuidade ao nosso plano estratégico de crescimento da companhia com foco na geração de valor aos nossos beneficiários e com base nos pilares ESG, sigla em inglês para a gestão dos aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa. Para ampliação de nossa capacidade de atendimento, realizamos aquisições e integrações em todas as nossas filiais – GNDI Sul, GNDI Minas Gerais e GNDI Rio.

Um intenso trabalho realizado ainda em meio aos desafios da pandemia de Covid-19, que só começou a dar sinais de arrefecimento no final do ano. Por isso, a atenção e o cuidado com as pessoas – beneficiários, colaboradores e terceiros – continuou a ser nossa prioridade máxima. Não medimos esforços para a abertura de novos leitos para atendimento dos pacientes e mantivemos os mais elevados padrões de segurança para proteger nossas equipes e médicos.

Nossa companhia se dedica continuamente na promoção de um clima organizacional positivo e, para isso, investe em iniciativas com foco em nossos colaboradores. Em 2021, implementamos nosso Programa de Diversidade e Inclusão, um tema essencial para que possamos prestar um serviço com ainda mais excelência e cuidado.

Também merece destaque o investimento feito para valorizar e desenvolver nossas equipes. Por meio de nossa universidade corporativa, a UniGNDI, disponibilizamos uma trilha de carreira em que há cursos obrigatórios para o público

assistencial, além de outras formações específicas para cada área. Em 2021, registramos uma média de 25,17 horas de capacitação por colaborador, e fomos reconhecidos como um “ótimo lugar para trabalhar” pelo Great Place to Work (GPTW), consultoria global especializada.

O GNDI preza pela excelência e pela qualidade em todas as suas atividades, de forma que o nosso relacionamento com todos os públicos de interesse seja feito sempre de maneira ética, contribuindo, assim, para um trabalho íntegro e honesto. Por isso, ao longo de 2021, reafirmamos nosso comprometimento para que todas as relações comerciais e de negócios envolvendo o GNDI fossem sempre pautadas pela honestidade, ética, legitimidade e legalidade, respeitando as normas concorrenciais, em qualquer âmbito do direito público ou privado. Fizemos diversas campanhas de conscientização junto ao nosso público interno sobre a importância do Compliance e da Ética em nossas atividades do dia a dia, além de comunicações constantes em nossos canais de comunicação interna e externa reforçando esse importante valor da nossa Companhia, pois levamos muito a sério a nossa Governança Corporativa.

No pilar ambiental, ampliamos nossos investimentos para buscar alternativas que levem à redução das nossas emissões de gases de efeito estufa. Iniciamos um projeto para construção de usinas fotovoltaicas, que garantirão o suprimento energético para parte de nossas unidades a partir de uma fonte renovável. Assim, reforçamos nosso

compromisso com uma economia de baixo carbono e com a transição energética, voltado para o combate às mudanças climáticas.

Também seguimos atentos à gestão de resíduos, um dos aspectos mais relevantes para as empresas do setor de saúde. Temos processos estabelecidos para padronizar nosso modelo de gestão em todas as unidades e garantir a destinação adequada de cada tipo de material, conforme seu grau de risco e tipo de tratamento exigido. Buscamos, cada vez mais, aumentar a reciclagem e o reaproveitamento, assim como a conscientização de nossas equipes.

A saúde suplementar no Brasil é um pilar importante para o fortalecimento das garantias de acesso à saúde de forma democrática pela população. Registramos crescimento de 18,7% no número de beneficiários em 2021 e tivemos aumento de 17,9% em nossa receita, o que reflete a confiança das pessoas na missão do GNDI em um período pandêmico que ainda enfrentamos.

Em nossa companhia, enxergamos a sustentabilidade como parte do nosso negócio. Trabalhamos focados e de forma eficiente para promover a melhoria da qualidade de vida de nossos beneficiários, em harmonia com a preservação ambiental e dos direitos humanos.

**Irlau Machado Filho**  
Presidente do Grupo  
NotreDame Intermédica



## Destques 2021

# 23.626

colaboradores próprios e 19.747 terceiros integravam nossa força de trabalho no fim de 2021, respectivamente 5% e 22% acima do quadro de 2020

## Nota de excelência

no IDSS em 2021, com destaque para a nota máxima nos critérios de qualidade em atenção à saúde e sustentabilidade no mercado

# 100%

de atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

# 100%

dos colaboradores foram sensibilizados no tema anticorrupção, sendo este um importante pilar para a companhia

### TELEMEDICINA

# + 1,5 milhão

de atendimentos médicos

### QUALIDADE

# 25

unidades acreditadas ONA (9 obtiveram o selo em 2021)  
2 hospitais acreditados QMENTUM  
1 hospital acreditado JCI

Criação do

## Comitê de Diversidade e Inclusão e Grupo de Afinidade

(Gênero, Étnico-racial, LGBTQIA+, PCD e Gerações)

### MUDANÇAS CLIMÁTICAS

# Nota B-

no CDP Climate Change, a melhor do setor de saúde brasileiro

## Selo Ouro

do inventário de gases de efeito estufa pelo segundo ano consecutivo

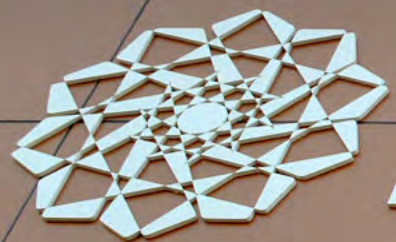
Em janeiro de 2022, passamos a integrar o

## Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da B3

Início do investimento na construção de

## seis usinas solares,

que atenderão 60 unidades do GNDI com a geração de 8.350 MWh de energia limpa por ano



NotreDame  
Intermédica

Centro Clínico Jundiaí

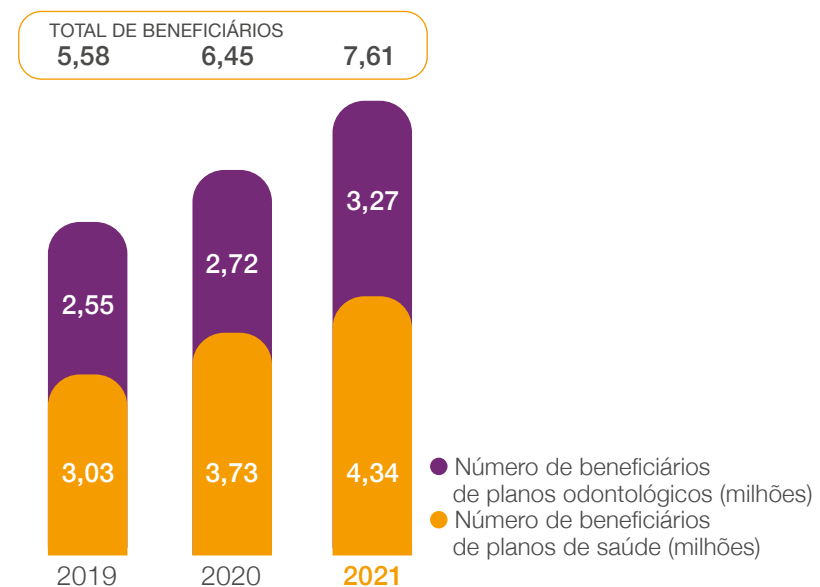
NOSSO  
PROPÓSITO



Nossa companhia, o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI), tem a missão de tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros. Há 54 anos, trabalhamos para que mais pessoas possam ser acolhidas e recebam atendimento médico e odontológico humanizado e de excelência, com preços acessíveis.

Essa visão estratégica nos transformou na maior operadora de planos de saúde do Brasil. Encerramos o ano de 2021 com a maior base de beneficiários entre as empresas do setor, com um total de 7,6 milhões de pessoas atendidas (4,4 milhões nos planos de saúde e 3,3 milhões nos planos odontológicos), um crescimento de 18,7% em relação ao ano anterior.

Evolução do carteira de beneficiários

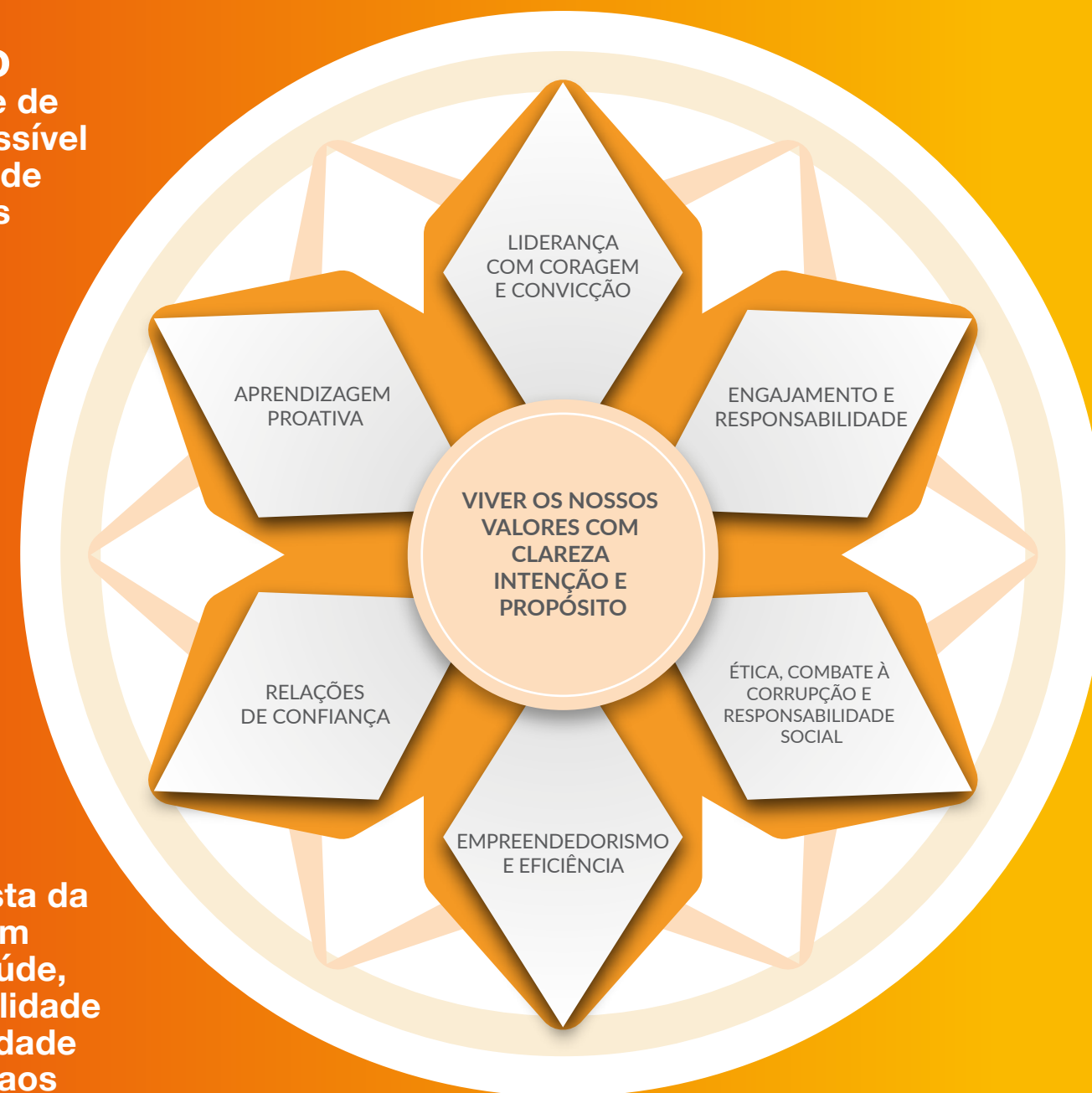


## Missão

### Tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros

## Visão

### Ser protagonista da inovação em gestão de saúde, garantindo qualidade e sustentabilidade assistencial aos nossos clientes



# Nossa estratégia

Para atender os nossos beneficiários com o máximo de qualidade e humanização, oferecendo planos de saúde e odontológicos a preços acessíveis, contamos com uma rede própria de hospitais e centros clínicos. Com essa estrutura, praticamos um atendimento assistencial integral e verticalizado, disponibilizando consultas ambulatoriais, realização de exames, internações e procedimentos cirúrgicos.

Dessa forma, colocando a jornada e a boa experiência do paciente em primeiro lugar, temos um maior controle sobre as demandas por procedimentos e conseguimos ter mais eficiência na gestão dos custos operacionais. Essa vantagem competitiva viabiliza a oferta de planos de saúde e odontológicos a preços menores para pessoas e empresas, o que impulsiona o crescimento da base de beneficiários.



## Nossa estrutura

**34**  
hospitais

**87**  
centros  
clínicos

**25** prontos-socorros autônomos

**17** centros  
de medicina  
preventiva

**72** pontos  
de coleta  
de análises  
clínicas

**3** centros de  
saúde dedicados  
exclusivamente  
ao público 50+

**12** unidades  
para exames  
de imagem

**708** leitos  
de UTI

**2.103** leitos  
de enfermaria

**+ 18 mil** dentistas credenciados

**GNDI pelo Brasil**



**Nossas marcas e produtos**

Nosso objetivo é oferecer um atendimento humanizado e democrático aos nossos beneficiários, com a maior eficiência a preços acessíveis. Para entregar o que propomos, trabalhamos em diferentes frentes para proporcionar os melhores serviços aos clientes.



Marca corporativa associada a toda a linha de produtos e serviços



Operadora dos planos de saúde



Operadora dos planos odontológicos



Rede nacional de laboratório com capacidade de mais de 100 operações, nas regiões Sudeste e Sul

Nossa rede própria está presente nas regiões Sudeste e Sul – nos estados de São Paulo (onde fica nossa sede corporativa), Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Também contamos com uma rede credenciada que amplia a oferta de serviços e atendimento para os beneficiários nesses estados e nas demais localidades do Brasil.

Além da infraestrutura para atendimento, também oferecemos aos nossos beneficiários o Interclube, um clube de benefícios que oferece descontos em drogarias, parcerias em compras online, cursos, entretenimento, viagem, produtos odontológicos, entre outras vantagens.

**Princípios estratégicos**

**SUSTENTABILIDADE**

O compromisso com a sustentabilidade é inerente às nossas atividades, aspecto primordial para o crescimento e avanço do segmento de saúde no País. Com um modelo de negócios economicamente sólido, socialmente responsável e em constante aprimoramento, além de uma cultura baseada em valores ambientais, atendemos Clientes que procuram saúde de qualidade com custos acessíveis.

**QUALIDADE**

Somos obstinados pelo aprimoramento contínuo da qualidade e excelência na prestação de serviços de assistência integral à saúde. Todas as nossas políticas, normas, governança, modelo de gestão, processos e tecnologia estão intrinsecamente ligados ao conceito de qualidade. Todos os processos devem ser analisados à luz da garantia de segurança e eficiência para nossos beneficiários, Clientes, fornecedores, parceiros comerciais e público interno, buscando a longevidade de nossa operação.

**PESSOAS**

Atraímos e retemos talentos com senso de comprometimento e motivação para que atendam ousadas metas, individuais e corporativas. Buscamos profissionais que se identifiquem com nossa missão, valores e paixão em servir com qualidade, utilizando as melhores práticas de gestão de pessoas. Proporcionamos um ambiente onde a meritocracia norteia planos de carreira, com remuneração e benefícios competitivos, num ambiente livre de assédio e com respeito à diversidade. Indivíduos são avaliados pela sua competência, atitude e resultados obtidos.

**ASSISTÊNCIA**

Qualidade de vida e bem-estar são a alma de nosso negócio. Com ampla rede própria e credenciada, prestamos assistência integral à saúde com acolhimento e incentivamos a adoção de hábitos saudáveis em cada etapa do atendimento. Proporcionamos às empresas Clientes a redução do absenteísmo e aos beneficiários tratamentos inteligentes através de diagnósticos rápidos, feitos de forma precoce e eficiente, que contribuem para a plenitude de sua saúde.

**INOVAÇÃO**

Inovação está enraizada em nosso negócio a partir da adoção de procedimentos e equipamentos modernos, que amparam todas as equipes administrativas e corpo clínico. Incentivamos o desenvolvimento de pesquisas no setor de saúde e investimos continuamente na expansão de nossa rede própria e credenciada, com base na solidez e na experiência, aliadas a um controle de custos excepcional e economicamente sustentável. O futuro é constante parte de nosso presente.

**ÉTICA E COMBATE À CORRUPÇÃO**

A cultura, visão e valores da empresa estão voltados para o combate à corrupção e a absoluta intolerância a tais práticas. Há políticas, treinamentos, procedimentos, diligências, monitoramentos e total combate a corrupção. Com base nesse conceito e comprometidos com a excelência e a qualidade, somos capazes de nos relacionarmos de maneira ética e honesta com todos os nossos públicos de interesse (clientes, beneficiários, pacientes, acionistas, corretores, colaboradores, governo, credenciados, prestadores de serviços, imprensa e a comunidade em geral).

# Medicina Preventiva

O foco na promoção da saúde e na prevenção a doenças faz parte da nossa estratégia para oferecer um atendimento de qualidade e excelência para os nossos beneficiários. Fomos pioneiros nesse modelo quando, em 1982, criamos o conceito de Assistência Integral à Saúde para oferecer diversas ações que incentivam hábitos saudáveis, combatem o sedentarismo e tratam doenças crônicas. Por isso, fomos a primeira companhia com a certificação QMentum Internacional Accreditation – Padrão Diamante, de medicina preventiva, na América Latina, em 2019.

Essas ações são realizadas nas unidades de medicina preventiva Qualivida, existentes nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná e Santa Catarina. O atendimento inclui o serviço Perfil Saúde, responsável por avaliar os principais riscos à saúde de colaboradores de empresas clientes. Esse público também é beneficiado com cartilhas, vídeos e palestras on-line que disponibilizamos regularmente. Considerando o total de acessos a iniciativas e conteúdos de

bem-estar, 68,6% dos beneficiários de planos de saúde GNDI foram impactados em 2021.

No último biênio, desenvolvemos um projeto para facilitar o acompanhamento de pacientes mantendo-os seguros, em suas casas. Por meio de uma plataforma digital e a interação via chat bot, monitoramos mais de 160 mil pacientes com Covid-19, orientando-os sobre os cuidados para evitar o contágio e encaminhando de maneira assertiva casos que demandavam atendimento de urgência.

O número de beneficiários que participam dos nossos programas de prevenção de doenças aumenta a cada ano. Em 2021, o Programa de Medicina Preventiva contou com 317 mil participantes. No ano, parte desse crescimento foi impulsionada pela criação do Programa Síndrome Pós-Covid, com atendimento integral às pessoas que apresentaram sequelas após a infecção com a doença. Outro fator importante foi a captação de pacientes por meio de um modelo preditivo baseado em Health Technology para identificar e intervir precocemente em populações com alto risco de internação.

**R\$ 65,8 milhões** investidos em iniciativas gratuitas de promoção da saúde para pacientes





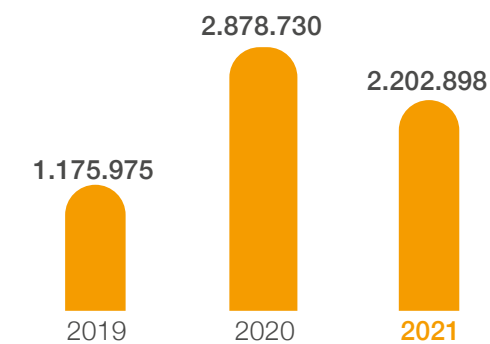
Os Programas de Medicina Preventiva são direcionados para o atendimento a beneficiários que apresentam condições de saúde de alto risco e alta complexidade. Os diferentes programas que conduzimos possuem critérios de elegibilidade definidos e aprovados pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

Os indicadores acompanhados pelas equipes de medicina preventiva apontam os ganhos para os pacientes que fazem parte dessas iniciativas.

Em 2021, por exemplo, alcançamos reduções na internação de pacientes crônicos, idosos, oncológicos e alta complexidade.

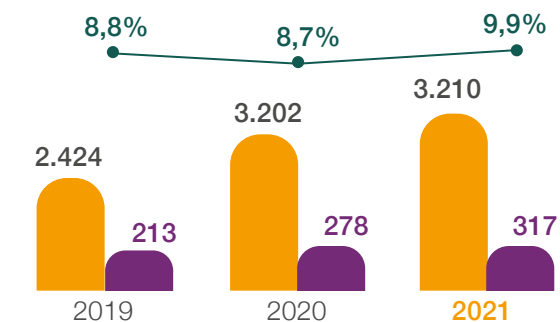
- **69%** na internação de crônicos de alto risco
- **71%** na internação de idosos
- **44%** na internação de pacientes oncológicos
- **60%** na internação de pacientes de alta complexidade
- **53%** na internação de pacientes em UTI neonatal

### Número de beneficiários em programas de promoção da saúde



\*Abrange, além da medicina preventiva, as participações em palestras e eventos e os acessos a conteúdos do nosso site. Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais.

### Beneficiários do Programa de Medicina Preventiva\*



● Total de beneficiários (mil)  
 ● Beneficiários cobertos pelo Programa de Medicina preventiva (mil)  
 ● Taxa de cobertura

\*Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais.

## Nossos Programas de Medicina Preventiva

### Programa de Apoio ao Paciente

**126.407 beneficiários ativos**

Gerencia a saúde de pacientes com determinadas doenças crônicas e os auxilia nos tratamentos em geral e em eventuais complicações. Fornece orientações, esclarecimentos e suporte emocional por telefone.

### Programa de Assistência ao Idoso

**23.382 beneficiários ativos**

Oferece atendimento integral aos idosos com equipes formadas por geriatras, fisioterapeutas, nutricionistas, assistentes sociais, terapeutas ocupacionais e fonoaudiólogos.

### Programas de Oncologia

**14.343 beneficiários ativos**

Programa oncológico voltado ao paciente e familiares, cuja proposta é proporcionar acolhimento e os tratamentos mais eficazes durante o processo, com infraestrutura de ponta e equipe altamente capacitada para cuidar nesse momento tão delicado.



### Casos de Alta Complexidade

**13.831 beneficiários ativos**

Apoia pacientes com doenças crônicas graves e de alta complexidade (perda de autonomia, paliativo, dialítico e Home Care), com o objetivo de reduzir suas limitações e melhorar a qualidade de vida.

### Programa Síndrome Pós-Covid

**2.450 beneficiários ativos**

A iniciativa atende, exclusivamente, pacientes que receberam alta hospitalar e persistem com manifestações clínicas da doença.

### Programa Gestação Segura

**28.609 beneficiários ativos**

Promove a saúde das gestantes com acompanhamento durante a gravidez e no período pós-parto. Tem equipe especializada para casos de alto risco.

# Crescimento das operações

Nosso crescimento ocorre por meio de fusões e aquisições (M&A), investimentos que realizamos para aumentar o alcance dos nossos serviços e do atendimento de qualidade que oferecemos. Com o aprimoramento da infraestrutura e padronização das operações, temos chegado cada vez mais a novos municípios para oferecer uma assistência médica a custos acessíveis em regiões com menor acesso a esse tipo de serviço.

Todas as aquisições que realizamos seguem critérios e análises de viabilidade econômica e operacional, incluindo riscos ESG. Antes da efetivação dos M&As, avaliamos a qualidade da infraestrutura dos ativos e o investimento necessário para a adequação aos nossos padrões de qualidade. Também analisamos a carteira de clientes a ser incorporada e o potencial de crescimento na nova região. O processo de *due diligence* inclui, ainda, avaliações documentais e de certidões para identificar eventuais passivos ambientais e trabalhistas.



## Aquisições

2018	2019	2020	2021	2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruzeiro do Sul</li> <li>• SAMED Saúde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediplan</li> <li>• Greenline</li> <li>• AMIU</li> <li>• Belo Dente</li> <li>• Hospital São José dos Lírios</li> <li>• Grupo Ghelfond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo São Lucas</li> <li>• Clinipam</li> <li>• AMR</li> <li>• LabClin</li> <li>• Hospital do Coração de Balneário Camboriú</li> <li>• Grupo Santa Mônica</li> <li>• Hospital Santa Brígida</li> <li>• Lifeday</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital Maringá</li> <li>• Hospital Santa Martha</li> <li>• Lifecenter</li> <li>• Grupo Medisanitas</li> <li>• Climepe</li> <li>• Serpram</li> <li>• Grupo Hospitalar de Londrina</li> <li>• Bio Saúde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Clínico Gaúcho</li> <li>• Hospital do Coração de Duque de Caxias</li> </ul>



Em 2021, dando continuidade ao nosso plano de expansão, concluímos a aquisição de mais nove unidades que foram integradas em nosso portfólio:

### GNDI Sul

Em fevereiro, completamos o primeiro ano de operações no Sul do país. Além da Clinipam, concluímos mais três integrações na região: Hospital do Coração em Balneário Camboriú (SC), Hospital e Maternidade Santa Brígida (PR) e o plano de saúde LifeDay (SC). Em seguida, realizamos a incorporação societária da operadora LifeDay na Clinipam.

Em janeiro de 2022, concluímos a aquisição do Centro Clínico Gaúcho (CCG), uma das principais operadoras verticalizadas no estado do Rio Grande do Sul. São 175 mil beneficiários de saúde e um hospital recém-inaugurado com 110 leitos.

Concluímos a aquisição do Hospital de Maringá, um dos mais tradicionais da região; a unidade se caracteriza por ser de alta complexidade e realiza cirurgias cardíacas e neurológicas.

Concluímos as obras do Centro Clínico Mercês (PR), moderno centro dedicado exclusivamente à pediatria com serviço de urgência e emergência 24h.

Finalizamos a aquisição do Grupo Hospitalar de Londrina com dois hospitais na cidade: Paes Leme e Bela Suíça.

### GNDI Minas Gerais

Concluímos a aquisição do Grupo MediSanitas do Brasil, integramos a operação da Santa Mônica Saúde e assumimos o Hospital Life Center; fechamos um contrato de locação com opção de compra do Hospital Santa Helena, em Contagem; selecionamos um imóvel para a criação do Centro Clínico de Betim; concluímos a aquisição da Serpram na região de Alfenas e Varginha, e iniciamos o processo de integração e captura de sinergias da Climepe.

### GNDI Rio

Finalizamos a aquisição do Hospital Santa Martha (RJ), unidade geral de alta complexidade que aumenta a capacidade de atendimento por rede própria no Rio de Janeiro.

Em fevereiro de 2022, fizemos a aquisição do Hospital do Coração de Duque de Caxias (HSCOR).





# DESEMPENHO OPERACIONAL

 **Santa Casa**  
**Notre Dame**  
**Intermédica**  
Hospital Maternidade  
Paulo Sacramento

## EM 2021:

RECEITA LÍQUIDA  
**R\$ 12,6 bilhões**

EBITDA DAS OPERAÇÕES  
**R\$ 718,7 milhões**

DÍVIDA LÍQUIDA E NÍVEL DE ALAVANCAGEM  
**R\$ 1,9 bilhão e 2,7x**  
(Dívida Líquida/EBITDA Ajustado)

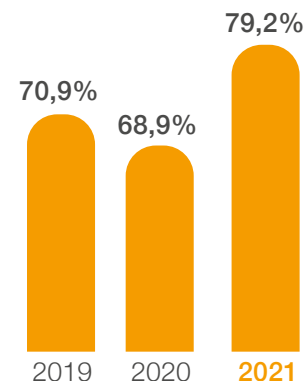
A pandemia do novo coronavírus continuou a desafiar o setor de saúde suplementar em 2021. O aumento do número de casos e internações no primeiro trimestre do ano passado, superiores ao cenário vivido em 2020, demandou estratégias diferentes para a abertura de novos leitos, a compra de insumos em meio à escassez de produtos e cenário de inflação e cuidados com os colaboradores e terceiros em nossas unidades.

Outro desafio foi a necessidade de prestar atendimento a uma grande quantidade de exames e procedimentos eletivos que haviam sido adiados no ano anterior. Com isso, nossa taxa de sinistralidade manteve-se em 79,2%.

Por outro lado, a maior preocupação da sociedade com o tema da saúde contribuiu, em conjunto com o movimento de aquisições, para o crescimento da nossa base de beneficiários de 18,7% em relação a 2020. Aproximadamente 20,5% do total de novos clientes foram acrescidos à base por meio de crescimento orgânico, excluindo os efeitos dos M&As.

Essa combinação de fatores fez com que a receita líquida total da companhia crescesse 17,9% na comparação anual. Em contrapartida, registramos uma queda de 59,9% no EBITDA e um prejuízo líquido de R\$ 171,5 milhões, por causa da elevação generalizada dos custos e dos desembolsos para a conclusão das aquisições. O valor adicionado gerado e distribuído totalizou R\$ 1,8 bilhão, uma redução de 31,6% na comparação anual.

Índice de sinistralidade (MLR)



### Dados relativos às aquisições do ano\*

	2021	2020
Receita líquida total (R\$ milhões)	1.264	1.131
Beneficiários – saúde e odontológico	607.274	566.836
Leitos	758	468

\*Dados de 2020 reapresentados.

### Demonstração do Valor Adicionado (R\$ mil) - principais linhas

	2021	2020
<b>A. Valor econômico gerado</b>		
Receitas	12.894.505	10.970.193
Insumos adquiridos de terceiros	-10.928.599	-8.069.023
Valor adicionado bruto	1.956.906	2.901.170
Depreciação e amortização	-393.331	-343.883
Valor adicionado líquido	1.572.575	2.557.287
Valor adicionado recebido em transferência	273.760	144.083
Valor adicionado total	1.846.335	2.701.370
<b>B. Distribuição do valor adicionado</b>		
Pessoal	-769.701	-655.601
Impostos, taxas e contribuições	-637.909	-1.025.529
Remuneração de capitais de terceiros	-610.232	-284.495
Remuneração de capitais próprios	171.507	-735.745



# VISÃO ESG



Nossa filosofia empresarial e os mecanismos de gestão que adotamos fazem com que nossa estratégia corporativa contribua, de forma direta e indireta, para a promoção do desenvolvimento sustentável nas regiões em que atuamos. Pautamos nossas decisões no pleno respeito aos direitos humanos e avaliamos como os investimentos e movimentos de negócio podem se conectar às metas propostas no âmbito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e da Agenda 2030. Nossa Política de Sustentabilidade, aprovada em 2021, formaliza o compromisso do GNDI com os 17 ODS e pontua 11 deles como de maior conexão com a estratégia de negócios e as tendências mundiais dos aspectos ESG.

Com base em publicações e ferramentas internacionais, analisamos nossos principais impactos e contribuições para cada um dos 17 ODS. Essa avaliação foi apoiada principalmente no estudo *SDG Compass – Diretrizes para a implementação dos ODS na estratégia de negócio*, desenvolvido pelo Pacto Global em parceria com a Global Reporting Initiative (GRI) e o World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), e na ferramenta *SDG Action Manager*, disponibilizada pelo Pacto Global em parceria com a B Lab.

Nossa missão de tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros está intimamente relacionada às ambições do **ODS 3: Saúde e Bem-Estar** e do **ODS 10: Redução das Desigualdades**. Por meio dos

Nossa filosofia empresarial direciona uma estratégia corporativa alinhada aos compromissos propostos pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

nossos serviços, contribuimos para a prevenção e o tratamento de diversas doenças. Com o mesmo compromisso, cuidamos de nossos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho seguro, saudável, respeitoso e inclusivo. As ações internas para promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação fortalecem nossa atuação em prol do **ODS 5: Igualdade de Gênero**.

Desde 2020 temos avançado na gestão de riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas, ampliando a presença de fontes renováveis em nossa matriz energética e na mitigação de nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE). Nesse contexto, estamos alinhados às metas propostas pelo **ODS 7: Energia Acessível e Limpa** e pelo **ODS 13: Ação contra a Mudança Global do Clima**. Além disso, aprimoramos continuamente a gestão de nossos impactos ambientais, orientados pelo **ODS 12: Consumo e Produção Responsáveis**. Para além do cumprimento das exigências legais aplicáveis, buscamos iniciativas inovadoras e sensibilizamos nossos públicos de interesse para a adoção de hábitos sustentáveis.













## Pacto Global

A iniciativa da ONU visa promover a integração de dez princípios universais sobre anticorrupção, proteção ambiental, trabalho decente e respeito aos direitos humanos na agenda estratégica das organizações. Também atua pela divulgação e consolidação do compromisso das companhias com as metas e objetivos dos 17 ODS, propostos pela ONU no âmbito da Agenda 2030.

Somos signatários do Pacto Global desde 2018. A partir de 2020, a companhia também participa da plataforma **Ação pelo Clima**, voltada para a integração da agenda climática – ações para mitigação e adaptação às mudanças climáticas – nas estratégias corporativas.

### GNDI segue os 10 Princípios Universais do Pacto Global

Direitos Humanos	Trabalho	Meio Ambiente	Anticorrupção
<p><b>1</b>  As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente</p>	<p><b>3</b>  As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva</p>	<p><b>7</b>  As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais</p>	<p><b>10</b>  As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina</p>
<p><b>2</b>  Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos</p>	<p><b>4</b>  A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório</p>	<p><b>8</b>  Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental</p>	
	<p><b>5</b>  A abolição efetiva do trabalho infantil</p>	<p><b>9</b>  Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis</p>	
	<p><b>6</b>  Eliminar a discriminação no emprego</p>		

## Nossos compromissos voluntários e a atuação em entidades setoriais contribuem para estender nossa visão ESG à cadeia de valor e à sociedade

### Agenda Global para Hospitais Verdes e Saudáveis (AGHVS)

O movimento AGHVS é uma iniciativa do Projeto Hospitais Saudáveis (PHS), associação sem fins econômicos dedicada à mobilização do setor de saúde para o desenvolvimento de ações focadas na proteção ambiental e segurança dos profissionais de saúde. Desde 2020, integramos a Rede Global de Hospitais Verdes e Saudáveis (RHV), que reúne as companhias do setor dedicadas ao movimento.

### Princípios de Empoderamento das Mulheres – ONU Mulheres

Somos signatários, desde 2019, da plataforma ONU Mulheres, que desenvolveu e divulga os 7 Princípios de Empoderamento das Mulheres, que têm o objetivo de impulsionar a equidade de gênero e o empoderamento feminino nos negócios e nas estratégias corporativas.

### Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)

O CEBDS é uma organização brasileira sem fins lucrativos reconhecida nacionalmente por engajar o universo corporativo na visão de desenvolvimento sustentável com prosperidade econômica. O GNDI participa do movimento desde 2020, tendo sido a primeira empresa do setor de saúde a integrar o Conselho.

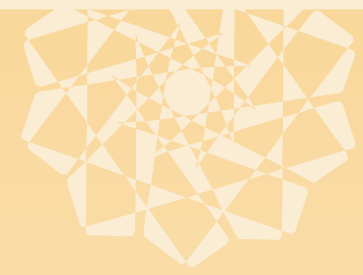
O CEO Irlau Machado é membro do Conselho de Líderes e também participamos de câmaras temáticas que discutem aspectos relevantes ESG.

### Entidades e associações setoriais

Além dessas iniciativas voluntárias, integramos diferentes associações que representam as companhias do setor de saúde complementar e contribuem para a interlocução com órgãos governamentais e agentes reguladores para a evolução dos marcos legais e outras diretrizes relevantes para o crescimento dos negócios e o atendimento aos beneficiários com qualidade. Entre essas associações, destacam-se:

- Federação Nacional de Planos de Saúde (Fenasaúde) – ocupamos as posições de Diretor-Presidente, Vice-Presidente e Presidente da Comissão Técnica da entidade, além de contarmos com representantes em todas as outras comissões

- Confederação Nacional de Seguros, Previdência e Capitalização (CNseg)
- Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) – participação no Conselho Diretor
- Sindicato Nacional de Odontologia de Grupo (Sinog) – participação nas comissões técnicas
- Sindicato Nacional de Planos de Saúde (Sinamge) – ocupamos a posição de Diretor Executivo da entidade
- Associação Nacional de Planos de Saúde (Abramge) – presença na Diretoria da entidade



## Iniciativas de engajamento

### E-mails Diariamente

Enviados aos colaboradores que possuem e-mail corporativo, com as principais diretrizes do GNDI

### Murais Diariamente

Disponível em todas as unidades assistenciais para divulgar notícias a quem não tem acesso ao e-mail

### TV Corporativa Diariamente

Veiculada em locais de grande circulação de colaboradores, com informações institucionais, fotos e vídeos de campanhas internas

### Intranet/ Extranet Diariamente

Disponível a todos os colaboradores (via rede corporativa no caso da intranet) para a divulgação de campanhas internas

### Blog do Colaborador Duas vezes por semana

Disponível a todos os colaboradores pela Intranet/ Extranet. Publica matérias de cunho institucional e outras que abordam o cotidiano do colaborador

### Site do Grupo NotreDame Intermédica

Reúne diferentes informações sobre as Unidades de Negócio e seus serviços, dicas de saúde, trabalhe conosco, canais de atendimento, notícias gerais sobre a companhia, consulta às Redes Própria e Credenciada e áreas de acesso exclusivo a beneficiários, clientes e corretores. Disponibiliza comunicações voltadas a beneficiários, clientes, corretores, *prospects*, credenciados e demais públicos

### Blog da Saúde Mensal

Voltado a beneficiários, clientes, corretores, *prospects*, credenciados e demais públicos que trafegam pelo canal. Traz informações sobre prevenção de doenças e promoção da saúde, dicas, agenda de saúde, atividade física, alimentação saudável, curiosidades etc.

### LinkedIn Duas a três vezes por semana

Divulgação de informações institucionais, como inaugurações e campanhas, datas comemorativas específicas da área da saúde

### YouTube Mensal

Divulgação de ações atuais e já veiculadas, além de palestras de Medicina Preventiva. Os vídeos são divididos em diversas playlists

### Releases Sob demanda

Voltados a jornalistas e veículos de comunicação, têm por objetivo divulgar aquisições, mudanças, entre outras novidades de interesse da imprensa e do setor

### E-mail Marketing Sob demanda

Comunicação organizada, rápida e assertiva sobre assuntos de interesse dos diferentes públicos do GNDI

### Comunicados ESG

4 comunicados de *compliance*  
27 de sustentabilidade  
12 de governança e privacidade de dados

### Iniciativas de engajamento do GNDI Sul

Posts em Instagram e Facebook contendo dicas de saúde, informações sobre os serviços e os profissionais disponíveis em nossos hospitais, além de posts sobre produtos.



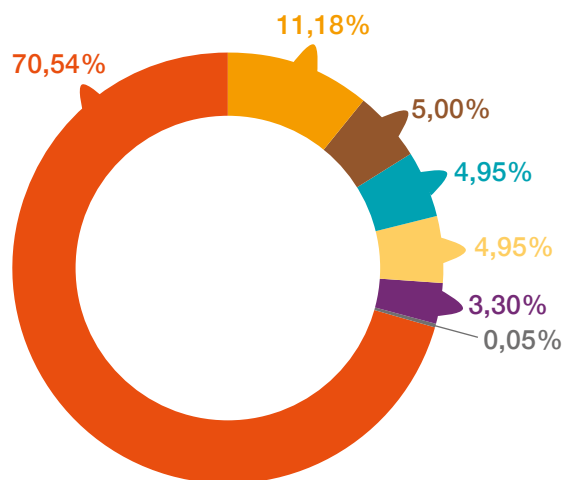
# GOVERNANÇA CORPORATIVA



Nossa companhia tem o capital aberto na bolsa de valores de São Paulo, a B3, desde 2018 e as ações (GNDI3) foram negociadas, até 11 de fevereiro de 2022, no Novo Mercado, segmento de listagem que possui o regulamento e requisitos mais elevados de governança corporativa.

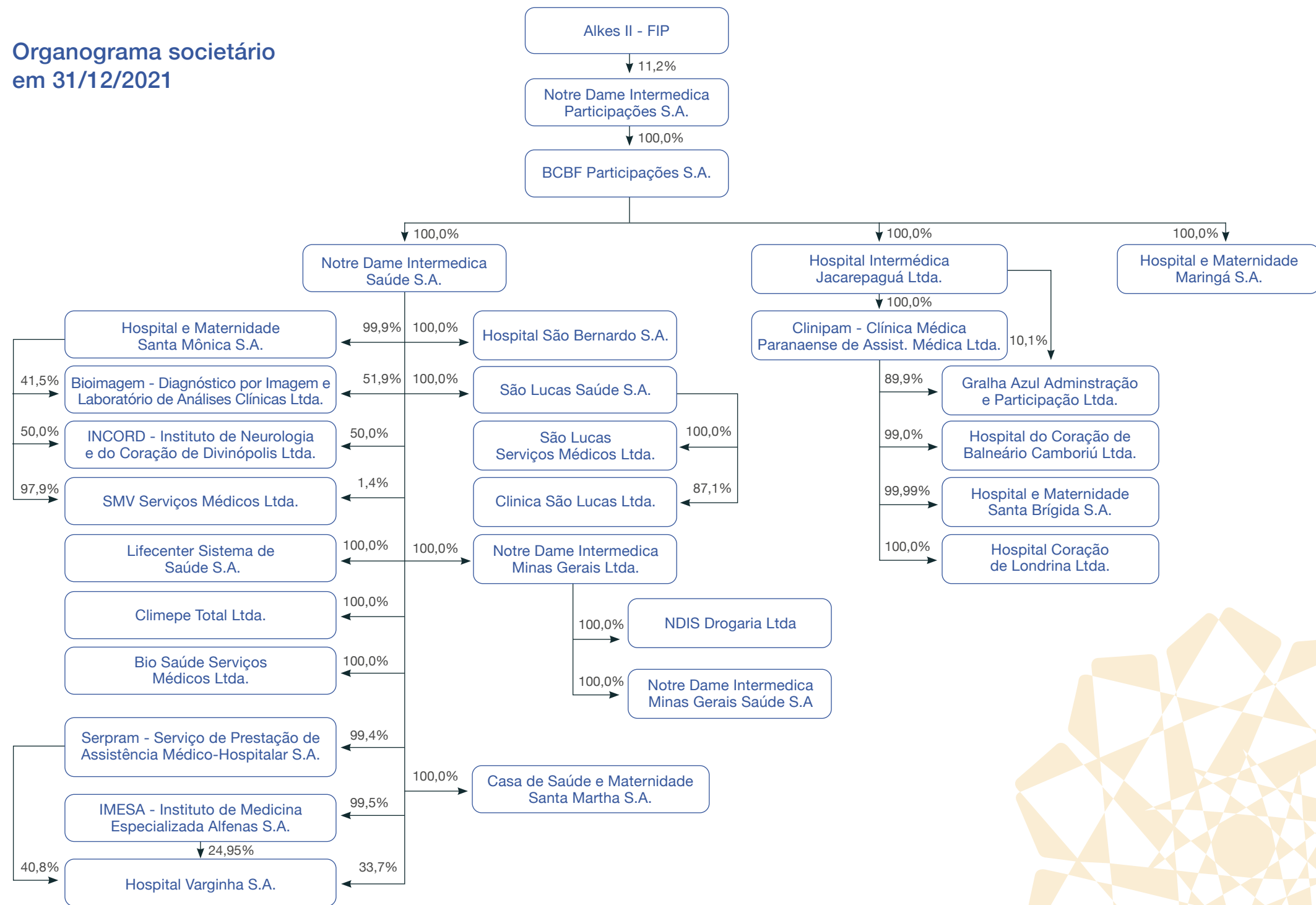
Possuímos diferentes tipos de perfis de acionistas em nossa base e um capital em free float de 70,54% – acima do mínimo de 25% exigido pelo regulamento da B3. Além disso, também superamos o percentual mínimo exigido de membros independentes no Conselho de Administração. Três conselheiros com essa classificação integram nosso órgão máximo deliberativo, formado por sete membros, perfazendo 43% do total (o Novo Mercado exige pelo menos 20% de independentes).

Composição acionária



- Alkes II
- BlackRock, Inc.
- Capital Research
- Capital World Investors
- Administradores
- Ações em tesouraria
- Outros (free float)

### Organograma societário em 31/12/2021



# Estrutura de governança



Nosso Conselho de Administração, órgão máximo de deliberação em nossa estrutura de governança, é formado por sete membros eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de dois anos. O Conselho é responsável pela definição das diretrizes estratégicas para o crescimento e desenvolvimento dos negócios, incluindo a avaliação dos riscos e oportunidades relacionados aos aspectos ESG.

O Comitê de Auditoria, formado por três membros, assessora o Conselho de Administração no acompanhamento das atividades de auditoria interna e gerenciamento de riscos corporativos.

Contamos ainda com o Conselho Fiscal, formado por três membros independentes eleitos para um mandato de um ano com a responsabilidade de fiscalizar os atos dos administradores e analisar as demonstrações financeiras da companhia. A instalação do Conselho Fiscal não é permanente em nossa estrutura de governança, sendo requerida pelos acionistas.

A Diretoria Executiva é responsável pela estratégia, desenvolvimento e acompanhamento dos planos de ação e projetos corporativos. Contamos com o Diretor Presidente e mais nove executivos, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato unificado de dois anos.

A experiência diversa e a multidisciplinaridade dos executivos que compõem nossa Diretoria Executiva contribuem para uma melhor avaliação dos riscos operacionais e dos planos de ação necessários para o crescimento dos negócios com o propósito de ampliar o acesso à saúde de qualidade.

A nomeação dos membros do Conselho de Administração, dos Comitês e da Diretoria observa as diretrizes estabelecidas pela Política de Indicação que possuímos como normativo da nossa governança corporativa. Também possuímos mecanismos formais de avaliação de desempenho dos conselheiros e executivos visando a melhoria contínua da gestão. Anualmente, os membros do Conselho fazem autoavaliação de suas atividades. A cada dois anos, ocorre a análise formal dos resultados da companhia e do desempenho da Diretoria Executiva, do próprio Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento e de cada um de seus respectivos membros, individualmente.



### Composição do Conselho de Administração

	Posição
Christopher Riley Gordon	Presidente
Irlau Machado Filho	Membro do Conselho
Michel David Freund	Membro do Conselho
T. Devin O'Reilly	Membro do Conselho
José Luiz Teixeira Rossi	Membro do Conselho Independente
Plínio Villares Musetti	Membro do Conselho Independente
Ana Paula De Assis Bógus	Membro do Conselho Independente

### Composição do Comitê de Auditoria

	Posição
José Luiz Teixeira Rossi	Membro Independente
Plínio Villares Musetti	Membro Independente
Michel David Freund	Membro do Conselho
Ana Paula De Assis Bógus	Membro Independente

### Composição do Conselho Fiscal

	Posição
Adelino Dias Pinho	Presidente
Sergio Vicente Bicicchi	Membro Efetivo
João Verner Jueneman	Membro Efetivo
Olavo Fortes Campos Rodrigues Junior	Suplente
Anna Carolina Morizot Tourinho	Suplente
Geraldo Affonso Ferreira Filho	Suplente

### Composição da Diretoria Executiva

	Posição
Irlau Machado Filho	Diretor Presidente/CEO
Marcelo Marques Moreira Filho	Vice-Presidente Financeiro/CFO
Glauco Desiderio	Diretor de Relações com Investidores
João Alceu Amoroso Lima	Vice-Presidente de ESG
Joel De Sousa	Vice-Presidente de Operações
Luiz Celso Dias Lopes	Diretor de Regulação
Lino José Rodrigues Alves	Vice-Presidente Jurídico
Nilo Sergio Silveira Carvalho	Vice-Presidente Comercial
Pedro Guilherme Calandrino	Diretor de Fusões e Aquisições
Silvia Caramé Estefan	Diretora de Contas Médicas e Custos Assistenciais

## Comitês de Assessoramento

Nossa estrutura de governança é fortalecida com a existência de Comitês de Assessoramento, grupos que envolvem a alta liderança e são resultado de nosso investimento contínuo para melhorar os processos de gestão e garantir a mais alta eficiência do negócio.

Existem em nossa companhia 13 comitês de âmbito executivo, que abrangem todos os segmentos da companhia e atuam em conformidade com a legislação e políticas estabelecidas na empresa.

São eles:

- Comitê de Saúde
- Comitê de Resultados
- Comitê Executivo
- Comitê de Negócios
- Comitê Jurídico
- Comitê de Auditoria
- Comitê de Qualidade
- Comitê de RH
- Comitê de Obras
- Comitê de Sustentabilidade
- Comitê Procurement
- Comitê de Diversidade
- Comitê de TI
- Comitê de Inovação

Também promovemos duas reuniões periódicas para avaliação de gastos e encontro com o líder da área financeira (CFO), como complemento às demais práticas de transparência e eficiência da companhia.

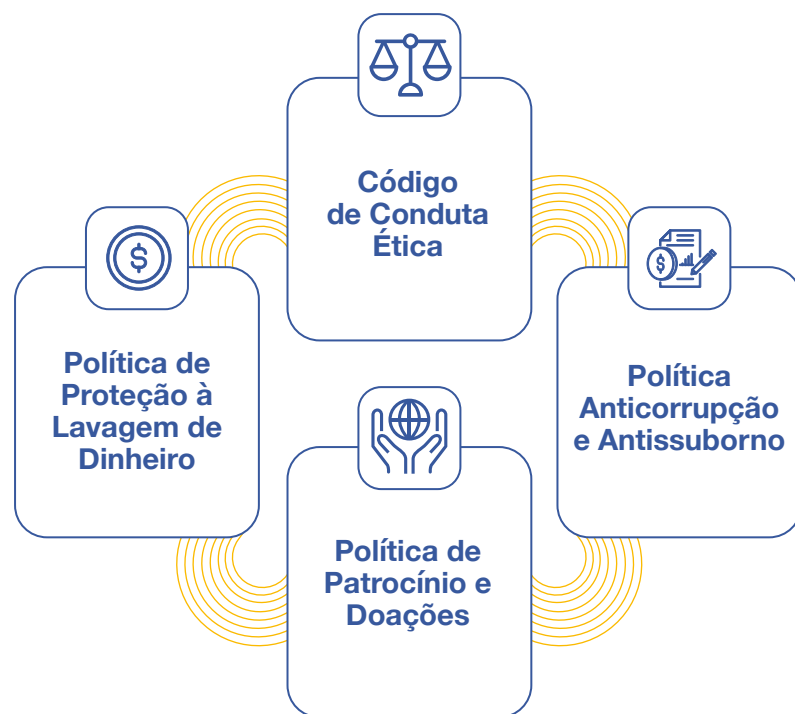
# Compliance é prioridade

Na condução dos nossos negócios e no relacionamento que estabelecemos com os diferentes públicos de interesse, a ética e a integridade são valores da nossa governança corporativa que sustentam a tomada de decisão. A atuação dos dirigentes, colaboradores e terceiros que representam nossa companhia é pautada pelos princípios éticos que expressamos em nosso Código de Conduta Ética e nas diferentes políticas de *compliance* que possuímos.

O respeito aos direitos humanos fundamentais e o repúdio a qualquer tipo de discriminação estão na base da nossa conduta e da cultura de ética e integridade que vem sendo reforçada desde que nos tornamos signatários do Pacto Global das Nações Unidas, em 2018.



## Diretrizes de compliance



Saiba  [Clique aqui e acesse nosso Código de Conduta Ética](#)

Saiba  [Clique aqui e acesse nossas políticas](#)

Para garantir o alinhamento aos valores e princípios da nossa companhia, contamos com um Programa de Compliance, com processos e práticas que superam as determinações da Lei Anticorrupção (Lei 12.846/13 e Decreto 8.420/15), abrangendo inclusive medidas de combate à corrupção estendidas para a iniciativa privada. A gestão do Programa de Compliance é conduzida pela Vice-Presidência de ESG, Riscos e Compliance e avaliada anualmente pelas Auditorias Externa e Interna, pelo Comitê de Auditoria e pelo Conselho Fiscal.

Promovemos o trabalho decente, cumprindo a legislação brasileira que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes menores de 18 anos, exceto casos que se enquadram na Lei do Jovem Aprendiz (Lei nº 10.097/2000), que permite a contratação de jovens a partir dos 14 anos de idade desde

que o trabalho não tenha características de insalubridade e periculosidade.

Todos os nossos colaboradores têm o compromisso de contribuir para eliminar qualquer forma de trabalho forçado ou análogo ao escravo e denunciar infratores em caso de suspeita desse tipo de prática, em linha com nosso Código de Conduta Ética. A sensibilização das equipes para o tema é um esforço contínuo e que abrange 100% dos colaboradores, por meio de ações de comunicação sobre os nossos valores e diretrizes, da participação em fóruns e associações externas. Em 2021, mereceu destaque a programação de divulgações no mês de dezembro, em referência ao Dia Internacional de Combate à Corrupção (09/12), estabelecido pela Convenção das Nações Unidas em 2003.



Estendemos essa postura aos nossos fornecedores, exigindo a atuação desses parceiros de acordo com o Programa de Compliance, que proíbe expressamente todo tipo de discriminação. Em 2021, mais de 5 mil clientes, parceiros e fornecedores foram comunicados sobre as nossas diretrizes anticorrupção.

Anualmente, conduzimos diferentes ações de treinamento e capacitação para os colaboradores sobre o nosso Programa de Compliance, com o objetivo de reforçar as diretrizes do Código de Conduta Ética e das políticas, bem como fortalecer a cultura de integridade que praticamos. No momento de integração das equipes de empresas adquiridas, também promovemos uma capacitação específica de *compliance*, na qual o tema de combate à corrupção é amplamente abordado. Em 2021, 61,26% dos colaboradores completaram os treinamentos de *compliance*.

A realização dos treinamentos de *compliance* na nossa universidade corporativa (UniGNDI) é obrigatória para todos os colaboradores.

**Parceiros comunicados das diretrizes anticorrupção\***

	2021		2020	
	Número	Percentual	Número	Percentual
<b>Cientes</b>				
Sudeste	754	54,1%	464	100%
Sul	90	53,3%	ND	ND
<b>Parceiros</b>				
Sudeste	1.808	92,9%	1.425	100%
Sul	159	28,2%	ND	ND
<b>Fornecedores</b>				
Sudeste	2.945	100%	1.121	100%
Sul	ND	ND	97	100%

\*Fonte: contratos das áreas Jurídico, Técnica e Comercial (corretores).

**Colaboradores comunicados em políticas e práticas de combate à corrupção\***

	2021		2020	
	Número	Percentual	Número	Percentual
Membros de governança	0	0%	0	0%
Diretoria	136	100%	118	100%
Gerência	399	100%	336	100%
Coordenação	494	100%	384	100%
Supervisão	624	100%	545	100%
Especialista/Analista	5.596	100%	4.833	100%
Auxiliar/Técnico Operacional	15.955	100%	14.156	100%
Estagiário	318	100%	97	100%
Aprendiz	104	100%	22	100%

\*Os dados foram obtidos pela base de colaboradores do RH (ver unidades abrangidas no conteúdo GRI 102-8) e cadastrados na Universidade Corporativa do Grupo NotreDame Intermédica (UniGNDI).

**Colaboradores treinados em políticas e práticas de combate à corrupção\***

	2021		2020	
	Número	Percentual	Número	Percentual
Membros de governança	0	0%	4	66,70%
Diretoria	112	82,40%	44	37%
Gerência	297	74,40%	167	50%
Coordenação	366	74,10%	224	58%
Supervisão	509	81,60%	426	78%
Especialista/Analista	2.905	51,90%	3.357	69%
Auxiliar/Técnico Operacional	8.042	50,40%	10.802	76%
Estagiário	40	38,50%	88	91%
Aprendiz	117	36,80%	22	100%
<b>Total</b>	<b>12.388</b>	<b>61,26%</b>	<b>15.130</b>	<b>70%</b>

\*Os dados foram obtidos pela base de colaboradores do RH (ver unidades abrangidas no conteúdo GRI 102-8) e cadastrados na Universidade Corporativa do Grupo NotreDame Intermédica (UniGNDI).

## Programa de Integridade

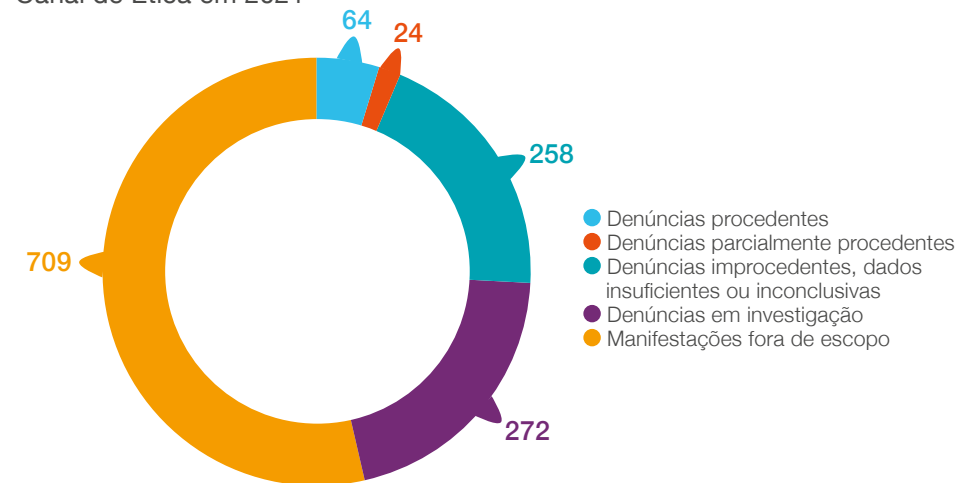
Nosso Programa de Integridade possui o Canal de Ética, plataforma para o recebimento de denúncias sobre atos de corrupção, fraudes ou qualquer outro tipo de comportamento que esteja em desacordo com o Código de Conduta Ética, as políticas de *compliance* ou a legislação brasileira.

O Canal é gerenciado por uma empresa externa e independente, e está disponível nos idiomas português e inglês. Todas as comunicações têm o seu sigilo resguardado e os comunicantes podem, inclusive, fazer as denúncias de forma anônima, se desejarem. Todas as denúncias são protocoladas e o autor pode consultar o andamento da averiguação por meio do portal do Canal de Ética.

O GNDI e seus colaboradores não foram alvo de processos judiciais relacionados ao tema. Para coibir ações de corrupção, nossa companhia atua direcionada pelo Código de Conduta Ética e pela Política Anticorrupção, fundamentados nas leis, normas e regulamentos brasileiros e internacionais relacionados ao combate à corrupção e ao suborno – em especial a Lei Anticorrupção (12.846/2013 e Decreto 8.420/2015), o Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), dos Estados Unidos, e o UK Bribery Act, do Reino Unido.



Denúncias recebidas pelo Canal de Ética em 2021



Por meio do Canal de Ética, também investigamos eventuais casos de discriminação na companhia. Em 2021, onze denúncias desse tipo foram recebidas, sendo que três foram concluídas como im procedentes, cinco como inconclusivas e três ainda estão em apuração. Para casos concluídos como procedentes, há a convocação do Comitê de Medidas Disciplinares, criado em 2021, que, entre outras atribuições, avalia o caso e delibera sobre as medidas educativas ou punitivas a serem aplicadas. Esse comitê é composto por representantes das áreas de Recursos Humanos, Jurídico e Compliance.

A área de Compliance possui interações com diversas áreas do GNDI para consultas ou solicitação de pareceres por meio do e-mail [compliance@intermedica.com.br](mailto:compliance@intermedica.com.br). Essas solicitações podem ser as mais variadas, desde a aprovação para recebimento ou oferta de brindes fora da política, revisão de materiais com informações sensíveis e que serão publicados, resposta ao Compliance de fornecedores, clientes e parceiros, dúvidas sobre as políticas de *compliance* ou fluxos estabelecidos e pedidos de orientação para resolução de conflitos de interesse, entre outros.

Para acessar o Canal de Ética:

[gndi@canaldedenuncia.com.br](mailto:gndi@canaldedenuncia.com.br)  
[canaldeetica.gndi@e-denuncias.com.br](mailto:canaldeetica.gndi@e-denuncias.com.br)  
<https://canaldedenuncia.com.br/gndi/>  
 Telefone: 0800 025 8856

# Gestão de riscos corporativos



A gestão dos riscos que podem causar impactos significativos ao nosso negócio é orientada pela Política de Gestão de Riscos e pelo Manual de Riscos. Seguimos as recomendações do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) para estabelecer responsabilidades para a gestão e mitigação de cada risco priorizado, em âmbito financeiro e não financeiro, com foco na continuidade do negócio e na geração de valor. A Política de Gestão de Riscos foi estabelecida levando em consideração também a norma ISO 31001, o Código de Conduta Ética e demais procedimentos de governança.

O gerenciamento de riscos é realizado de forma integrada em nosso negócio, com a participação do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Auditoria Interna, Área de Riscos e Área de Compliance, com a participação dos demais colaboradores para a gestão dos riscos em suas áreas de atuação.

Com esse modelo de gestão, avaliamos e tratamos todos os riscos aos quais nossa companhia está exposta, abrangendo aspectos econômicos, sociais e ambientais da nossa operação. Além disso, procuramos estar alinhados, ainda que informalmente, ao Princípio da Precaução, que também orienta a gestão ambiental, especialmente no que diz respeito ao gerenciamento de resíduos de serviço de saúde, e na segurança do trabalho da organização.

## Três fases de proteção

Aplicamos o conceito de Três Linhas de Defesa, com o intuito de padronizar e coordenar o gerenciamento de riscos

1

A primeira linha é composta por colaboradores e gestores das áreas de negócio e suporte, responsáveis por detectar quaisquer tipos de riscos cotidianos

2

A segunda é organizada pelos segmentos de Riscos, Compliance, Controles Internos, Controladoria, Qualidade e demais áreas que atuam de forma independente

3

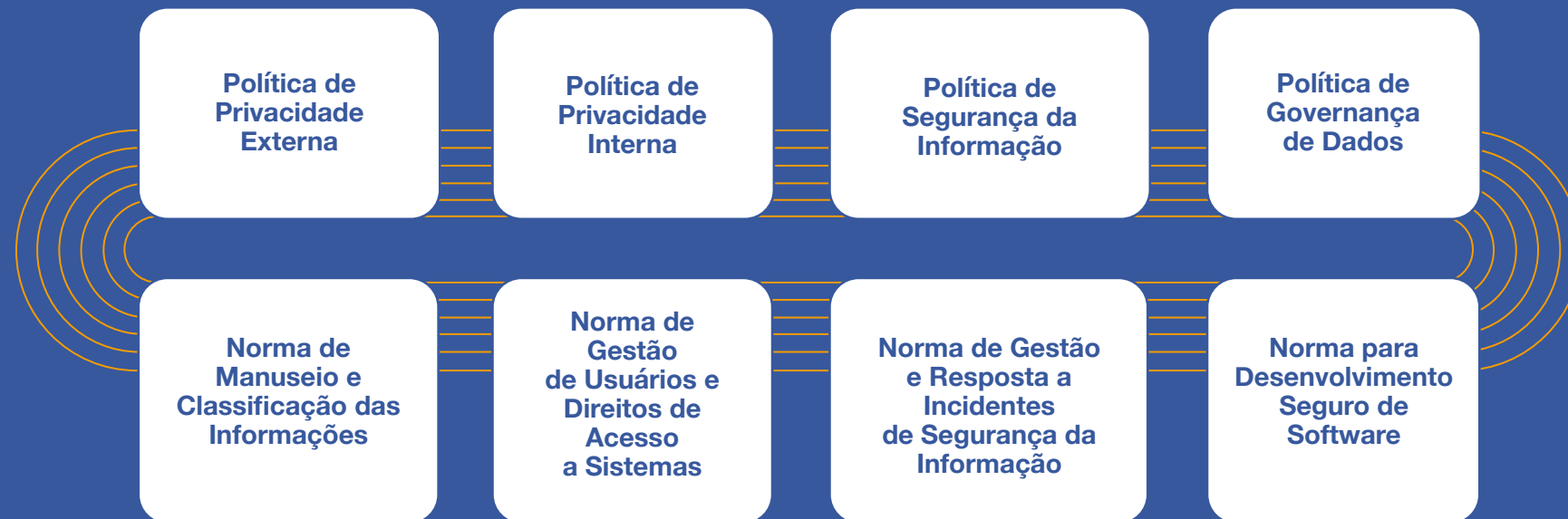
A terceira linha é constituída pela Auditoria Interna e tem função opinativa sobre a eficácia e gerenciamento de riscos

## Segurança da informação

A proteção de informações e dados sensíveis de nossos beneficiários, colaboradores e outros tipos de agentes é uma prioridade para a nossa companhia. Desde 2020, estamos em pleno atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e trabalhamos para fortalecer ainda mais a proteção de informações pessoais e dados sensíveis.

A gerência de Governança e Privacidade, como parte da Vice-Presidência de ESG, Riscos e Compliance, coordena a realização de diversos workshops com executivos e lideranças, além de áreas de negócio. Em 2021, foi lançada a campanha de conscientização e um treinamento em Segurança e Privacidade, que prevê a criação de capacitação on-line a ser incluída na trilha de aprendizagem da UniGNDI – nossa universidade corporativa.

### Políticas de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais



Saiba  
+

Clique aqui e acesse a Política de Privacidade do Grupo NotreDame Intermédica

### Criptografia fortalece nossa segurança

Os dados que recebemos são armazenados em servidores de arquivos (*storages*) criptografados e com controle de acesso lógico. As informações são importadas para os sistemas de atendimento do GNDI e são eliminadas dos servidores de arquivos permanentemente.

Em nossos sistemas, todos os acessos são controlados via “usuário e senha”, e perfis de acesso são limitados às funções exercidas.

Nossos processos internos preveem medidas a serem tomadas em caso de vazamento de dados pessoais de beneficiários ou colaboradores, incluindo a investigação de causas do incidente e a definição de planos de ação para evitar novas ocorrências. Em 2021, não registramos nenhum evento dessa natureza. Também não estamos envolvidos em nenhum processo judicial, autuação ou outro tipo de penalidade relacionada à segurança e privacidade de dados.

**2 mil profissionais,**

aproximadamente, foram engajados em ações para capacitação sobre segurança e privacidade de dados em 2021

**800 colaboradores**

treinados em LGPD no ano





# INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO

O segmento da saúde é um setor em que o surgimento de novas ferramentas tecnológicas e o crescimento da digitalização proporcionam avanços e benefícios para toda a cadeia de valor. Por isso, investimos continuamente em esforços no campo da inovação em saúde para promover as melhores alternativas aos nossos beneficiários. Temos um Comitê de Inovação, formado por membros das áreas de operações, tecnologia, produtos e novos negócios, responsável por conduzir as melhores práticas no segmento e criar possibilidades à nossa companhia e aos clientes.

Trabalhamos, por exemplo, na digitalização de nossos prontuários e tomamos medidas para modernizar nosso sistema de agendamento. As duas ações permitem que médicos recebam as informações necessárias mais rapidamente e, por consequência, aumentem a eficiência dos atendimentos.

### Investimento em *startup*

Reforçando nosso propósito de sermos cada vez mais protagonistas em inovação, investimos na *healthtech* NeuralMed. O aporte prevê participação societária de 9,29% na *startup* brasileira, empresa que tem como foco a otimização do tempo de atendimento e assertividade das decisões médicas por meio de inteligência artificial.

Com o apoio ao crescimento da parceira, ampliamos nosso posicionamento estratégico de adotar soluções inovadoras no segmento de saúde com qualidade e eficiência, dois de nossos principais lemas.



### Investimentos em soluções digitais

O desenvolvimento e utilização da telemedicina também merece destaque no GNDI, especialmente por ter ganhado ainda mais relevância em um período de pandemia, caracterizado pela existência de inúmeros desafios. Mobilizamos profissionais e estrutura para atender aos nossos beneficiários da forma mais eficiente possível por meio da telemedicina, garantindo uma saúde de qualidade e acessível (saiba mais na página 53).

A Lei nº 13.989/2020 autoriza a prática da telemedicina para todas as áreas da saúde enquanto durar a crise do novo coronavírus



## Pesquisa e inovação em saúde

O Instituto de Pesquisa GNDI foi estruturado para impulsionar nossa capacidade de pesquisa científica e de criar soluções que contribuem para tornar a saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros. Localizado na cidade de São Paulo, na unidade do bairro Higienópolis, o Instituto possui uma ala exclusiva para oferecer um atendimento humanizado, com conforto e bem-estar aos participantes.

A atuação do Instituto ocorre pelo desenvolvimento de ensaios clínicos inovadores e do estabelecimento de protocolos para o desenvolvimento de novos medicamentos e tecnologias na área da saúde. As pesquisas clínicas ocorrem em parceria com laboratórios, indústria farmacêutica e corpo clínico. A instituição também realiza cursos, simpósios e estimula a produção de artigos científicos em saúde e tecnologia pelos profissionais da nossa companhia.

O Instituto de Pesquisa GNDI impulsiona investimentos em ensaios clínicos, estabelecimento de protocolos e desenvolvimento de novos medicamentos e tecnologias, além de engajar o universo acadêmico e científico

A produção do Instituto já envolveu a realização de 17 estudos nas áreas de oncologia, cardiologia, infectologia e obstetrícia, demonstrando para a comunidade médica e científica a qualidade da nossa assistência. Também foram publicados 5 trabalhos em congressos e revistas, 7 *trials* (ensaio clínico) internacionais estão em andamento e 3 novos já foram aprovados.

Um dos *trials* desenvolvidos avalia como a imunoterapia, associada à quimioterapia, contribui para aumento da expectativa de vida dos pacientes oncológicos. O trabalho foi divulgado no site “Clinic Trials”, da U.S. National Library of Medicine, uma das mais relevantes publicações do ramo. Atualmente, 32 pacientes participam das pesquisas do Instituto.

### Ética na pesquisa clínica

Os projetos de pesquisa do Instituto GNDI são avaliados por um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) transdisciplinar, formado por especialistas de várias áreas e representantes da população.

Projetos de maior complexidade e que envolvem acompanhamento de protocolos em áreas especiais, como genética e reprodução humana, são submetidos à avaliação da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) antes de serem iniciados. Essa aprovação também é requerida para estudos que envolvam novos equipamentos e procedimentos, população indígena e biossegurança, entre outros critérios.

No desenvolvimento das pesquisas, o Instituto GNDI assegura a proteção dos direitos dos pacientes voluntários e a confidencialidade dos participantes da pesquisa. A instituição também garante a excelência dos serviços e da infraestrutura para proporcionar qualidade de vida e acolhimento aos participantes, seguindo as especificações das normativas do Sistema CEP/CONEP, Resolução 466/12, Anvisa, ICH, e demais requisitos aplicáveis.



# IMPACTO SOCIAL

# Nossos colaboradores

Trabalhamos continuamente para construir o melhor ambiente para nossos colaboradores por meio de relações baseadas no profissionalismo, acolhimento e respeito mútuo. Nossa prioridade é garantir a segurança e a saúde das pessoas durante as atividades e o atendimento aos beneficiários – um desafio ainda maior durante a pandemia de Covid-19.

Também buscamos promover a diversidade e a oferta de oportunidades iguais de desenvolvimento e crescimento profissional. A valorização do empreendedorismo feminino e a capacitação das equipes são pilares fundamentais para a nossa evolução corporativa.

Nosso modelo de gestão das pessoas é reconhecido e certificado pela sua excelência. Em 2021, nossa companhia foi reconhecida, pelo segundo ano consecutivo, como um “ótimo lugar para trabalhar” pelo Great Place to Work (GPTW), consultoria global especializada em gestão de RH.

Os reconhecimentos são resultado dos esforços para fortalecer a retenção de talentos, promover uma cultura de oportunidades, e fomentar o desenvolvimento das capacidades dos colaboradores por meio de programas de aperfeiçoamento de competências.

Um dos programas de maior adesão por parte do público do segmento assistencial é o “RH ON”, iniciativa em formato on-line para promover encontros com profissionais que trazem mais bem-estar e qualidade de vida aos nossos funcionários, por meio de discussões sobre estresse, alimentação, atividades físicas, entre outros exemplos. Além disso, mantivemos ações internas em 2021 com foco na segurança de nossos trabalhadores, por meio de itens de proteção e práticas eficientes.

Em 2021, fomos reconhecidos pelo segundo ano consecutivo como um “ótimo lugar para trabalhar” pela consultoria global GPTW



## Quadro de pessoal\*

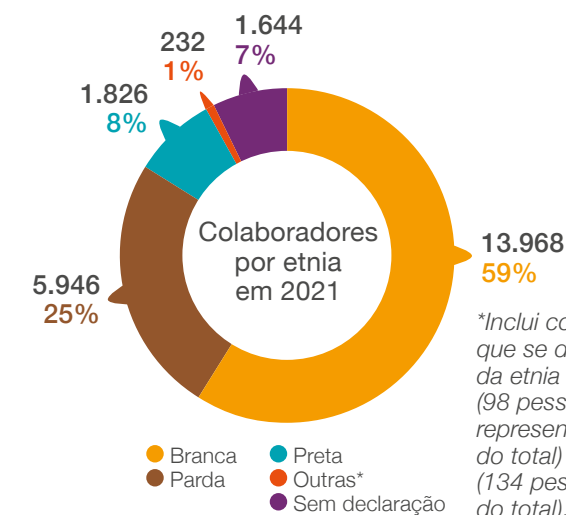
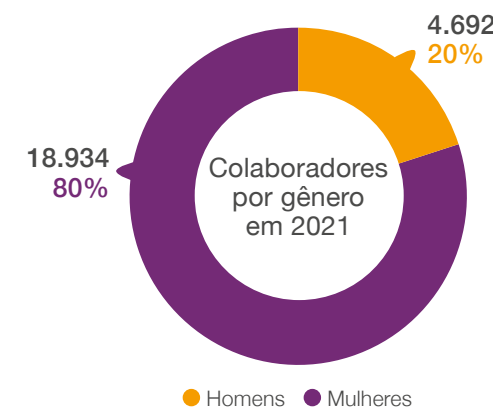
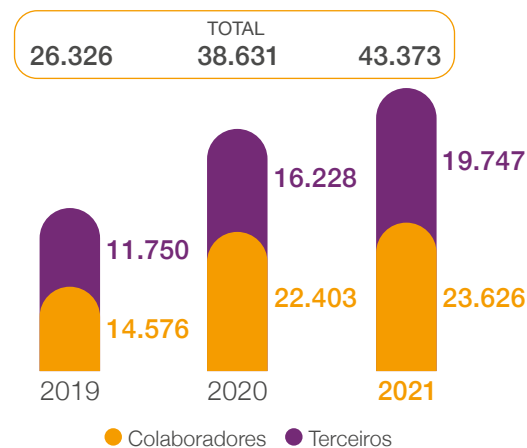
Nosso time de profissionais é formado por aproximadamente 23,6 mil colaboradores diretos, que atuam no atendimento aos beneficiários em nossa rede própria e na gestão dos processos administrativos da nossa companhia. Desse total, 80,1% são mulheres, a maioria delas desempenhando suas atividades em áreas técnicas e operacionais de nossas unidades assistenciais.

Também contamos com empresas de medicina, portaria, segurança e higiene terceirizados. Esses profissionais totalizam mais de 19,7 mil pessoas atuando em nossas unidades.

\*Todos os dados quantitativos desta página não contemplam as seguintes unidades em 2021: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme e Hospital Bela Suíça.

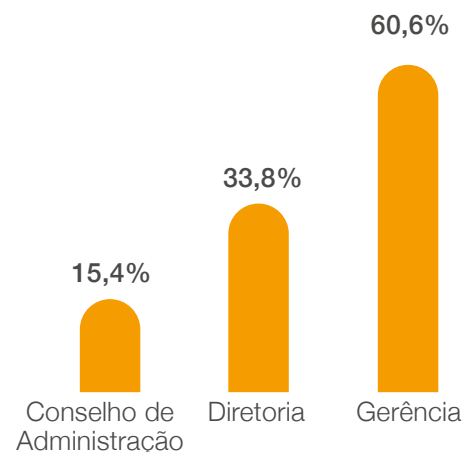
**100% dos colaboradores** são representados por um sindicato independente ou abrangidos por acordos de negociação coletiva

Nossa força de trabalho

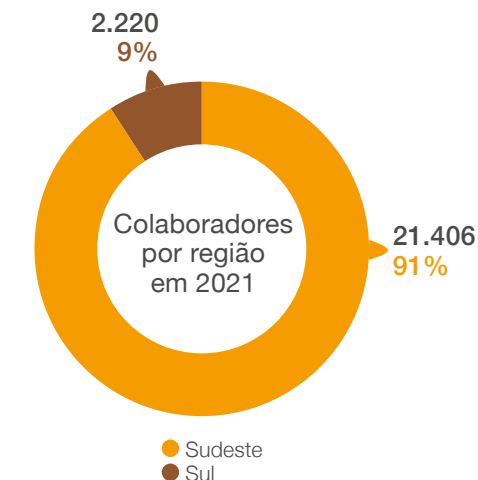
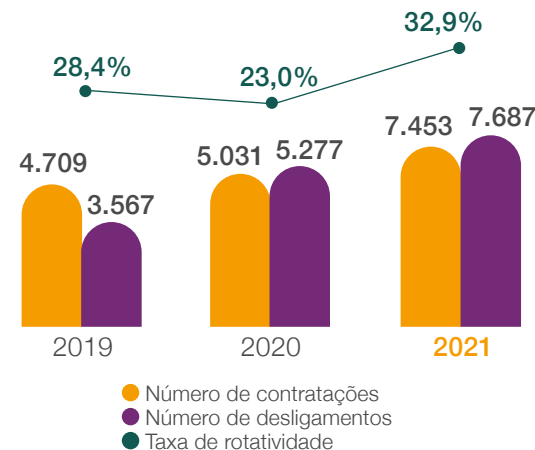


\*Inclui colaboradores que se declararam da etnia amarela (98 pessoas, representando 0,4% do total) e indígena (134 pessoas, 0,6% do total).

Mulheres em posições de liderança



Contratações e rotatividade



## Programa de Diversidade

Nosso Programa de Diversidade, lançado em 2020, foi fortalecido no ano passado com diferentes ações para garantir que o respeito aos direitos humanos, a tolerância e a colaboração estejam ainda mais presentes em nossa cultura corporativa. Ao longo de 2021, elaboramos e divulgamos guias orientativos, além de disponibilizarmos conteúdos na Universidade Corporativa GNDI. Lançamos ainda uma página sobre Diversidade e Inclusão na Intranet/Extranet e conduzimos campanhas de comunicação interna e externa.

As ações do nosso Programa de Diversidade e Inclusão são conduzidas por cinco Grupos de Afinidades: Gênero, LGBTQIA+, PCD, Étnico-Racial e Gerações. Os participantes são colaboradores voluntários, que propõem e discutem iniciativas para a promoção da cultura de diversidade em todos os seus aspectos.

Entre os meses de novembro e dezembro, realizamos nosso 1º Censo de Diversidade e Inclusão. Aberto aos colaboradores de todas as filiais e médicos contratados como pessoa jurídica, a pesquisa contou com 4.658 respondentes, dos quais 4.524 colaboradores e 134 médicos. Os resultados irão gerar reflexões e desdobramentos para o planejamento das atividades do Programa em 2022.



As atividades são acompanhadas e supervisionadas pelo **Comitê de Diversidade e Inclusão**, um dos fóruns de gestão multidisciplinar que possuímos em nossa companhia para assessoramento da Diretoria

### AÇÕES DE DESTAQUE DO PROGRAMA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO EM 2021

**6 lives** com participação de importantes interlocutores, como Maria da Penha, Flavia Cintra, Luana Genot e Rita Von Hunty

**Treinamento geral sobre diversidade**, visando ao aaculturação ao tema, com 2 turmas com 30 participantes, com 5 encontros e duração de 3h para cada turma

Um dos destaques do ano foi o projeto-piloto Jovem Aprendiz - Be Plural, voltado à capacitação de aprendizes de baixa renda, em sua maioria negros, com o objetivo de direcionar e ampliar o olhar e os interesses de carreira dentro do Grupo e reter esses jovens talentos nas mais diversas áreas. Quinzenalmente, os participantes reuniram-se com gerentes ou diretores de diferentes áreas para entender melhor o trabalho desenvolvido pelas equipes, possíveis campos de atuação e a importância para o negócio. Nesses encontros, o time de Desenvolvimento Organizacional também abordava com os aprendizes quais os requisitos técnicos e comportamentais necessários para atuar em cada área, com o apoio de uma dinâmica baseada nos 10 pilares do Projeto Acolhimento. A iniciativa envolveu 60 aprendizes, com a dedicação de 580 horas de treinamento no ano.

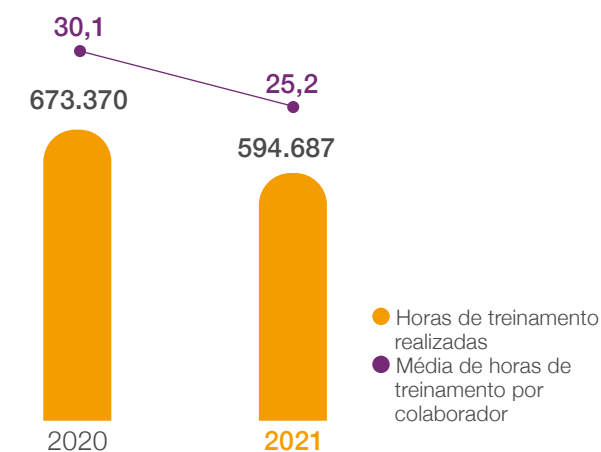
## Aperfeiçoamento de competências

Dentro de nossa universidade corporativa (UniGNDI), disponibilizamos uma trilha de carreira em que há cursos obrigatórios para os colaboradores do time assistencial e outras formações específicas das demais áreas. Além disso, oferecemos aulas práticas para o treinamento e aperfeiçoamento de protocolos assistenciais.

Nas novas unidades adquiridas, a UniGNDI contribui para promover a padronização de processos e protocolos que não estavam internalizados por seus colaboradores antes da aquisição.

A redução nas horas de treinamento deve-se à indisponibilidade da universidade corporativa (UniGNDI) a partir do mês de setembro, em razão da troca da plataforma de treinamento, que proporcionou melhorias significativas na ferramenta.

Horas de treinamento\*



\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme e Hospital Bela Suíça.



### UniGNDI: nossa universidade corporativa

Plataforma disponível a todos os colaboradores em regime CLT e médicos cadastrados em ambiente de treinamento específico. O serviço está aberto para a realização de webinários e cursos online, com o objetivo de fornecer conhecimentos de excelência para o público-alvo. As “trilhas de aprendizagem” apresentam conteúdos obrigatórios (cultura) e optativos (autodesenvolvimento).

**R\$ 1,7 milhão** investidos em ações voltadas para educação

**+ de 300 conteúdos** disponíveis em diferentes mídias na universidade corporativa (UniGNDI)

Por meio de parcerias educacionais, oferecemos pela UniGNDI cursos de pós-graduação com percentuais de desconto **acima de 40%**



## Programa de Educação Continuada

Promovemos uma série de eventos com atividades anuais e mensais para manter nossa equipe multidisciplinar em constante processo de aprendizagem. Aplicamos o programa com a finalidade de aprimorar competências, promover crescimento cognitivo e prático, e, por consequência, melhorar a assistência prestada aos nossos beneficiários.

Alguns temas trabalhados em 2021

- Política de aferição e interpretação dos sinais vitais
- Programa de cirurgia segura
- Uso adequado de EPIs (paramentação e desparamentação)
- Atendimento de parada cardiorrespiratória
- Manejo de dor
- Isolamento
- Risco de queda

Mais de **19 mil colaboradores** participaram das capacitações do Programa de Educação Continuada

## Recrutamento interno e avaliação de desempenho

Além de investirmos continuamente na capacitação e aperfeiçoamento de nossos colaboradores, promovemos em nossa empresa o Programa de Recrutamento Interno, cujo objetivo é oferecer as oportunidades abertas primeiro em nossas dependências e a todos os colaboradores.

Também temos um programa de Gestão de Desempenho e Carreira, em que avaliamos a performance de todos os nossos funcionários, nos âmbitos do comportamento e entrega de tarefas, além de mapearmos os talentos internos e demais colaboradores considerados para sucessão.

Em 2021, **1.107 colaboradores** foram impulsionados pelo Programa de Recrutamento Interno, tendo sido promovidos ou transferidos para outras áreas

## Relacionamento com o corpo clínico

O Programa Notremedical, mantido desde 2019, reúne as iniciativas para a contínua qualificação e retenção dos médicos e profissionais de saúde que atuam em nossas unidades. Entre elas, merecem destaque a realização de eventos científicos quinzenais, a possibilidade de acesso ao Instituto de Pesquisa GNDI para a condução de estudos com supervisão do Comitê de Ética em Pesquisa (saiba mais na página 35), a participação em *lives* para os beneficiários e homenagens no Dia do Médico. Também são divulgados de maneira recorrente e tempestiva comunicados sobre temas importantes para o dia a dia das equipes e informações institucionais.

A governança do programa é conduzida por um comitê formado por representantes de Operações, Marketing e TI e que se reúne quinzenalmente para acompanhar as iniciativas de planejar evoluções. Até 2020, as ações eram centralizadas no aplicativo Notremedical, que foi descontinuado no último ano. Uma nova plataforma para o relacionamento com os médicos e profissionais de saúde está em desenvolvimento.

A análise do indicador “média anual de rotatividade voluntária entre médicos”,

conforme padrão do SASB, não pode ser realizada. Os médicos atuantes no GNDI são contratados através de empresas de profissionais, as quais podem ser uniprofissionais ou atingir centenas de profissionais.

Esse modelo de contratação determina que, respeitada a autonomia dessas empresas, por motivações não vinculadas ao relacionamento desses médicos com o GNDI, ocorram movimentações de profissionais internamente nessas empresas e decisões de alocação destes nos diversos serviços prestados pelas empresas. Essa autonomia das empresas contratadas compromete a quantificação e vinculação dos profissionais ao GNDI.

Complementarmente, nos últimos anos, duas condições impuseram reestruturações recorrentes da assistência e impactaram na rotatividade de profissionais: os processos de incorporação das empresas adquiridas pelo GNDI e os impactos da pandemia de Covid-19. As incorporações determinam a reestruturação das atividades assistenciais e, mais acentuadamente, as três ondas da Covid-19 determinaram ampliações e retrações sucessivas da estrutura assistencial com fortes efeitos na rotatividade de profissionais.

## Saúde e segurança das pessoas

Em nossa companhia, a saúde e a segurança no trabalho (SST) dos nossos colaboradores têm a mesma importância que a dos nossos beneficiários. Para realizar uma gestão de excelência nessa frente, estruturamos e implementamos o SOC, que abrange 100% dos nossos colaboradores. Trata-se de um sistema de gestão de saúde e segurança em que centralizamos todos os processos de prevenção de riscos, comunicação, treinamento, investigação de incidentes e documentações relacionadas ao tema, como os exames médicos periódicos e as comunicações de acidentes de trabalho. A plataforma está adequada às normas regulamentadoras e à legislação aplicáveis e também permite o envio e transmissão de registros para o eSocial, portal do Governo Federal.

Por meio do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), revisados anualmente, consolidamos a priorização dos riscos à saúde e segurança das pessoas em nossas unidades. Mensalmente, inspeções realizadas por nossos times

técnicos permitem agir tempestivamente na identificação e correção de condições inseguras.

Comitês instalados nas unidades também têm papel relevante na promoção de um ambiente seguro. Contamos com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), conforme os requisitos legais, e também com Comissões de Perfurocortantes e Comitês de Gerenciamento de Riscos em Radiologia Diagnóstica, de acordo com a particularidade e os serviços prestados em cada unidade. Os membros desses fóruns reúnem-se mensalmente para discutir temas relacionados às suas respectivas atribuições, podendo contar ainda com sugestões e ideias de outros colaboradores e terceiros. Além disso, as CIPAs participam anualmente na organização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes e Meio Ambiente (SIPATMA).

A promoção de uma cultura de saúde e segurança é foco das ações recorrentes de divulgação e dos treinamentos nesses temas. Os colaboradores realizam essas capacitações no âmbito da UniGNDI, nossa universidade corporativa. Já os terceiros são envolvidos diretamente pelo GNDI em ações de formação de brigadistas, quando aplicável. Exigimos de todas as contratadas de serviços terceirizados a apresentação de PCMSO e de Atestados de Saúde Ocupacional (ASOs) atualizados para os profissionais que trabalham em nossas unidades.

**42,3 mil horas**  
de treinamento em saúde e segurança promovidas em 2021, cinco vezes o total de horas de 2020

### Frentes de atuação em SST



Inspeções mensais, cujos resultados são mensurados por indicadores, com planos de ação



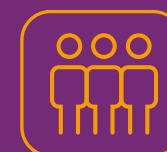
Simulados de emergência (cancelados em razão da pandemia)



Auditorias trimestrais de segurança (canceladas em razão da pandemia)



Acompanhamento de perícias de insalubridade e periculosidade



Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (CIPAs)



Campanhas e treinamentos



Semana Interna de Prevenção de Acidentes e Meio Ambiente (SIPATMA)



Mapeamento e gerenciamento de riscos



A investigação de acidentes é conduzida com a utilização de formulários padronizados. Nesse processo, analisamos o local do incidente e entrevistamos o colaborador que se acidentou, seu gestor e eventuais testemunhas para propor ações de melhoria. Os planos de ação podem envolver revisões de procedimentos, orientações aos envolvidos ou ainda reformulações das iniciativas de comunicação e treinamento.

Em 2021, registramos 558 acidentes de colaboradores próprios, com uma taxa de 19,48 acidentes a cada 1 milhão de horas trabalhadas. A taxa de gravidade, por sua vez, atingiu 51,40 dias perdidos a cada 1 milhão de horas trabalhadas. Entre os terceiros, foram 131 incidentes, resultando em taxas de frequência e gravidade, respectivamente, de 6,87 e 20,55.

As principais causas de acidentes com colaboradores e terceiros em nossas unidades são por interação com objetos perfurocortantes, como agulhas, e a exposição a agentes biológicos. A pandemia do coronavírus teve sua segunda onda significativamente mais grave do que a primeira, em 2020, em especial entre os meses de janeiro a maio de 2021, com consequente sobrecarga em toda a rede assistencial. Em decorrência dessa situação, ampliamos a contratação de terceiros e realizamos mais horas extras em nossas unidades, contribuindo assim para um aumento no número de acidentes.

Para evitar tais recorrências, adotamos medidas de treinamento, entregamos equipamentos de proteção individual e realizamos inspeções de segurança.

### Indicadores de segurança do trabalho entre colaboradores<sup>1</sup>

	2021			2020	2019
	Homens	Mulheres	Consolidado	Consolidado	Consolidado
Total de horas-homem trabalhadas	5.928.268	22.710.972	28.639.241	37.360.329	31.960.098
Número de acidentes registráveis	68	490	558	351	390
Taxa de frequência de acidentes registráveis <sup>2</sup>	11,47	21,58	19,48	9,39	12,20
Taxa de gravidade de acidentes <sup>3</sup>	26,65	57,86	51,40	22,93	48,56

<sup>1</sup>Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Lifecenter; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Hospital Maringá; Hospital Santa Martha; e Hospital Santa Helena. Não foram registrados no triênio acidentes de alta consequência ou que resultassem em óbito.

<sup>2</sup>Considera acidentes com e sem afastamento, incluindo primeiros socorros, e é calculada sobre o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas, conforme a NBR 14.280.

<sup>3</sup>Considera os dias perdidos e debitados contabilizados como dias corridos e é calculada sobre o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas, conforme a NBR 14.280.

### Indicadores de segurança do trabalho entre terceiros<sup>1</sup>

	2021			2020	2019
	Homens	Mulheres	Consolidado	Consolidado	Consolidado
Total de horas-homem trabalhadas <sup>2</sup>	2.416.864	16.655.171	19.072.035	999.294	ND
Número de acidentes registráveis	22	109	131	48	58
Taxa de frequência de acidentes registráveis <sup>3</sup>	9,10	6,54	6,87	48,03	ND
Taxa de gravidade de acidentes <sup>4</sup>	7,03	22,52	20,55	114,08	ND

<sup>1</sup>Os dados desta tabela abrangem 100% das empresas terceiras de higiene, segurança patrimonial, manutenção, nutrição (SND), banco de sangue, laboratórios terceiros. Não foram registrados no triênio acidentes de alta consequência ou que resultassem em óbito.

<sup>2</sup>Contabilização das horas-homem iniciada em 2020, o que impediu a apresentação de dados e o cálculo das taxas para o ano de 2019.

<sup>3</sup>Considera acidentes com e sem afastamento, incluindo primeiros socorros, e é calculada sobre o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas, conforme a NBR 14.280.

<sup>4</sup>Considera os dias perdidos e debitados contabilizados como dias corridos e é calculada sobre o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas, conforme a NBR 14.280.

## Promoção da saúde do trabalhador

Nossos colaboradores podem realizar acompanhamento especializado de diversas doenças, como hipertensão arterial, diabetes, dorsalgias, doenças vasculares, distúrbios psiquiátricos etc. O encaminhamento é feito pela área de Saúde Ocupacional no momento de identificação do problema, por meio de exames, ou por livre demanda, quando o funcionário notifica a equipe local e solicita o encaminhamento.

Em 2021, a continuidade da pandemia do novo coronavírus manteve os profissionais da saúde no centro do combate à doença. Por isso, o nível de desgaste das equipes assistenciais continuou, o que nos fez manter as iniciativas de apoio emocional a esse grupo. Nesse contexto, destaca-se a manutenção, desde 2020, de um canal direto com a Psiquiatria, que contempla ações relacionadas à percepção e condução do estresse no trabalho. No último ano, realizamos 139 encaminhamentos no âmbito do projeto.

Entre as atividades promovidas, destacam-se os encontros do Programa RH ON, com profissionais responsáveis por trazer maior bem-estar à equipe assistencial por meio de ajuda em assuntos como o estresse e doenças mentais. Além disso, como forma de proporcionar informação e maior tranquilidade aos profissionais, produzimos alguns *podcasts* motivacionais destinados à



equipe assistencial ao longo de 2021. Outra novidade foi o Programa Acolhida, que nasceu de uma ação especial para comemorar o Dia Internacional da Mulher, em março, e foi consolidado em uma frente permanente de cuidado. Nesse programa, as colaboradoras são conscientizadas sobre a importância da prevenção do câncer de mama e ginecológico e encaminhadas para atendimento nas unidades. Em 2021, a iniciativa teve 54 adesões.

Para promover o bem-estar de nossos colaboradores, também temos convênio

com redes de academias e centros de atividades físicas que oferecem desconto na adesão a programas de exercícios. Todos os colaboradores e seus dependentes têm ainda acesso ao programa de medicina preventiva Qualivida (saiba mais na página 12).

Por meio do canal Seu Espaço, os profissionais podem manifestar livremente considerações sobre o serviço de saúde ocupacional e enviar sugestões, reclamações e dúvidas.



## Gestação segura

Desde 2020, oferecemos com o projeto Mãe Coruja um benefício às colaboradoras do GNDI. A iniciativa acompanha as mães desde o início da gestação até a primeira consulta pediátrica, garantindo o melhor acompanhamento pré-natal e todo o apoio às gestantes. A iniciativa teve a adesão de 138 colaboradoras.

Conforme previsto pela legislação brasileira, 100% dos profissionais podem usufruir da licença maternidade/paternidade. Em 2021, 980 mulheres e 83 homens usufruíram do benefício; 100% dos homens retornaram ao trabalho após o período de licença, e a taxa de mulheres que regressaram ficou em 79%.

Colaboradores que usufruíram da licença*	2021	2020	2019
Homens	83	121	47
Mulheres	980	900	611
<b>Total</b>	<b>1.063</b>	<b>1.021</b>	<b>658</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme e Hospital Bela Suíça.

# Excelência no atendimento

A verticalização e o crescimento de nossa rede permitem a oferta de um atendimento humanizado de qualidade com preço acessível. A excelência da rede própria é garantida por meio de diretrizes e protocolos que sempre levam em consideração o acolhimento e a segurança oferecida aos nossos beneficiários.

O Projeto Acolhimento, com 10 pilares, promove a jornada de desenvolvimento dos nossos colaboradores nas práticas para o atendimento humanizado dos pacientes. Por meio da nossa universidade corporativa, o UniGNDI, nossos profissionais participaram em 2021 de mais de 24 mil horas de treinamento no tema.

Entre as práticas adotadas nos hospitais, um dos destaques é o Nurse Delivery, em que um colaborador do GNDI acompanha o bebê e os pais no momento da alta, do quarto até o carro. Esse cuidado contribui para a segurança dos beneficiários e também torna o momento da saída da maternidade mais atencioso e positivo para os pais e o bebê.





Em 2021, nossa rede própria de hospitais realizou **3 milhões** de consultas e **408 mil** exames, além de registrar **243 mil** internações

A humanização também é premissa para os atendimentos de Atenção Primária à Saúde (APS). Todos os times do GNDI são capacitadas e engajadas para a condução dos pacientes de maneira eficaz e resolutiva, reforçando a criação de um vínculo entre equipe de atendimento e o paciente. Sabemos que quando um paciente busca os serviços de saúde ele precisa não apenas da ciência e da medicina, mas também do acolhimento e do cuidado dos nosso profissionais.

As filiais São Paulo e Rio de Janeiro contam ainda com programas para o atendimento de beneficiários em unidades de cuidado permanente e na modalidade Home Care. No último ano, 130 pacientes contaram com atendimento nos hospitais de retaguarda, unidades direcionadas a tratamento paliativo e longa estadia. Esse número cresceu na comparação com 2020 principalmente por causa da admissão de pacientes com sequelas pós-Covid. Em relação aos pacientes atendidos em Home Care, o desempenho em 2021 foi similar ao de 2020, com pouco mais de 2,2 mil casos.

Dessa forma, nosso programa de APS considera as interações entre paciente e equipe médica e de enfermagem como um espaço também para a discussão de angústias e dúvidas dos pacientes. A escuta ativa e atenciosa é praticada em todos os contatos com os beneficiários, garantindo um espaço de privacidade e acolhimento.

A busca pela excelência no atendimento também abrange o monitoramento de indicadores que evidenciem desvios ou apontem oportunidades de melhoria. Em linha com nossos procedimentos internos e os requisitos de certificação das unidades, monitoramos a efetividade dos atendimentos nos hospitais por meio de um conjunto de métricas.

**Treinamentos sobre humanização do atendimento\***

	2021	2020	2019
Número de participações	21.681	18.574	40.820
Número de horas de treinamento	24.191	25.653	24.398
Horas de treinamento por colaborador	1,12	1,38	0,60
Número de comunicações realizadas para colaboradores	ND	32	11
Número de comunicações realizadas para beneficiários	ND	ND	ND

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme e Hospital Bela Suíça.

## Eventos de dano

Esses eventos correspondem às ocorrências com impactos negativos aos pacientes. Eles são classificados conforme o nível de dano: leve (sintomas leves e com duração rápida, solucionados com intervenções mínimas); moderado (paciente sintomático que demanda intervenção adicional, estendendo o período de internação); e grave (situação extrema em que a intervenção é de grande porte e os impactos do evento podem ser permanentes ou até fatais).

## Readmissões

Em 2021, entre as mais de 212 mil internações que tivemos, houve um percentual de aproximadamente 0,2% de readmissões críticas e aproximadamente 1% de readmissões em até 30 dias após alta, tendo entre essas readmissões as internações não planejadas. Todas as readmissões são analisadas pelos diretores médicos das unidades, e as críticas são monitoradas quinzenalmente em comitê.



## Infeção hospitalar

A pandemia de Covid-19 elevou a taxa de infecção hospitalar em todas as unidades assistenciais do país. O número de infecções sobre o total de altas hospitalares ficou em 1,51% em 2021.



### Taxa de infecção hospitalar\*

	2021	2020
Número de infecções hospitalares	4.643	1.371
Número de altas hospitalares	308.432	167.744
Taxa de infecção hospitalar	1,51%	0,82%

\*Em 2021, não abrange o Hospital do Coração de Balneário Camboriú.

Monitoramos a efetividade dos atendimentos nos hospitais por meio de um conjunto de métricas



## Prescrições de substâncias controladas

Nossa Política do Uso Seguro de Medicamentos determina as diretrizes para aplicação de substâncias controladas, em linha com a Portaria 344/98 do Ministério da Saúde. Todos os hospitais possuem controles para monitorar esse tipo de medicamento, com a contagem diária do estoque e um departamento de Farmácia responsável pelo manuseio das substâncias para aplicação no tratamento de pacientes. No caso de cirurgias e exames, estabelecemos kits de medicamentos controlados, que são checados tanto pela Farmácia quanto pelos médicos anestesistas. Os procedimentos operacionais adotados pelos hospitais nesse tema são formalizados e garantem o alinhamento das práticas em toda a rede. As equipes são treinadas nesses procedimentos por meio da UniGNDI.

Um dos desafios na gestão desse tema é avançarmos na conscientização e encaminhamento de pacientes quando há suspeita de abuso de substâncias controladas. Atualmente, os próprios médicos que realizam o atendimento encaminham o paciente para atendimento psiquiátrico se percebem o risco de o paciente ter algum distúrbio ou vício em medicamentos controlados. No entanto, estamos ampliando ainda mais o programa de conscientização e busca de tratamento pelos próprios beneficiários.

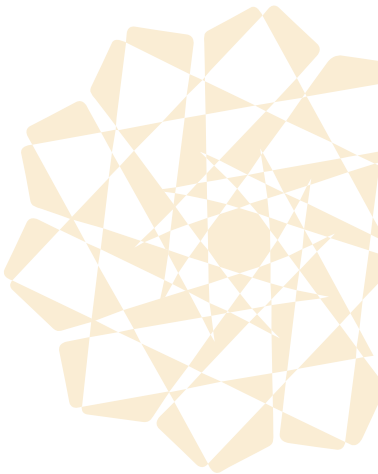
## Transparência no faturamento dos procedimentos

A maioria dos pacientes atendidos em nossas unidades da rede própria são beneficiários dos planos de saúde GNDI. Além deles, também prestamos serviços a pessoas que possuem planos de outras operadoras credenciadas e pacientes particulares.

Os valores dos procedimentos realizados na rede própria são apresentados aos pacientes particulares com antecedência. Além disso, disponibilizamos nas unidades tabelas para a consulta aos preços dos procedimentos e um setor de Tesouraria para esclarecimentos. Ao longo do período de internação, esses pacientes também acompanham diariamente os custos dos procedimentos e insumos de seu tratamento. Também ofertamos condições para facilitar o pagamento pelos serviços, como parcelamento em cartão de crédito.

**Protocolos padronizados para o manuseio de substâncias controladas garantem a segurança de todos e a conformidade legal de nossas operações**

Os pacientes atendidos via planos de saúde não tem acesso às despesas dos procedimentos efetuados. Todos os custos são direcionados para as operadoras, e caso o cliente deseje informações sobre o tema, deve solicitar à sua operadora. Nossas atividades não incluem o atendimento via Sistema Único de Saúde (SUS), e não contamos com um programa específico para atendimento gratuito.







Obtivemos **nota de excelência no IDSS em 2021**, com destaque para a nota máxima nos critérios de qualidade em atenção à saúde e sustentabilidade no mercado

## Experiência do paciente

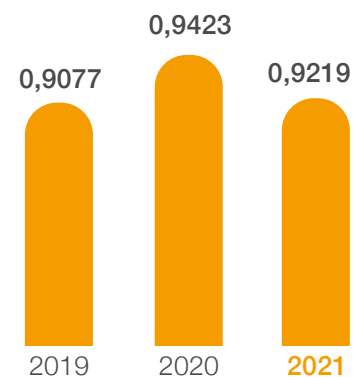
O acompanhamento sistêmico dos indicadores de qualidade, considerando inclusive os parâmetros estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), possibilita a identificação de oportunidades para a melhoria contínua. Em abril de 2021, criamos o Fórum de Soluções, que tem como principal objetivo a prospecção do plano de ações com as áreas assistenciais e não assistenciais diante das variações nos indicadores.

O indicador mais abrangente monitorado pela ANS é o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO). O IDSS, composto por um

conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões, é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da ANS ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

Nos últimos três anos, temos alcançado a nota máxima em duas dimensões e avançado nas demais, graças ao alinhamento dos processos operacionais internos e aprimoramento na gestão dos indicadores. Na avaliação mais recente, que tem 2020 como ano-base, o desempenho do setor como um todo, e inclusive o do GNDI foi pior na comparação anual, pois o contexto da pandemia exigiu a redução de atendimentos eletivos, como consultas, exames e pré-natal.

Nota no IDSS\*



\*A nota no IDSS do GNDI está acima quando comparada com o valor de IDSS da média do mercado para empresas de mais de 100 mil vidas: 0,8320 em 2019 e 0,8267 em 2020 (Fonte: ANS - Sistema Qualificação).

### Indicadores do Programa de Qualificação de Operadoras da ANS

	2021	2020	2019
Qualidade da Assistência Médica Prestada (IDQS)	1,0000	1,0000	1,0000
Qualidade e Acesso aos Hospitais, Laboratórios e Profissionais de Saúde (IDGA)	0,7960	0,8362	0,7302
Satisfação do Cliente e Solidez do Plano de Saúde (IDSM)	1,0000	1,0000	1,0000
Qualidade da Gestão Administrativa do Plano de Saúde (IDGR)	0,8317	0,9146	0,8865
<b>Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)</b>	<b>0,9219</b>	<b>0,9423</b>	<b>0,9077</b>

Outro indicador monitorado pela ANS é o Índice Geral de Reclamações (IGR), que considera o número de reclamações recebidas nos últimos três meses para cada 10 mil beneficiários. Em virtude de o nosso desempenho no IGR ter variado em 2021, adotamos um conjunto de medidas, visando oportunidades de melhorias em nossos processos e a manutenção desse importante indicador. As notificações de intermediação preliminar (NIPS), procedimento instituído pela ANS para solucionar conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, é um importante indicador monitorado intensamente pela Diretoria do GNDI, sendo inclusive analisado no Fórum de Soluções, trazendo um reforço no

trabalho de prospecção de oportunidades e melhorias nos processos operacionais. Essa ação tem o objetivo de alavancar a satisfação dos nossos beneficiários, bem como a mediação de conflitos através dos canais de atendimento da operadora antes dos desdobramentos para demais instâncias.

A gestão dos canais próprios para reclamações e solicitações dos clientes e beneficiários também vem sendo aprimorada. Desenvolvemos indicadores próprios para o monitoramento das manifestações via portal GNDI, e-mail, Ouvidoria e redes sociais, classificadas em dois níveis. O primeiro corresponde a manifestações formalizadas por meio de

canais de SAC e no portal Reclame Aqui, por exemplo, enquanto as reclamações de segundo nível catalogam incômodos relatados por meio da Ouvidoria.

A tratativa de solicitações segue um fluxo padronizado, em que o atendimento inicial ocorre nos canais de primeiro nível, e, caso não haja solução satisfatória, a demanda pode ser encaminhada para a Ouvidoria. Um exemplo desse fluxo é quando o beneficiário tem um autorização de serviço negada e recorre aos canais de atendimento para solicitar reavaliação. Em 2021, 27,6% dos pedidos de reavaliação levados à Ouvidoria foram revertidos.



**Índice geral de reclamações (IGR)\***

	2021	2020	2019
Janeiro	6,10	3,46	NA
Fevereiro	5,33	4,45	NA
Março	6,74	4,23	NA
Abril	6,47	4,00	NA
Maio	7,33	4,00	3,46
Junho	7,93	3,84	3,22
Julho	10,60	3,70	3,39
Agosto	9,97	4,57	3,68
Setembro	11,02	6,51	3,85
Outubro	9,94	5,54	4,60
Novembro	9,23	6,22	4,01
Dezembro	8,84	6,70	3,84

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Lifecenter; Serpram; Climepe; e Grupo MediSanitas.

**Autorizações de serviço\***

	2021	2020	2019
Autorizações negadas (ausência de cobertura e adequação do procedimento)	78.548	8.539	52.661
Negativas em que o cliente solicitou pedido de reavaliação na Ouvidoria	5.463	2.884	2.022
Número de pedidos de reavaliação aceitos pela Ouvidoria (reversão da negativa)	1.507	963	355
Percentual de pedidos de reavaliação aceitos pela Ouvidoria sobre o total	27,6%	33,4%	17,6%

\*Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais.



## Nossa reputação no Reclame Aqui foi classificada como “boa” em 2021

Em 2021, as principais reclamações dos clientes estiveram relacionadas a demora para agendamento de consulta, demora para autorização, e SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico).

As manifestações relacionadas à humanização em nosso atendimento são destinadas aos coordenadores e à gerência responsável pelo acolhimento dos pacientes. Estes profissionais são responsáveis por promover ações de correção e, se necessário, atuam na elaboração de novas diretrizes com base nas políticas da empresa.

Também conduzimos a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, que faz parte do PQO, cujo objetivo é fomentar a participação dos clientes na avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras do segmento. Em 2021, entrevistamos mil pessoas, e a avaliação geral de satisfação dos beneficiários foi de 67% (responderam “muito bom” e “bom”). Quando questionados se recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, o resultado foi de 64% que responderam que recomendariam.

### Queixas e reclamações\*

	2021	2020	2019
Total de queixas registradas no período	290.954	192.960	139.156
Indicador específico (queixas/1.000 vidas)	6,66	5,25	5,02
Indicador específico (% de queixas/atendimento)	0,4628%	0,4070%	0,3138%
Reclame Aqui - Reputação	Bom	Ótimo	Ótimo

### 2º nível: reclamações formalizadas no canal de Ouvidoria

Total de queixas registradas no período	27.119	16.020	9.291
Indicador específico (queixas/1.000 vidas)	0,62	0,44	0,34
Indicador específico (% de queixas/atendimento)	0,0431%	0,0338%	0,0210%

### Reclamações em órgãos externos: ANS e Procon

Total de queixas registradas no período	33.011	16.946	8.362
Indicador específico (queixas/1.000 vidas)	0,76	0,46	0,30
Indicador específico (% de queixas/atendimento)	0,0525%	0,0357%	0,0190%

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Lifecenter; Serpram; Climepe; e Grupo MediSanitas.

## Qualidade e acreditação

Contamos com uma área de Qualidade que promove o alinhamento de todas as unidades às melhores práticas de atendimento e aos requisitos estabelecidos corporativamente. Essa equipe participa de comitês, comissões e fóruns na companhia, além de conduzir auditorias presenciais e remotas. As diretrizes e parâmetros de qualidade são definidos corporativamente e abrangem todas as operações.

Uma das principais frentes para a garantia de qualidade é a acreditação dos hospitais e centros clínicos. Essa jornada, iniciada em 2018, tem como meta obter a acreditação para 100% das unidades desse tipo.

No Brasil, a Organização Nacional de Acreditação (ONA) é a referência nesse tema. Em 2021, aumentamos para 25 o número de unidades acreditadas, em diferentes níveis da norma. Com isso, o número de leitos em acordo com a ONA também cresceu e passou a representar 41% do total.

No âmbito internacional, outras duas referências de acreditação merecem destaque: e Acreditação em Qualidade QMENTUM (Accreditation Canada International) e a Joint Commission International (JCI). Já contávamos desde 2019 com a acreditação do Qualivida na norma QMENTUM, e em 2021 recertificamos o Hospital Modelo, ambos no nível Diamond. No último ano, também passamos a contar com uma unidade acreditada pela JCI por meio da aquisição do Hospital Lifecenter BH, que já detinha o selo de acreditação desde março de 2020.

Temos certificação ISO 9001 nas seguintes áreas: Gestão de Planos Odontológicos, Regulação Eletiva, Regulação de Urgência, Regulação de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) e Processos de Ouvidora.

**Número de leitos acreditados (ONA e QM)\***

	2021	2020	2019
Total de leitos da rede	3.752	3.020	2.121
Total de leitos acreditados ONA	1.556	1.110	1.123
% de leitos acreditados ONA	41%	37%	53%
Total de leitos acreditados QM	93	93	93
% de leitos acreditados QM	2%	3%	4%

\*Em 2021, não abrangem seguintes unidades: Hospital Maringá; Hospital Santa Martha; Hospital Lifecenter; Grupo Medisanitas; Climepe; Serpram; Hospital Santa Helena; Hospital Bela Suíça; e Hospital Paes Leme.

**Unidades acreditadas Qmentum\***

	Nota	Data de obtenção
Hospital Modelo	Diamond	Mar/21
Qualivida	Diamond	Dez/19

\*Em 2021, não abrangem seguintes unidades: Hospital Maringá; Hospital Santa Martha; Hospital Lifecenter; Grupo Medisanitas; Climepe; Serpram; Hospital Santa Helena; Hospital Bela Suíça; e Hospital Paes Leme.

**Unidades acreditadas na Joint Commission International (JCI)\***

	Nota	Data de obtenção
Hospital Lifecenter	Acreditado	Mar/20

\*Em 2021, não abrangem seguintes unidades: Hospital Maringá; Hospital Santa Martha; Hospital Lifecenter; Grupo Medisanitas; Climepe; Serpram; Hospital Santa Helena; Hospital Bela Suíça; e Hospital Paes Leme.

## Em 2021, foi criada uma Diretoria de Qualidade Assistencial

**Unidades acreditadas no ONA – Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde\***

	Nota	Data de obtenção
Centro Clínico Campo Grande	Nível 1	Jan/21
Centro Clínico Cotia	Nível 1	Dez/19
Centro Clínico Diadema	Nível 1	Nov/20
Centro Clínico Itu	Nível 1	Jul/21
Centro Clínico Ribeirão Pires	Nível 1	Nov/20
Centro Clínico Zona Sul	Nível 1	Nov/20
Pronto Socorro Barueri	Nível 3	Dez/19
Unidade Avançada	Nível 1	Dez/19
Unidade Avançada Santo André (Centro Clínico Santo André 1)	Nível 1	Nov/20
Ghelfond	Nível 2	Abr/21
Hospital Cruzeiro Do Sul	Nível 1	Dez/19
Hospital Nova Vida	Nível 1	Jun/21
Hospital Samaritano	Nível 1	Out/21
Hospital e Maternidade Guarulhos	Nível 2	Fev/21
Hospital Family	Nível 2	Dez/19
Hospital Frei Galvão	Nível 2	Fev/21
Hospital Notrecare Abc	Nível 2	Ago/21
Hospital Santana Mogi Das Cruzes	Nível 2	Out/20
Centro Clínico Itavuvu	Nível 3	Jun/21
Hospital Bosque Da Saude	Nível 3	Jan/20
Hospital Lifecenter	Nível 3	Dez/18
Hospital Maternidade Nossa Senhora Do Rosário	Nível 3	Nov/19
Hospital Modelo	Nível 3	Jun/19
Hospital Paulo Sacramento	Nível 3	Dez/18
Hospital Renascença Campinas	Nível 3	Fev/19

\*Em 2021, não abrangem seguintes unidades: Hospital Maringá; Hospital Santa Martha; Hospital Lifecenter; Grupo Medisanitas; Climepe; Serpram; Hospital Santa Helena; Hospital Bela Suíça; e Hospital Paes Leme.

# Telemedicina

A adoção da telemedicina foi acelerada desde 2020 devido à pandemia de Covid-19. Os primeiros atendimentos na modalidade de Pronto Atendimento começaram em março daquele ano, e atualmente o acesso abrange outros tipos de atendimento, como consultar eletivas médicas, de psicologia e de nutrição. Em 2021, ampliamos as especialidades atendidas por telemedicina e internalizamos os atendimentos de telepsicoterapia.

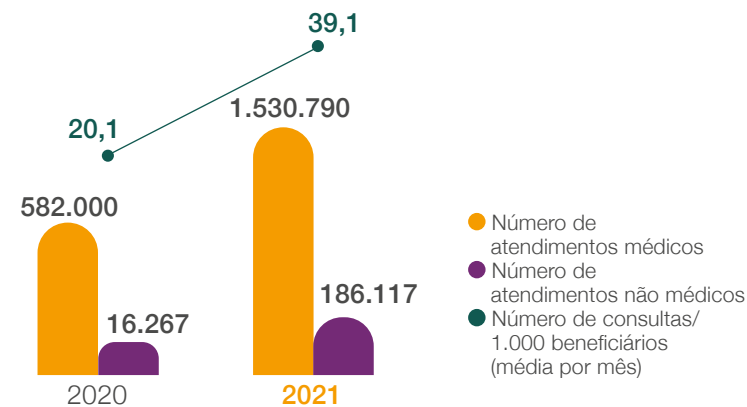
Em nossas operações, contamos com um comitê gestor para coordenar as diretrizes de atendimento em conduta. Formado por um diretor médico, dois gerentes médicos e três auxiliares administrativos, esse comitê define os parâmetros de atuação das equipes com base nas instruções da ANS e orientações de conselhos de classe e do Ministério da Saúde. O time de Telemedicina conta com duas frentes, uma para atendimentos da rede própria e outra para integrar as empresas adquiridas no programa de telemedicina do GNDI.

Os atendimentos ocorrem via aplicativos GNDI Easy, Conexa Saúde e Zoom, sempre em conformidade com as diretrizes do Ministério

da Saúde. Também garantimos a adequação da nossa plataforma ao HIPAA Compliance, legislação norte-americana voltada à proteção das informações em atendimentos virtuais, considerada mais madura e ampla.

Os indicadores próprios que desenvolvemos para monitorar o atendimento via telemedicina evidenciam o crescimento dessa modalidade de acesso aos serviços de saúde. De 2020 para 2021, mais do que dobrou o número de atendimentos médicos nessa modalidade, e a média de atendimentos (médicos e não médicos) para cada mil beneficiários nessa plataforma cresceu 94,5%.

Atendimentos via telemedicina



Telemedicina do GNDI alcançou NPS de 76,6 na modalidade consultas médicas. A empresa Conexa, parceira da telemedicina, realiza pesquisa no mesmo padrão do NPS



## Operação contra a Covid-19



No começo de 2021, o número de casos e de internações por causa da Covid-19 voltaram a subir significativamente. A manutenção do cenário de pandemia nos levou a manter as ações e planos que havíamos desenvolvido em 2020, para garantir um atendimento de excelência a todos os nossos beneficiários. Estruturamos um planejamento para, desde o início, empregar as melhores práticas científicas e humanitárias para suprir as demandas clínicas e acolher os pacientes que necessitavam de apoio.

Aceleramos a disponibilidade de consultas remotas (telemedicina) para garantir o atendimento a outras demandas, com segurança e qualidade para todos os beneficiários.

## Logística na pandemia

Para atender nossos pacientes da melhor maneira durante o período crítico da pandemia, estruturamos um plano de ação para garantir o suprimento de medicamentos, equipamentos e outros tipos de insumos necessários para o atendimento da população. Dessa forma, conseguimos superar o cenário de escassez de itens como oxigênio hospitalar e sedativos, agilizando importações de grandes lotes para o abastecimento da nossa rede própria.

Com esse modelo logístico, conseguimos garantir o atendimento a diversas localidades do país, além de ações efetivas que tomamos na reestruturação de uma série de contratos. Buscamos alternativas em toda a cadeia de fornecedores, e mesmo com o impacto de custos, tivemos uma resposta positiva para a manutenção dos estoques em níveis satisfatórios para o atendimento da demanda.

### Aumento da capacidade de leitos próprios do grupo



Total de leitos em 2019

1.588

Total de leitos em 2020 (1º ano pandêmico)

2.123

Total de leitos em 2021 (2º ano pandêmico)

2.048

# Gestão de fornecedores

Superar os desafios do ano de 2021 exigiu o compromisso e a atuação em parceria com nossos fornecedores. Sobretudo no primeiro semestre, com o agravamento da pandemia, fortalecemos o planejamento de nossas compras e da distribuição de materiais às unidades a fim de garantir a continuidade dos estoques e a qualidade do atendimento aos clientes. Além disso, ganhamos agilidade nos processos de contratação para reduzir o tempo de espera entre a tomada de decisão de compra e a chegada dos insumos. O principal fator para o sucesso dessa abordagem foi a premissa de que compartilhamos com nossos parceiros os mesmos valores e o compromisso com a excelência.

Estender a essa cadeia de suprimentos o patamar de boas práticas que adotamos internamente exige a evolução contínua de nossos processos de compras. Em 2021, avançamos na implementação do novo modelo de homologação desenvolvido no ano anterior. Os novos fornecedores passaram obrigatoriamente por essa nova etapa de avaliação documental, e os contratos vigentes estão sendo integrados de forma escalonada.

No processo de homologação, os fornecedores devem apresentar um conjunto de documentações que comprovem o atendimento aos requisitos legais e regulatórios, como certidões negativas de débitos tributários e trabalhistas, Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO),

licenças e alvarás, entre outros. Os registros são analisados por uma consultoria especializada, e eventuais não conformidades identificadas podem levar à reprovação do fornecedor (quando a documentação é obrigatória) ou à recomendação de planos de melhoria.

A parceria com nossos fornecedores foi fundamental para a continuidade dos atendimentos sobretudo no primeiro semestre de 2021, com um novo pico da pandemia





Em 2021, nossos contratos com fornecedores somaram R\$ 2,1 bilhões, sendo 92% desse total relacionado a contratos prioritários

GRI 102-9

## Perfil da cadeia de suprimentos

Entre os principais tipos de serviços contratados estão o de manutenção, higienização e limpeza das unidades, coleta de resíduos, vigilância e portaria, lavanderia e outras atividades para garantir um atendimento de excelência e humanizado aos nossos clientes.

Os insumos que adquirimos são bastante diversificados, com proeminência de produtos fornecidos pelas indústrias farmacêuticas e fabricantes de materiais hospitalares. Também realizamos contratações de prestadores de

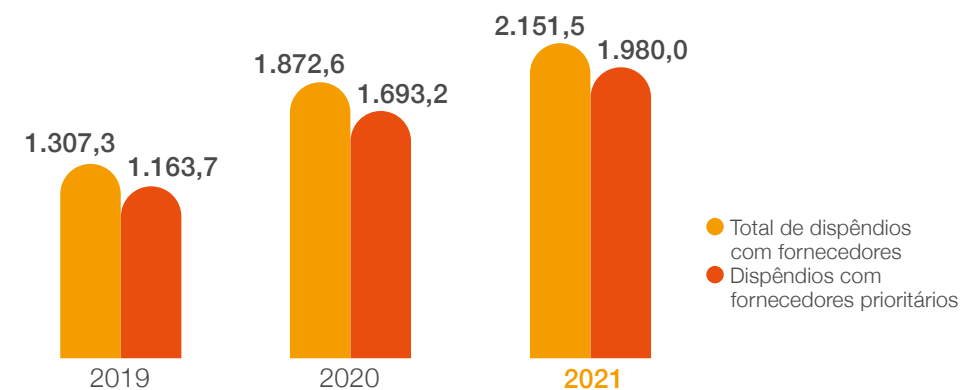
serviço especializados na manutenção de equipamentos e empreiteiras ou prestadores de serviço para obras e manutenção predial.

A maioria dos nossos fornecedores são empresas de médio e de grande portes, instaladas no Brasil, com maior concentração na região Sudeste. As contratações corporativas são centralizadas pela área de Compras, cujos dispêndios em 2021 somaram R\$ 2,1 bilhões. São considerados prioritários os contratos com valor superior a R\$ 30 mil.

### Indicadores de porte da cadeia de fornecedores

	2021	2020	2019
Total de fornecedores ativos	4.498	4.659	4.267
Fornecedores prioritários	627	621	497
Novos fornecedores cadastrados	1.536	793	754

Dispêndios com fornecedores (R\$ milhões)





# Investimento social

Em 2021, apoiamos projetos voltados à alimentação, saúde e meio ambiente. Demos prosseguimento a iniciativas que já apoiávamos e aderimos a novas ações com o intuito de seguir promovendo a mudança na vida de cada vez mais pessoas. No total, foram R\$ 90,7 mil investidos em ações de responsabilidade social.

## Valorização da arquitetura

Patrocinamos o projeto de iluminação do prédio do Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville, edificação tombada pelo patrimônio histórico da cidade.

## Vida nova aos uniformes

Em parceria com a empresa Retalhar, transformamos mais de 1 tonelada de uniformes do GNDI em 1.180 cobertores. Com apoio do Instituto Ninho Social e o Exército da Salvação, os itens foram doados para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

## Adubo para hortas comunitárias

Desde 2020, realizamos mensalmente a doação de adubo à ONG Cidades sem Fome. O material vem da compostagem dos restos de alimentos orgânicos descartados em refeitórios de nossas unidades. A iniciativa, além de ajudar o meio ambiente, contribui para o projeto Hortas Comunitárias, que auxilia na transformação de diversas famílias em situação de vulnerabilidade por meio da horticultura, beneficiando 60 famílias. Mais de 54 toneladas de adubo já foram doadas, aprimorando o cultivo de 33 tipos de legumes e verduras em uma área de 14 mil metros quadrados.



## Autoestima no combate ao câncer

Engajamos nossos colaboradores na doação de mechas de cabelo para a confecção de perucas entregues gratuitamente a mulheres que enfrentam o câncer. A ação, em parceria com o Instituto Amor em Mechas, incluiu 41 urnas nas unidades do GNDI para que colaboradores interessados pudessem fazer sua doação – nas unidades em que não houve urnas, o material pôde ser enviado via malote. Foram arrecadados 15 quilos de cabelo, que permitiram a confecção de 30 perucas. O lançamento da iniciativa contou com uma palestra especial no programa RH ON, em que também reforçamos os cuidados para prevenir o câncer de mama e esclarecemos mitos e verdades sobre o tema.



# GESTÃO AMBIENTAL



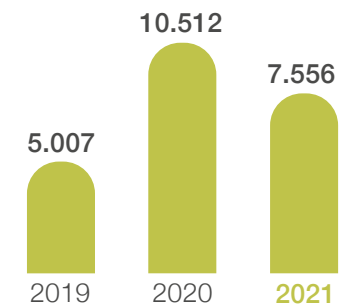
A gestão dos aspectos ambientais relacionados às nossas atividades tem o objetivo de mitigar impactos e promover o uso eficiente dos recursos naturais. Nossos projetos e ações estão voltados para contribuir com uma economia de baixo carbono e a mitigação dos efeitos das mudanças climáticas, por meio de iniciativas que visam à ecoeficiência e a conscientização dos nossos colaboradores.

A área de Meio Ambiente possui uma equipe dedicada ao gerenciamento de resíduos, sendo responsável pelas padronizações, orientações e treinamentos acerca desse aspecto.

Além disso, nossa equipe técnica atua na orientação dos times da operação e na promoção de treinamentos ambientais. Em 2021, 7,6 mil profissionais foram treinados em aspectos de meio ambiente, ante 10,5 mil em 2020. Essa redução ocorreu pela indisponibilidade da universidade corporativa (UniGNDI) a partir do mês de setembro, em razão da troca da plataforma de treinamento, que proporcionou melhorias significativas na ferramenta.

As práticas e procedimentos abrangem todas as unidades da companhia. A padronização de processos de gerenciamento de resíduos nas empresas adquiridas é uma das prioridades que conduzimos nas integrações. Contamos ainda com um canal interno para o recebimento de dúvidas, reclamações e solicitações, o que vem contribuindo para agilizar o gerenciamento de ocorrências e facilitar o atendimento aos clientes internos.

Colaboradores treinados em gestão de resíduos\*



\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Lifecenter; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Hospital Maringá; Hospital Santa Martha; e Hospital Santa Helena.

## Gestão de resíduos

Em nosso setor de atuação, os resíduos são um dos principais aspectos ambientais que exigem padrões de excelência na gestão. Isso porque as unidades assistenciais geram resíduos perigosos, que demandam tratamento adequado para garantir a proteção dos trabalhadores, a preservação ambiental e a saúde pública. Por isso, possuímos nosso Manual de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, atualizado de acordo com a legislação vigente, e exigimos seu cumprimento por todos os envolvidos nesse processo.

No final de 2020, conduzimos um estudo do perfil de geração de resíduos em nossas unidades, que estabeleceu metas para a distribuição dos resíduos gerados por categoria de classificação. De acordo com o levantamento, os parâmetros máximos definidos foram: 2% de resíduos químicos, 25% de infectantes e 50% comuns. Além disso, nos comprometemos com um percentual mínimo de 23% da geração correspondente a resíduos recicláveis. Em 2021, atuamos na implementação da pesagem segmentada nas unidades, a fim de validar os percentuais estabelecidos a partir do estudo da literatura e do setor. Para 2022, a expectativa é avançar no alcance de reduções efetivas nos volumes gerados.

**R\$ 11,2 milhões**  
investidos na gestão de resíduos do GNDI em 2021

**88%** das nossas unidades assistenciais foram auditadas em gestão de resíduos no último ano

Todos os nossos colaboradores são treinados no tema desde o processo de integração por meio da UniGNDI. Também damos atenção especial a esse aspecto na incorporação de novas unidades, aplicando treinamentos periódicos e realizando inspeções para garantir a padronização de processos e o fortalecimento da nossa cultura. Esse compromisso é estendido aos prestadores de serviço que atuam na higiene e limpeza das unidades. Além de capacitar esses profissionais, monitoramos mensalmente o atendimento ao escopo e aos requisitos de contrato.

### Fluxo de gerenciamento de resíduos



Monitoramento da legislação, normas e boas práticas



Padronização de processos no Manual de Gerenciamento de Resíduos



Treinamento e engajamento dos colaboradores e terceiros



Reuniões periódicas da Comissão de Resíduos, alinhando diretrizes entre as unidades



Monitoramento mensal dos volumes gerados



Inspeções periódicas das instalações

Em 2021, nossas operações geraram 7,29 mil toneladas de resíduos. Os resíduos médicos, destinados predominantemente para aterros, totalizaram 7,99 mil toneladas. Já os resíduos farmacêuticos somaram 296 toneladas, sendo destinados para incineração.

Composição dos resíduos gerados (toneladas)*	2021	2020	2019
Grupo A (potencialmente infectantes)	3.419	2.593.476	2.593.476
Grupo B (químicos)	303	240.398	240.398
Subtotal de resíduos Classe I	3.721	2.833.874	1.854
Grupo D (comuns) - Classes IIA e IIB	3.569	4.264	3.050
<b>Total de resíduos gerados</b>	<b>7.290</b>	<b>2.838.138</b>	<b>4.903</b>

\*Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais, o Hospital de Londrina e o Hospital Maringá.

Geração e descarte de resíduos farmacêuticos perigosos (toneladas)*	2021
Total de resíduos farmacêuticos perigosos gerados	296
Resíduos farmacêuticos perigosos destinados para incineração	296
% de resíduos farmacêuticos perigosos destinados para incineração	100%

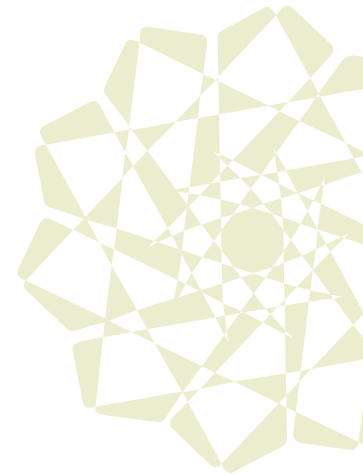
\*Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais, o Hospital de Londrina e o Hospital Maringá.

Geração e descarte de resíduos médicos (toneladas)*	2021
Total de resíduos médicos gerados	7.994
Resíduos médicos destinados para incineração	296
Resíduos médicos destinados para reciclagem ou tratamento	1.008
Resíduos médicos destinados para aterro	5.835
Resíduos médicos destinados por outros métodos	854
% de resíduos médicos destinados para incineração	4%
% de resíduos médicos destinados para reciclagem ou tratamento	13%
% de resíduos médicos destinados para aterro	73%
% de resíduos médicos destinados por outros métodos	11%

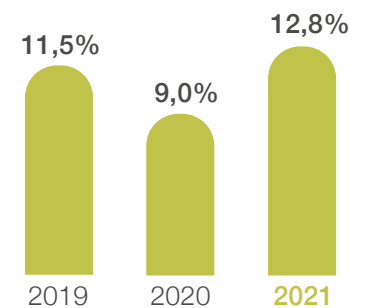
\*Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais, o Hospital de Londrina e o Hospital Maringá.

Intensidade de resíduos*	2021	2020
Resíduos gerados (t)	8.366	7.498
Receita operacional líquida (R\$ milhões)	12.584	10.673
Intensidade de resíduos/receita	1	1

\*Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais, o Hospital de Londrina e o Hospital Maringá.



Percentual de resíduos destinados para reciclagem\*



\*Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais, o Hospital de Londrina e o Hospital Maringá.

## Projetos com foco na sustentabilidade

### Papa Cartão

Programa de reciclagem de cartões (crachás, carteirinha do GNDI, cartões de banco em geral) para reaproveitamento total do material e transformação em novos cartões ou em novos produtos de baixo impacto ambiental, como pranchetas, agendas e calendários.

**3 unidades**  
implantadas

**621 kg** de cartões  
coletados no ano

### Compostagem

O projeto, que foi implementado em todos os nossos hospitais do estado de São Paulo, consiste na segregação dos resíduos orgânicos gerados nas cozinhas e refeitórios das unidades. Disponibilizamos lixeiras identificadas com os informativos necessários e colaboradores foram treinados para o descarte correto dos resíduos.

**671 toneladas**  
destinadas para  
compostagem em 2021

**100%** dos resíduos  
orgânicos compostados

### Logística reversa de pisos

As sobras ou rebarbas de pisos utilizados durante a execução de obras nas unidades são coletados e enviados novamente ao fabricante. Essas sobras são incorporadas no processo produtivo de um novo piso, assim transformando resíduos em matéria-prima. Até o momento, foram coletados 103 quilos de pisos, e, com isso, foram evitadas 0,017 tonCO<sub>2</sub>e.

### Boleto digital

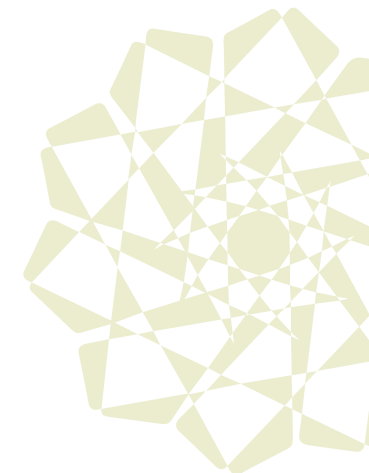
Em 2020, foi iniciado o processo de envio dos boletos de forma digital, evitando o consumo de papel. Em 2021, mais de 3 milhões de folhas de papel foram evitadas com o boleto digital, o que representou uma economia de quase R\$ 6,9 milhões e também contribuiu para a redução dos impactos ambientais.

### Educação ambiental

Com a intenção de engajar nossa cadeia de valor em 2021 e promover conhecimentos ambientais aos beneficiários, elaboramos por meio de nosso Marketing um comunicado de orientação sobre o descarte de películas de radiografia. Também desenvolvemos um projeto piloto nos hospitais Frei Galvão e NotreCare ABC para incentivar os beneficiários a segregar resíduos recicláveis em quartos de internação; para isso, disponibilizamos materiais de comunicação com orientações para o descarte.

### Logística reversa de embalagens de dieta enteral

Em parceria com a Nestlé, iniciamos o projeto de economia circular para esse tipo de embalagem, atualmente adotado em nove unidades hospitalares. A iniciativa permite o reaproveitamento dos materiais e priorizou localidades com menos quantidade de pacientes de Covid-19, uma vez que todos os materiais utilizados no combate ao novo coronavírus precisam ser descartados como infectantes. A ação demandou investimentos na aquisição de lixeiras específicas, ações de comunicação e treinamento das equipes médicas e de enfermagem.



# Mudanças climáticas



Em toda a nossa companhia, estamos engajados no esforço global de combate às mudanças climáticas e de transição para uma economia de baixo carbono. Por meio de programas institucionais e da aplicação de novas tecnologias, buscamos aumentar nossa eficiência operacional e reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Em 2021, aprovamos e publicamos nossa Política de Combate às Mudanças Climáticas. O documento fortalece nossa governança sobre o tema e aprimora as diretrizes para a gestão de riscos e impactos das mudanças climáticas, bem como as ações para a redução das nossas emissões. Além disso, o tema de mudanças climáticas foi classificada na matriz de riscos corporativos como “alto risco” e é acompanhado de perto pelas áreas de sustentabilidade e gestão de riscos.

A governança sobre esse tema abrange nossa alta liderança e o Conselho de Administração. Corporativamente, a Vice-Presidência de ESG, Riscos e Compliance é responsável pela implementação de nossa estratégia, articulando com as demais áreas o gerenciamento de riscos e oportunidades no tema, implementando iniciativas e monitorando resultados e indicadores de emissões.

Nas reuniões do Conselho de Administração, o CEO apresenta as principais iniciativas e avanços na agenda ESG. Além disso, contamos com o Comitê de Sustentabilidade formado pelo CEO e representantes de diversas áreas que se reúne trimestralmente e assessora a alta liderança na definição estratégica de assuntos sob sua competência, inclusive as mudanças climáticas.

Nossa Política de Combate às Mudanças Climáticas, elaborada e divulgada em 2021, fortalece nossa governança e as práticas de gestão de riscos e impactos no tema

## Adaptação à mudança do clima

Em 2021, o GNDI promoveu um estudo de riscos e oportunidades climáticas considerando os horizontes temporais de 2030 e 2050. Nesse trabalho, avaliamos os principais riscos físicos associados ao aquecimento global e os efeitos das mudanças climáticas no aumento da demanda por serviços de saúde, considerando o curto, médio e longo prazo. A partir das análises, conseguimos uma melhor compreensão e informações técnicas para auxiliar a tomada de decisão em planos de adaptação à mudança do clima.

Entre os aspectos identificados no estudo, merecem destaque os possíveis impactos de eventos climáticos extremos nas unidades e instalações e os desdobramentos da mudança do clima na saúde das populações e na busca por atendimento médico.

Corporativamente, duas frentes de gestão contribuem para mitigar riscos à integridade física das unidades. A equipe de Engenharia considera essas condições no planejamento de obras e reformas, como a ocorrência de tempestades, inundações, ciclones e granizo. Em alguns casos, esse time avalia inclusive a possibilidade de mudança de endereço de um ativo diante da impossibilidade de adequação da infraestrutura

para um atendimento dentro dos padrões de segurança e qualidade que estabelecemos. Além disso, as apólices de seguros das unidades GNDI inclui cobertura para eventos extremos.

Temos nos engajados em contribuir com o Acordo de Paris de limitar o aumento médio da temperatura global em 2°C. Para isso, foi realizado em 2021 um estudo piloto para avaliação a relação entre aquecimento global e as demandas por serviços de saúde. A iniciativa envolveu a análise das admissões hospitalares por doenças cardiovasculares (DCV) no Hospital Bosque da Saúde, localizado na cidade de São Paulo (SP). O objetivo foi investigar o aumento da demanda por internações em relação ao risco de ondas de calor no futuro. Além disso, monitoramos o aumento de casos de doenças respiratórias decorrentes da queda da temperatura ou aumento da poluição, doenças cardiovasculares pelo aumento da temperatura e doenças limitadas a certas áreas geográficas, como a dengue (cujo vetor está relacionado ao acúmulo de água e pode ser impactado pelo regime de chuvas). Também investimos na diversificação geográfica de nossas unidades assistenciais, em programas de medicina preventiva e em ações educativas e de conscientização nos canais de comunicação.



Impactos físicos à infraestrutura de saúde e desdobramentos do aquecimento global para a saúde das pessoas foram alvo do estudo de riscos e oportunidades climáticas que desenvolvemos em 2021



# Monitoramento e transparência

Desde 2018, elaboramos anualmente nosso inventário de GEE de acordo com as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, a melhor prática de mercado para a mensuração das emissões. Aprimoramos continuamente nossas práticas de monitoramento e medição, o que permitiu alcançar, em 2020, a cobertura de todas as unidades no inventário e a submissão dos dados à verificação independente de terceira parte, pela empresa ABNT. Com isso, conquistamos o Selo Ouro do Programa nos dois últimos ciclos de reporte.

Em 2021, pelo segundo ano consecutivo, nossas operações foram **carbono neutro**. Compensamos todas as emissões de GEE com a compra de créditos de carbono e certificados de energia renovável

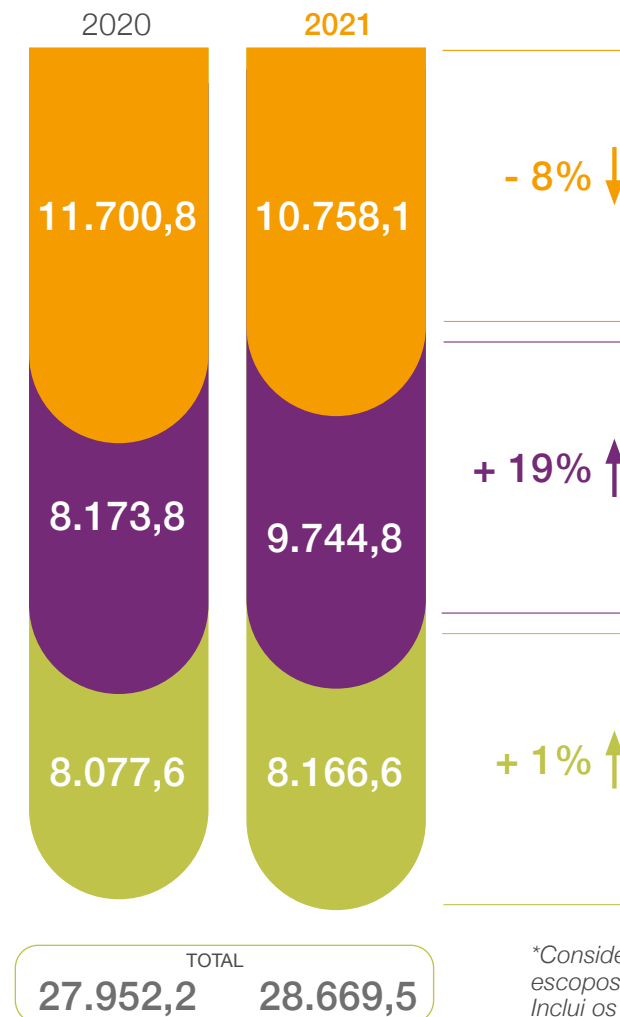
Em 2021, iniciamos o relato de nossa governança, estratégia, gestão de riscos e oportunidades e desempenho em carbono no CDP Climate Change. O CDP é uma plataforma mundial que disponibiliza informações aos investidores sobre a gestão de companhias e cidades nos temas de mudanças climáticas, recursos hídricos e florestas. As participantes respondem a um questionário elaborado pelo CDP e recebem uma nota. No caso do GNDI, fomos avaliados como B- (de uma escala de F a A), a maior nota de uma empresa brasileira do setor de saúde. Além disso, disponibilizamos publicamente as respostas, que podem ser acessadas no site do CDP a partir de um login dos usuários.

No último ano, fomos também selecionados para integrar, a partir de janeiro de 2022, a carteira do Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da B3. Esse índice, criado pela bolsa de valores de São Paulo e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) tem como propósito estimular a incorporação de métricas climáticas no mercado de capitais. A composição do índice leva em conta o nível de transparência das companhias em relação às suas emissões de GEE.

## Evolução no reporte de emissões

2018	2020	2021	2022
Início da elaboração de inventário de GEE	Selo Ouro e abrangência de todas as unidades no inventário	Obtenção da melhor nota do setor de saúde brasileiro no CDP Climate Change	Participação no ICO2, índice da B3 que reconhece empresas com mais transparência em emissões

## Nosso inventário de GEE\*



### Emissões diretas (Escopo 1)

Resultado direto das operações da própria empresa, provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela companhia, como combustão estacionária, combustão móvel e emissões fugitivas.

### Emissões indiretas (Escopo 2)

Provenientes da energia elétrica adquirida para uso da própria empresa, bem como emissões que ocorrem fisicamente no local onde a eletricidade é gerada.

### Emissões indiretas (Escopo 3)

Emissões indiretas não incluídas no escopo 2 e decorrentes das atividades da companhia, produzidas em fontes que não pertencem ou não são controladas pela organização, como transporte de colaboradores e viagens a negócios.

\*Considera o total de emissões brutas e biogênicas nos escopos 1 e 3, e a abordagem de localização para o escopo 2. Inclui os gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HFCs e foi elaborado conforme metodologia do GHG Protocol e IPCC 2006.



### Intensidade de emissões de GEE

	2021	2020
Emissões dos escopos 1 e 2 (tCO <sub>2</sub> e)	17.911,40	19.874,64
Receita operacional líquida (R\$ milhões)	12.584,40	10.673,30
Intensidade de emissões de GEE (tCO <sub>2</sub> e/R\$ milhão)	1,63	1,86

# Ações para a redução das nossas emissões

Desde 2020, temos avançado em diferentes frentes para mitigar as emissões de GEE associadas às nossas operações. Temos metas internas para os projetos relacionados aos escopos 1 e 2. Esses projetos consideram as atividades que mais contribuem para as emissões do Grupo e são acompanhados mensalmente para avaliação do desempenho e atingimento desses percentuais de redução.



## Otimização no gerenciamento de gases anestésicos

Iniciamos em 2021 a implementação de medidas nos hospitais para reduzir as emissões associadas ao uso de gases anestésicos. Esses insumos são essenciais para a realização de procedimentos nos centros cirúrgicos e as medidas adotadas garantiram a melhora em relação às emissões sem interferir na qualidade do atendimento prestado aos pacientes. As ações foram definidas por um grupo de especialistas de diferentes áreas, que se reuniram semanalmente para discutir a estratégia de abordagem desse tema e monitorar o avanço do projeto. Ao longo do ano, 18 hospitais de São Paulo passaram a ser envolvidos no projeto. Os resultados evidenciaram a efetividade das medidas adotadas, com uma redução das emissões estimada de 16% na comparação anual. Em 2022, o plano é avançar o projeto para as demais regionais. Além disso, como o período de 2020 foi atípico pelo contexto da pandemia e cancelamento de cirurgias eletivas, os dados do segundo ano serão importantes para aprimorar a acuracidade na medição de emissões evitadas.



## Desvio dos resíduos de aterro

A decomposição de materiais em aterros gera emissões de metano, um dos gases que contribuem para o aquecimento global e é danoso ao meio ambiente. A fim de evitar esse impacto, passamos a destinar nossos resíduos infectantes para tratamento, em vez da disposição em aterro. O tratamento consiste em uma Unidade de Produção Alternativa de Combustíveis (UPAC), que recebe os resíduos e os transforma, por meio de um reator, em combustíveis como óleo, gás e carvão. Os materiais são aproveitados por indústrias e cimenteiras. Em 2021, 40 unidades fizeram parte do projeto, e a expectativa é ampliar esse número em 2022. O impacto dessa iniciativa é medido em conjunto com as demais atividades emissoras em nossa cadeia de valor (escopo 3 do inventário de GEE), que tiveram redução de 16% na comparação anual.



## Combustível renovável

Desde 2018, adotamos o etanol como combustível preferencial para os veículos da frota própria. Em 2021, a frota era composta por 148 veículos, sendo que 90,66% do combustível consumido foi etanol.



## Investimento em energia solar

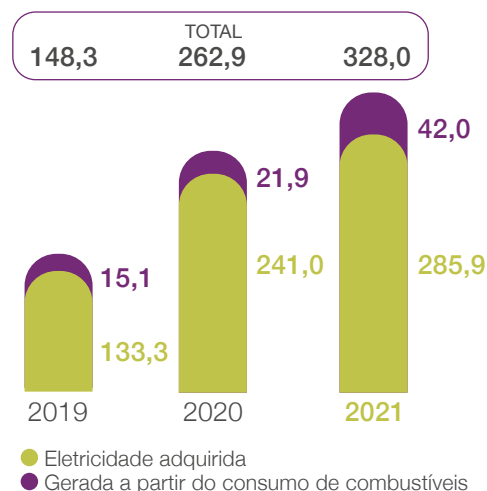
Com o objetivo de reduzirmos o impacto ambiental de nossas atividades e estimularmos a cultura do uso responsável dos recursos naturais, começamos a investir em 2021 na construção de usinas solares. O projeto conta com seis usinas e irá contemplar aproximadamente 60 unidades próprias que operam em baixa tensão. Somadas, as usinas totalizarão 4,4 MWp de potência e vão gerar cerca de 8.350 MWh por ano, equivalente ao consumo de mais de 2,7 mil residências.

# Consumo de energia

A energia elétrica é essencial para o funcionamento de nossas operações, por isso a eficiência na utilização desse recurso é estratégica para garantir um atendimento de excelência. Todos os anos, adotamos iniciativas para aumentar a nossa eficiência e reduzir o consumo de energia. Entre as medidas que têm resultado na redução do consumo de energia elétrica estão a padronização e o caderno de especificações de materiais ecoeficientes utilizados nas nossas obras.

Em 2021, o consumo de energia cresceu 24,8%, por causa da abertura de leitos para o atendimento de pacientes de Covid-19, com a instalação de equipamentos que demandam maior consumo. A energia elétrica que adquiridos da rede representou 87,2% do total. Em relação ao consumo de combustíveis, a maior parcela (61,5%) corresponde ao gás natural. O percentual de renováveis na nossa matriz energética foi de 1,4%.

Consumo de energia (mil GJ)\*



\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.

GJ/receita operacional líquida\*

	2021	2020
A. Consumo específico de energia (GJ)	327.973	262.899
B. Receita operacional líquida (R\$ milhões)	12.584	10.673
Intensidade de energia/receita (A/B)	26	25

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.

## Iniciativas para reduzir o consumo de energia



Utilização de lâmpadas LED



Monitoramento em tempo real do consumo de energia (Follow Energy)



Equipamentos com selo PROCEL para economia de energia



Sensores de presença em locais estratégicos

# Consumo de água e gestão de efluentes

A água, assim como a energia, é um recurso de grande importância para o nosso negócio. Diversas iniciativas já adotadas permitem a redução e um consumo mais eficiente dos recursos hídricos. Entre elas estão a instalação de torneiras e mictórios com sistema de fechamento automático, restritores de vazão e arejadores, sistemas de descarga *dual flush*, além da utilização de insumos “a seco” e eliminação do uso de água nos sistemas de geração de gases medicinais. Também promovemos campanhas de divulgação e conscientização para o uso racional de água em todas as nossas unidades.

A água que utilizamos para abastecimento de nossas unidades é proveniente de concessionárias do serviço público (83% do total em 2021), e algumas unidades têm complemento oferecido por poços artesianos outorgados (17%). Realizamos análises mensalmente para acompanhar os volumes por unidade e compará-los por índices de eficiência, como o consumo de água por área construída, leitos ou consultórios ativos e número de atendimentos. Com isso, obtemos índices médios e compartilhamos entre as unidades as melhores práticas para aumentar a eficiência no consumo de água. As análises de qualidade da água são baseadas em normas regulamentadoras específicas, como a Portaria 2.914/11 do Ministério da Saúde.

Os efluentes gerados são descartados em rede interna de coleta e direcionados à rede pública de coleta e afastamento, responsável pelo tratamento. Especificamente no Hospital São Gonçalo, recém adquirido, não há atualmente rede pública

disponível. Por isso, estamos instalando uma Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) própria.

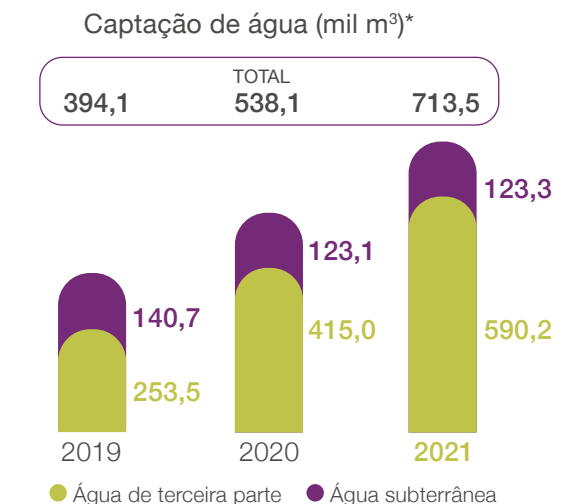
O consumo total de água vem aumentando- 33% no último ano -, por causa da expansão do GNDI e ampliação das unidades. Em contrapartida, temos avançado na eficiência, reduzindo a intensidade no consumo de água por área construída de forma progressiva: 21,7% de 2019 para 2020 e 3,4% de 2020 para 2021.



A implementação do sistema de automação predial em nossos principais centros clínicos permite o **monitoramento contínuo** do consumo de água, além de viabilizar a identificação de eventuais vazamentos

Água retirada (m³)/receita operacional líquida*	2021	2020
A. Total de água retirada no período (m³)	713.311	538.060
B. Receita operacional líquida (R\$ milhões)	12.584	10.673
Intensidade de retirada de água/receita (A/B)	57	50

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.



\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.



# ANEXOS DO RELATÓRIO

# Complemento aos conteúdos GRI

## GRI 102-8 | Informações sobre empregados e outros trabalhadores

Colaboradores por gênero*	2021			2020			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
<b>Por contrato de trabalho</b>									
Prazo indeterminado	4.602	18.602	<b>23.204</b>	4.321	17.957	<b>22.278</b>	2.797	11.377	<b>14.174</b>
Prazo determinado	90	332	<b>422</b>	31	94	<b>125</b>	104	298	<b>402</b>
<b>Total</b>	<b>4.692</b>	<b>18.934</b>	<b>23.626</b>	<b>4.352</b>	<b>18.051</b>	<b>22.403</b>	<b>2.901</b>	<b>11.675</b>	<b>14.576</b>
<b>Por tipo de emprego</b>									
Período integral	4.140	18.567	<b>22.707</b>	3.841	17.726	<b>21.567</b>	2.534	11.474	<b>14.008</b>
Jornada parcial	552	367	<b>919</b>	511	325	<b>836</b>	367	201	<b>568</b>
<b>Total</b>	<b>4.692</b>	<b>18.934</b>	<b>23.626</b>	<b>4.352</b>	<b>18.051</b>	<b>22.403</b>	<b>2.901</b>	<b>11.675</b>	<b>14.576</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

## GRI 302-1 | Consumo de energia dentro da organização

Consumo de energia (GJ)*	2021				2020				2019			
	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI
<b>Gerada a partir de combustíveis renováveis</b>												
Etanol	172,1	501,5	4.082,5	<b>4.756,1</b>	8,0	455,2	3.304,3	<b>3.767,5</b>	0,0	0,0	3.835,0	<b>3.835,0</b>
<b>Gerada a partir de combustíveis não renováveis</b>												
Diesel	138,6	3.073,6	354,1	<b>3.566,4</b>	215,6	1.874,0	30,0	<b>2.119,6</b>	761,0	0,0	0,0	<b>761,0</b>
Gasolina	185,0	8,0	175,9	<b>368,9</b>	0,0	0,0	0,0	<b>0,0</b>	0,0	0,0	183,6	<b>183,6</b>
Gás natural	0,0	25.871,0	0,0	<b>25.871,0</b>	0,0	12.874,6	0,0	<b>12.874,6</b>	0,0	6.997,6	0,0	<b>6.997,6</b>
GLP	0,0	7.487,5	0,0	<b>7.487,5</b>	0,0	3.185,4	0,0	<b>3.185,4</b>	0,0	3.289,3	0,0	<b>3.289,3</b>
<b>Total de não renováveis</b>	<b>323,7</b>	<b>36.440,1</b>	<b>530,0</b>	<b>37.293,9</b>	<b>215,6</b>	<b>17.934,0</b>	<b>30,0</b>	<b>18.179,6</b>	<b>761,0</b>	<b>10.286,9</b>	<b>183,6</b>	<b>11.231,5</b>
<b>Adquirida de terceiros</b>												
Eletricidade adquirida	79.341,9	199.091,9	7.488,8	<b>285.922,7</b>	62.670,9	166.751,7	11.529,1	<b>240.951,7</b>	21.448,5	96.895,5	14.913,0	<b>133.256,9</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.

Colaboradores por região*	2021			2020			2019		
	Sudeste	Sul	Total	Sudeste	Sul	Total	Sudeste	Sul	Total
Prazo indeterminado	21.031	2.173	<b>23.204</b>	20.372	1.906	<b>22.278</b>	14.174	0	<b>14.174</b>
Prazo determinado	375	47	<b>422</b>	119	6	<b>125</b>	402	0	<b>402</b>
<b>Total</b>	<b>21.406</b>	<b>2.220</b>	<b>23.626</b>	<b>20.491</b>	<b>1.912</b>	<b>22.403</b>	<b>14.576</b>	<b>0</b>	<b>14.576</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

## GRI 302-3 | Intensidade energética

Intensidade energética*	2021				2020				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
A. Consumo total de energia dentro da companhia	79.837,7	236.033,5	12.101,4	<b>327.972,5</b>	62.894,5	185.140,9	14.863,4	<b>262.898,8</b>	21.448,5	857.903,9	29.189,6	<b>908.541,9</b>
B. Área total construída (m²)	188.430,3	331.011,4	41.802,7	<b>561.244,4</b>	175.033,0	209.032,2	24.609,0	<b>408.674,2</b>	88.116,0	126.260,9	20.712,0	<b>235.088,9</b>
<b>Intensidade energética (A/B)</b>	<b>0,42</b>	<b>0,71</b>	<b>0,29</b>	<b>0,58</b>	<b>0,36</b>	<b>0,89</b>	<b>0,60</b>	<b>0,64</b>	<b>0,24</b>	<b>6,79</b>	<b>1,41</b>	<b>3,86</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.

## GNDI 8

## Intensidade de uso de água\*

	2021	2020	2019
<b>A. Total de água retirada no período (m³)</b>			
Centros clínicos e laboratórios	144.759,90	116.480,00	87.256,80
Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	544.573,72	414.100,00	293.158,90
Administrativo	24.177,80	7.480,00	13.710,00
<b>Total GNDI</b>	<b>713.511,42</b>	<b>538.060,00</b>	<b>394.125,70</b>
<b>B. Total da área construída (m²)</b>			
Centros clínicos e laboratórios	188.430,34	175.033,00	88.116,00
Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	331.011,37	209.032,23	126.260,92
Administrativo	41.802,66	24.609,00	20.071,00
<b>Total GNDI</b>	<b>561.244,37</b>	<b>408.674,23</b>	<b>234.447,92</b>
<b>Retirada de água por m²   A/B</b>			
Centros clínicos e laboratórios	0,77	0,67	0,99
Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	1,64	1,98	2,32
Administrativo	0,57	0,30	0,68
<b>Total GNDI</b>	<b>1,27</b>	<b>1,32</b>	<b>1,68</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.

## GRI 305-1 | Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)

Escopo 1 – Emissões diretas de GEE (tCO <sub>2</sub> e)	2021
Combustão estacionária	2.142,95
Combustão móvel	53,73
Emissões fugitivas	8.561,41
<b>Total escopo 1</b>	<b>10.758,09</b>
Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub>	356,92

## GRI 305-2 | Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia

Escopo 2 – Emissões indiretas de GEE (tCO <sub>2</sub> e)	2021
Eletricidade	9.744,85
Perdas indiretas de transmissão e distribuição	-
Compra energia térmica	-
<b>Total escopo 2</b>	<b>9.744,85</b>
Qual a abordagem de consolidação do consumo de energia? Baseada no mercado ou na localização?	Localização

## GRI 305-3 | Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)

Escopo 3 – Emissões decorrentes da atividade da empresa (tCO <sub>2</sub> e)	2021
Resíduos gerados nas operações	7.259,71
Transporte e Distribuição (upstream)	406,11
Viagens a negócios	500,80
<b>Total escopo 3</b>	<b>8.166,63</b>
Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub>	541,74

## GRI 303-3 | Captação de água

Captação de água por unidade (megalitro)*	2021				2020				2019			
	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI
Água subterrânea doce	0,0	123,3	0,0	123,3	0,0	123,1	0,0	123,1	0,0	140,7	0,0	140,7
Água de terceira parte doce	144,8	421,3	24,2	590,2	116,5	291,0	7,5	415,0	87,3	152,5	13,7	253,5
<b>Total</b>	<b>144,8</b>	<b>544,6</b>	<b>24,2</b>	<b>713,5</b>	<b>116,5</b>	<b>414,1</b>	<b>7,5</b>	<b>538,1</b>	<b>87,3</b>	<b>293,2</b>	<b>13,7</b>	<b>394,1</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.

Captação de água por unidade em área de estresse hídrico (megalitro)*	2021				2020				2019			
	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI
Água subterrânea doce	0,0	25,9	0,0	25,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Água de terceira parte doce	13,3	139,6	6,9	159,8	4,8	52,9	0,0	57,7	0,0	13,2	0,0	13,2
<b>Total</b>	<b>13,3</b>	<b>165,5</b>	<b>6,9</b>	<b>185,8</b>	<b>4,8</b>	<b>52,9</b>	<b>0,0</b>	<b>57,7</b>	<b>0,0</b>	<b>13,2</b>	<b>0,0</b>	<b>13,2</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Hospital Santa Helena; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Serpram; Hospital Maringá; e Climepe.

## GRI 306-3 | Resíduos gerados

Composição dos resíduos perigosos (Classe I) e não perigosos (Classe II) gerados (t)*	2021				2020			
	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, OS e PA)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI
Grupo A (potencialmente infectantes)	367,61	3.050,99	0,00	3.418,60	214.592,9	2.378.883,5	0,0	2.593.476,4
Grupo B (químicos)	77,31	225,31	0,00	302,62	32.505,2	207.892,3	0,0	240.397,5
Subtotal de resíduos Classe I	444,92	3.276,30	0,00	3.721,22	247.098,1	2.586.775,8	0,0	2.833.873,9
Grupo D (comuns) – Classes IIA e IIB	544,78	2.980,79	43,43	3.569,00	785,9	3.406,2	71,9	4.263,9
<b>Total de resíduos gerados</b>	<b>989,70</b>	<b>6.257,09</b>	<b>43,43</b>	<b>7.290,22</b>	<b>247.883,9</b>	<b>2.590.182,0</b>	<b>71,9</b>	<b>2.838.137,8</b>

\*Em 2021, não abrange a filial de Minas Gerais, o Hospital de Londrina e o Hospital Maringá.



## GRI 401-1 | Novas contratações e rotatividade de empregados

Número de contratações e desligamentos*	2021		2020		2019	
	Contratados	Desligados	Contratados	Desligados	Contratados	Desligados
<b>Por gênero</b>						
Homens	1.514	1.509	1.101	1.099	979	793
Mulheres	5.939	6.178	3.930	4.178	3.730	2.774
<b>Total</b>	<b>7.453</b>	<b>7.687</b>	<b>5.031</b>	<b>5.277</b>	<b>4.709</b>	<b>3.567</b>
<b>Por faixa etária</b>						
Até 30 anos de idade	3.779	2.957	2.157	1.878	2.137	1.236
De 31 a 50 anos	3.451	4.219	2.736	3.059	2.431	2.079
A partir de 51 anos de idade	223	511	138	340	141	252
<b>Por etnia</b>						
Amarela	55	21	16	11	ND	ND
Branca	4.094	4.387	2.644	2.869	ND	ND
Indígena	9	56	8	5	ND	ND
Parda	2.566	1.775	1.370	1.183	ND	ND
Preta	703	521	391	363	ND	ND
Sem declaração	26	927	15	67	ND	ND
<b>Por região</b>						
Sudeste	6.423	6.683	4.616	4.738	4.709	3.567
Sul	1.030	1.004	415	539	0	0
<b>Grupos minorizados</b>						
PCD	137	181	99	93	ND	ND

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

Taxas de contratação e rotatividade <sup>1</sup>	2021		2020		2019	
	Taxa de contratações <sup>2</sup>	Taxa de rotatividade <sup>3</sup>	Taxa de contratações <sup>2</sup>	Taxa de rotatividade <sup>3</sup>	Taxa de contratações <sup>2</sup>	Taxa de rotatividade <sup>3</sup>
<b>Por gênero</b>						
Homens	20,3%	32,2%	21,9%	25,3%	20,8%	30,5%
Mulheres	79,7%	32,0%	78,1%	22,5%	79,2%	27,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>32,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>23,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>28,4%</b>
<b>Por faixa etária</b>						
Até 30 anos de idade	50,7%	44,3%	42,9%	ND	45,4%	ND
De 31 a 50 anos	46,3%	27,6%	54,4%	ND	51,6%	ND
A partir de 51 anos de idade	3,0%	17,4%	2,7%	ND	3,0%	ND
<b>Por etnia</b>						
Amarela	0,7%	38,8%	0,4%	ND	ND	ND
Branca	54,9%	30,4%	58,2%	ND	ND	ND
Indígena	0,1%	24,3%	0,2%	ND	ND	ND
Parda	34,4%	36,5%	30,2%	ND	ND	ND
Preta	9,4%	33,3%	8,6%	ND	ND	ND
Sem declaração	0,3%	29,0%	0,3%	ND	ND	ND
<b>Por região</b>						
Sudeste	86,2%	30,6%	91,8%	22,8%	100,0%	28,4%
Sul	13,8%	45,8%	8,2%	24,9%	0,0%	NA
<b>Grupos minorizados</b>						
PCD	1,8%	0,7%	2,0%	0,4%	ND	ND

<sup>1</sup>Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

<sup>2</sup>Calculada como o número de contratados da categoria sobre o total de contratados.

<sup>3</sup>Calculada como a média entre contratações e demissões sobre o headcount em 31/12.

## GRI 401-3 | Licença maternidade/paternidade

Licença maternidade/ paternidade*	2021		2020		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número de empregados elegíveis à licença	4.695	18.931	4.352	18.051	2.901	11.675
Número de empregados que saíram de licença no período	83	980	121	900	47	611
Número de empregados que retornaram da licença no período	83	772	121	828	47	541
Número de empregados que permaneceram no emprego por pelo menos 12 meses após o retorno da licença	37	582	47	450	76	311
Número de empregados que não permaneceram no emprego por pelo menos 12 meses após o retorno da licença	46	246	0	91	0	173
Taxa de retorno	100,0%	78,8%	100,0%	92,0%	100,0%	88,5%
Taxa de retenção	64,2%	70,3%	100,0%	83,2%	100,0%	64,3%

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

## GRI 404-1 | Média de horas de capacitação por ano, por empregado

Média de horas de treinamento por colaborador*	2021	2020
<b>Por gênero</b>		
Homens	21,24	24,49
Mulheres	26,15	31,40
<b>Total</b>	<b>25,17</b>	<b>30,06</b>
<b>Por nível funcional</b>		
Diretor	13,66	16,62
Gerente	18,78	18,82
Coordenador	31,72	28,39
Supervisor	31,08	28,63
Especialista/Analista	23,37	27,05
Técnico/Operacional	25,85	31,64
Estagiário	16,04	55,41
Aprendiz	17,02	9,52

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

## GRI 405-2 | Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

Equidade na remuneração (razão dos montantes médios de mulheres/homens por nível funcional)*	2021		2020		2019	
	Salário-base	Remuneração total	Salário-base	Remuneração total	Salário-base	Remuneração total
Diretor	0,81	0,79	0,83	0,77	0,80	0,71
Gerente	0,77	0,77	0,77	0,81	0,77	0,82
Coordenador	0,84	0,93	0,95	0,95	0,81	0,85
Supervisor	0,95	0,95	0,91	0,92		
Especialista/Analista	0,85	0,86	0,86	0,89	0,80	0,83
Auxiliar Técnico/Operacional	0,96	0,96	0,92	0,93	0,96	0,95
Estagiário	0,92	1,00	0,89	0,95	0,97	0,99
Aprendiz	1,00	1,07	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>Total</b>	<b>0,65</b>	<b>0,48</b>	<b>0,80</b>	<b>0,80</b>	<b>0,60</b>	<b>0,60</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

## GRI 405-1 | Diversidade em órgãos de governança e empregados

## Composição dos órgãos de governança (%)\*\*

	2021	2020	2019
<b>Por gênero</b>			
Homens	84,6%	100,0%	100,0%
Mulheres	15,4%	0,0%	0,0%
<b>Por faixa etária</b>			
Até 30 anos de idade	0,0%	0,0%	0,0%
De 31 a 50 anos	30,8%	33,3%	50,0%
A partir de 51 anos de idade	69,2%	50,0%	50,0%

\*\*Considera os Conselhos de Administração e Fiscal e o Comitê de Auditoria em 2021. Nos anos anteriores considerava apenas o Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria. Não há outros indicadores de diversidade relevantes na composição dos órgãos de governança.

## Composição dos níveis funcionais por gênero (%)\*

	2021		2020		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretor	66,2%	33,8%	66,9%	33,1%	70,3%	29,7%
Gerente	39,3%	60,7%	36,8%	63,2%	43,0%	57,0%
Coordenador	26,9%	73,1%	26,1%	73,9%	22,4%	77,6%
Supervisor	18,6%	81,4%	21,1%	78,9%		
Especialista/Analista	19,0%	81,0%	19,0%	81,0%	19,0%	81,0%
Auxiliar Técnico/Operacional	19,1%	80,9%	18,5%	81,5%	18,7%	81,3%
Estagiário	15,4%	84,6%	32,1%	67,9%	17,5%	82,5%
Aprendiz	23,3%	76,7%	22,7%	77,3%	29,2%	70,8%
<b>Total</b>	<b>19,9%</b>	<b>80,1%</b>	<b>19,4%</b>	<b>80,6%</b>	<b>19,9%</b>	<b>80,1%</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

Composição dos níveis funcionais por faixa etária (%)*	2021			2020			2019		
	Até 30 anos de idade	De 31 a 50 anos	A partir de 51 anos de idade	Até 30 anos de idade	De 31 a 50 anos	A partir de 51 anos de idade	Até 30 anos de idade	De 31 a 50 anos	A partir de 51 anos de idade
Diretor	0,0%	55,9%	44,1%	0,0%	52,9%	47,1%	0,0%	46,2%	53,8%
Gerente	1,3%	79,2%	19,5%	0,8%	78,1%	21,2%	2,0%	76,6%	21,5%
Coordenador	6,1%	82,6%	11,3%	3,2%	85,7%	11,1%	7,2%	82,9%	10,0%
Supervisor	17,3%	72,9%	9,8%	11,9%	76,9%	11,2%			
Especialista/Analista	25,4%	67,3%	7,3%	21,4%	72,1%	6,5%	20,6%	71,3%	8,0%
Auxiliar Técnico/Operacional	35,2%	55,7%	9,1%	31,3%	60,1%	8,6%	31,1%	59,3%	9,6%
Estagiário	94,2%	5,8%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Aprendiz	100,0%	0,0%	0,0%	99,0%	1,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>32,2%</b>	<b>58,9%</b>	<b>8,9%</b>	<b>27,6%</b>	<b>63,8%</b>	<b>8,6%</b>	<b>28,6%</b>	<b>61,9%</b>	<b>9,5%</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

Presença de minorias nos níveis funcionais (%)*	2021			2020			2019		
	Negros	Indígenas	PCDs	Negros	Indígenas	PCDs	Negros	Indígenas	PCDs
Diretor	7,4%	0,0%	0,0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gerente	7,5%	0,5%	0,3%	2%	0%	0%	0,4%	0%	0,4%
Coordenador	15,8%	0,4%	0,8%	3%	0,2%	1%	2%	0%	1%
Supervisor	22,8%	0,8%	1,0%	4%	0%	1%			
Especialista/Analista	25,0%	0,8%	0,9%	6%	0,2%	1%	ND	ND	ND
Auxiliar Técnico/Operacional	35,6%	0,5%	3,9%	8%	0,1%	4%	ND	ND	ND
Estagiário	34,6%	0,0%	0,0%	5%	0%	0%	8%	0%	0%
Aprendiz	53,8%	0,0%	0,0%	18%	0%	0%	7%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>32,0%</b>	<b>0,6%</b>	<b>2,9%</b>	<b>7%</b>	<b>0,1%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>

\*Em 2021, não abrange as seguintes unidades: Hospital Santa Martha; Grupo Santa Mônica; Serpram; Climepe; Grupo MediSanitas; Hospital Santa Helena; Hospital Maringá; Hospital Londrina; Hospital Paes Leme; e Hospital Bela Suíça.

# Complemento aos indicadores SASB

## SASB HC-DY-230a.1 | Porcentagem de registros de pacientes que são Registros Eletrônicos de Saúde (EHR) que atendem aos requisitos de “uso significativo”

Em 2021, 84% dos prontuários de pacientes mantidos pelos hospitais da filial Minas Gerais GNDI eram em formato eletrônico. Nas demais filiais não foi possível apurar os dados.

## HC-DY-260a.2 | Porcentagem de prescrições de substâncias controladas escritas para as quais um banco de dados do programa de monitoramento de medicamentos prescritos (PDMP) foi consultado

### Indicadores de prescrições de substâncias controladas\*

	2021
Quantidade de prescrições de substâncias controladas realizadas no período	16.344
Quantidade de prescrições de substâncias controladas para as quais houve consulta prévia ao histórico do paciente sobre o uso de substâncias controladas (banco de dados nacional ou da companhia)	11.074
% de prescrições de substâncias controladas com consulta prévia em banco de dados sobre o histórico do paciente em relação ao uso de substâncias controladas	67,8%

## SASB HC-DY-320a.1 | (1) Taxa total de incidentes registráveis (TRIR) e (2) taxa de dias ausentes, restritas ou transferidas (DART)

### Indicadores de saúde e segurança para colaboradores\*

	2021	2020	2019
Número de horas-homem trabalhadas	28.639.241	37.360.329	31.960.098
Número de acidentes registráveis (com e sem afastamento, exceto primeiros socorros)	558	351	390
Número de dias perdidos/debitados	1.472	1.178	1.235
Taxa de frequência de acidentes registráveis	3,90	1,88	2,44
Taxa de gravidade de acidentes	10,28	6,31	7,73

*1 Os dados desta tabela não abrangem as seguintes unidades: Centro Clínico Londrina; Centro Clínico Centro; Centro Clínico Contagem; Centro Clínico Uberlândia; Centro Clínico Venda Nova; Centro Clínico Montes Claros; Centro Clínico Barreiro; Centro Clínico Integrado; Centro Clínico Pouso Alegre (Serpram); Centro Clínico Paraguaçu; Centro Clínico Machado; Centro Clínico Monte Belo; Centro Clínico Barreiro; Hospital Paes Leme; Hospital Bela Suíça; Hospital de Maringá; Hospital Lifecenter BH; Hospital Barreiro; Hospital Poços de caldas; Hospital Imesa – Alfenas; Hospital Varginha; Hospital e Maternidade Santa Martha; ADM – Lifestay; ADM – Londrina; ADM – Climepe; ADM – Vitallis; ADM – Serpram; Norelabs Garagens. Taxas calculadas sobre o fator de 200 mil horas-homem trabalhadas.*

## SASB HC-DY-450a.2 | Porcentagem de estabelecimentos de saúde que cumprem com a Regra de Preparação para Emergências dos Centros de Serviços Medicare e Medicaid (CMS)

### Indicadores de preparação para emergências

	2021	2020	2019
A. Número de unidades de atendimento médico e hospitalar mantidas pela companhia	121	115	93
B. Número de unidades que dispõem de plano de preparação e resposta a emergências	22	22	13
% unidades que dispõem de plano de preparação e resposta a emergências (B/A)	18,2%	19,1%	14,0%

### HC-MC-240a.3 | Porcentagem de aumentos de taxa propostos que recebem designação “não irracional” da revisão de Saúde e Serviços Humanos (HHS) ou revisão do estado

Indicadores de reajuste dos planos	2021	2020	2019
Índice de reajuste aplicado aos planos individuais	-2,95%	7,90%	8,17%
Percentual máximo de reajuste dos planos individuais estabelecido pela ANS	-8,19%	8,14%	7,35%
Índice de reajuste médio aplicado aos planos coletivos (empresarial ou adesão)	6,79%	7,38%	9,42%

### HC-DY-270a.3 | Número dos 25 serviços mais comuns da entidade para os quais as informações de preços estão disponíveis publicamente, porcentagem do total de serviços executados (por volume) que estes representam

Indicadores dos procedimentos/tratamentos	2021	2020	2019
A. Número total de atendimentos realizados na rede de atendimento	54.038.733	46.452.305	43.081.600
B. Número de atendimentos para os 25 procedimentos/tratamentos mais realizados	34.028.035	30.416.010	28.699.808
% atendimentos dos 25 procedimentos/tratamentos mais realizados sobre o total (B/A)	62,9%	65,5%	66,6%

### HC-MC-250a.2 | Taxa de retenção de beneficiários por tipo de plano, incluindo: (1) HMO, (2) PPO local, (3) PPO regional, (4) PFFS e (5) SNP

Indicadores de retenção de beneficiários	2021		2020		2019	
	Saúde	Odontológico	Saúde	Odontológico	Saúde	Odontológico
A. Total de beneficiários no encerramento do período	4.340.096	3.269.760	3.729.935	2.723.040	3.031.929	2.551.229
B. Novos beneficiários incluídos durante o período	617.450	933.510	728.944	758.173	655.612	662.491
C. Total de beneficiários no encerramento do período anterior	3.729.935	2.723.040	3.031.929	2.551.229	2.210.744	1.883.785
D. Beneficiários encerrados involuntariamente no período - aqueles cujos planos foram encerrados pela entidade devido a fraude ou deturpação intencional de fatos relevantes	500.620	321.578	395.006	502.949	303.511	279.515
E. Beneficiários encerrados em planos empresarial devido à rotatividade do empregador	26.719	65.212	201.823	95.633	100.296	78.333
Índice de retenção de beneficiários   (A-B)/(C-D-E)	1,16	1,00	1,23	1,01	1,32	1,24

# Sumário de conteúdo da GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>GRI 101   Fundamentos 2016</b>					
<b>Conteúdos gerais</b>					
<b>GRI 102   Conteúdos gerais 2016</b>	<b>Perfil organizacional</b>				
	102-1   Nome da organização	9	-	-	-
	102-2   Atividades, marcas, produtos e serviços	10 e 11	-	-	-
	102-3   Localização da sede da organização	11	-	-	-
	102-4   Local de operações	11	-	-	-
	102-5   Natureza da propriedade e forma jurídica	25	-	-	-
	102-6   Mercados atendidos	10 e 11	-	-	-
	102-7   Porte da organização	7, 10, 18 e 38	-	-	-
	102-8   Informações sobre empregados e outros trabalhadores	38 e 70	-	6	8 e 10
	102-9   Cadeia de fornecedores	55 e 56	-	-	-
	102-10   Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	15 e 16	-	-	-
	102-11   Princípio ou abordagem da precaução	31, 59 e 60	-	-	-
	102-12   Iniciativas externas	20, 21 e 22	-	-	-
	102-13   Participação em associações	22	-	-	-
<b>Estratégia</b>					
102-14   Declaração do mais alto executivo	6	-	-	-	
<b>Ética e integridade</b>					
102-16   Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	9 e 28	-	10	16	
102-17   Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	30	-	10	16	
<b>Governança</b>					
102-18   Estrutura de governança	26 e 27	-	-	-	
102-22   Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	27	-	-	5 e 16	
102-24   Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	26	-	-	5 e 16	
102-28   Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	26	-	-	-	

Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>GRI 102   Conteúdos gerais 2016</b>	<b>Engajamento de stakeholders</b>				
	102-40   Lista de grupos de stakeholders	5	-	-	-
	102-41   Acordos de negociação coletiva	38	-	3	8
	102-42   Identificação e seleção de stakeholders	5	-	-	-
	102-43   Abordagem para engajamento de stakeholders	5	-	-	-
	102-44   Principais preocupações e tópicos levantados	5	-	-	-
	<b>Práticas de relato</b>				
	102-45   Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	4	-	-	-
	102-46   Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	5	-	-	-
	102-47   Lista de tópicos materiais	5	-	-	-
	102-48   Reformulações de informações	4	-	-	-
	102-49   Alterações no relato	4	-	-	-
	102-50   Período coberto pelo relatório	4	-	-	-
	102-51   Data do relatório mais recente	4	-	-	-
	102-52   Ciclo de emissão de relatórios	4	-	-	-
	102-53   Contato para perguntas sobre o relatório	4	-	-	-
	102-54   Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	4	-	-	-
102-55   Sumário de conteúdo da GRI	79, 80, 81, 82 e 83	-	-	-	
102-56   Verificação externa	87	-	-	-	



Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>TÓPICO MATERIAL   GESTÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS (ÁGUA, ENERGIA E RESÍDUOS)</b>					
<b>GRI 103   Forma de gestão 2016<sup>1</sup></b>	103-1   Explicação do tópico material e seu Limite	59, 60, 61, 62, 67 e 68	-	-	-
	103-2   Forma de gestão e seus componentes	59, 60, 61, 62, 67 e 68	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	59, 60, 61, 62, 67 e 68	-	-	-
<b>GRI 302   Energia 2016</b>	302-1   Consumo de energia dentro da organização	67 e 70	-	7 e 8	7, 8, 12 e 13
	302-3   Intensidade energética	71	-	8	7, 8, 12 e 13
<b>GRI 303   Água e efluentes 2018</b>	303-1   Interações com a água como um recurso compartilhado	68	-	8	6 e 12
	303-2   Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	68	-	8	6
	303-3   Captação de água	68 e 72	-	7 e 8	6
<b>GRI 306   Resíduos 2020</b>	306-1   Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	60 e 62	-	8	3, 6, 11 e 12
	306-2   Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	60 e 62	-	8	3, 6, 11 e 12
	306-3   Resíduos gerados	61 e 72	-	8	3, 11 e 12
<b>Indicadores próprios GNDI</b>	GNDI 3   Percentual de resíduos orgânicos destinados para compostagem	62	-	-	-
	GNDI 7   Número de colaboradores treinados em gestão de resíduos	59	-	-	-
	GNDI 8   Intensidade de uso de água	71	-	-	-
	GNDI 13   GJ/ receita operacional líquida	67	-	-	-
	GNDI 14   m³ retirado/ receita operacional líquida	68	-	-	-
	GNDI 15   Percentual de resíduos reciclados	61	-	-	-
	GNDI 16   Toneladas de resíduos gerados/ receita operacional líquida	61	-	-	-
<b>TÓPICO MATERIAL   MUDANÇAS CLIMÁTICAS</b>					
<b>GRI 103   Forma de gestão 2016</b>	103-1   Explicação do tópico material e seu Limite	63, 64, 65 e 66	-	-	-
	103-2   Forma de gestão e seus componentes	63, 64, 65 e 66	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	63, 64, 65 e 66	-	-	-
<b>GRI 305   Emissões 2016</b>	305-1   Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	65 e 71	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-2   Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	65 e 71	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3   Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	65 e 71	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-4   Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	65	-	8	13, 14 e 15

<sup>1</sup>A forma de gestão abrange todos os tópicos GRI e indicadores próprios GNDI no tópico Gestão dos impactos ambientais (água, energia e resíduos).

Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>TÓPICO MATERIAL   EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO, ACESSO E PROMOÇÃO DA SAÚDE</b>					
<b>GRI 103   Forma de gestão 2016</b>	103-1   Explicação do tópico material e seu Limite	12, 13, 14, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52 e 53	-	-	-
	103-2   Forma de gestão e seus componentes	12, 13, 14, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52 e 53	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	12, 13, 14, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52 e 53	-	-	-
<b>Indicadores próprios GNDI</b>	GNDI 1   Total de queixas registradas	51	-	-	-
	GNDI 2   Treinamentos sobre humanização do atendimento	46	-	-	-
	GNDI 4   Numero de leitos acreditados (ONA)	52	-	-	-
	GNDI 5   Programas de promoção da saúde para o público externo /beneficiários	13	-	-	-
	GNDI 6   Programa de medicina preventiva	13	-	-	-
	GNDI 10   Taxa de infecção hospitalar	47	-	-	-
	GNDI 11   Número de atendimentos realizados via telemedicina (médico e não-médico)	53	-	-	-
<b>TÓPICO MATERIAL   VALORIZAÇÃO E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES E DAS EQUIPES MÉDICAS</b>					
<b>GRI 103   Forma de gestão 2016<sup>2</sup></b>	103-1   Explicação do tópico material e seu Limite	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 e 44	-	-	-
	103-2   Forma de gestão e seus componentes	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 e 44	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 e 44	-	-	-
<b>GRI 401   Emprego 2016</b>	401-1   Novas contratações e rotatividade de empregados	38 e 73	-	6	5, 8 e 10
	401-3   Licença maternidade/paternidade	44 e 74	-	6	5 e 8
<b>GRI 403   Saúde e segurança do trabalho 2018</b>	403-1   Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	42	-	-	8
	403-2   Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	42 e 43	-	-	8
	403-3   Serviços de saúde do trabalho	42	-	-	8
	403-4   Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	42	-	-	8 e 16
	403-5   Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	42	-	-	8
	403-6   Promoção da saúde do trabalhador	44	-	-	3
	403-7   Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	42	-	-	8
	403-8   Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	42	-	-	8
	403-9   Acidentes de trabalho	43	-	-	3, 8 e 16
<b>GRI 404   Capacitação e educação 2016</b>	404-1   Média de horas de capacitação por ano, por empregado	40 e 74	-	6	4, 5, 8 e 10
	404-2   Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	40	-	-	8
<b>GRI 405   Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>	405-1   Diversidade em órgãos de governança e empregados	38 e 75	-	6	5 e 8
	405-2   Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	74	-	6	5, 8 e 10
<b>Indicadores próprios GNDI</b>	GNDI 17   Treinamento em saúde e segurança	42	-	-	-

<sup>2</sup>A forma de gestão abrange todos os tópicos GRI e indicadores próprios GNDI no tópico Valorização e bem-estar dos colaboradores e das equipes médicas.

Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>TÓPICO MATERIAL   INOVAÇÃO E PESQUISA EM SAÚDE</b>					
<b>GRI 103   Forma de gestão 2016</b>	103-1   Explicação do tópico material e seu Limite	34 e 35	-	-	-
	103-2   Forma de gestão e seus componentes	34 e 35	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	34 e 35	-	-	-
<b>Indicadores próprios GNDI</b>	GNDI 12   Número de participações em eventos e publicações	35	-	-	-
<b>TÓPICO MATERIAL   ÉTICA E GOVERNANÇA CORPORATIVA RESPONSÁVEL</b>					
<b>GRI 103   Forma de gestão 2016<sup>3</sup></b>	103-1   Explicação do tópico material e seu Limite	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 e 32	-	-	-
	103-2   Forma de gestão e seus componentes	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 e 32	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 e 32	-	-	-
<b>GRI 205   Combate à corrupção 2016</b>	205-2   Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	28 e 29	-	10	16
	205-3   Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	30	-	10	16
<b>GRI 406   Não discriminação 2016</b>	406-1   Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	30	-	6	5 e 8
<b>TÓPICO MATERIAL   CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL DAS OPERAÇÕES</b>					
<b>GRI 103   Forma de gestão 2016<sup>4</sup></b>	103-1   Explicação do tópico material e seu Limite	15, 16 e 18	-	-	-
	103-2   Forma de gestão e seus componentes	15, 16 e 18	-	-	-
	103-3   Avaliação da forma de gestão	15, 16 e 18	-	-	-
<b>GRI 201   Desempenho econômico 2016</b>	201-1   Valor econômico direto gerado e distribuído	18	-	-	8 e 9
<b>Indicadores próprios GNDI</b>	GNDI 9   Rentabilidade do crescimento de operações. [Receita/ no. Vidas (e leitons)]	18	-	-	-

<sup>3</sup>A forma de gestão abrange todos os tópicos GRI no tópico Ética e governança corporativa responsável.

<sup>4</sup>A forma de gestão abrange todos os tópicos GRI e indicadores próprios GNDI no tópico Crescimento sustentável das operações.

# Sumário de conteúdo do SASB

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE (HEALTH CARE DELIVERY)			
Tópico SASB	Código SASB	Métricas solicitadas pelo SASB	Página
<b>Gestão de energia</b>	HC-DY-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade da rede, (3) porcentagem de energia renovável	67
<b>Gestão de resíduos</b>	HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos médicos, porcentagem (a) incinerada, (b) reciclada ou tratada e (c) depositada em aterro	61
	HC-DY-150a.2	Quantidade total de: (1) resíduos farmacêuticos perigosos e (2) não perigosos, percentual (a) incinerado, (b) reciclado ou tratado e (c) depositado em aterro	61
<b>Privacidade do paciente e registros eletrônicos de saúde</b>	HC-DY-230a.1	Porcentagem de registros de pacientes que são Registros Eletrônicos de Saúde (EHR) que atendem aos requisitos de "uso significativo"	77
	HC-DY-230a.2	Descrição de políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde protegidas (PHI) dos clientes e outras informações de identificação pessoal (PII)	32
	HC-DY-230a.3	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo (a) apenas informações de identificação pessoal (PII) e (b) informações de saúde protegidas (PHI), (3) número de clientes afetados em cada categoria, (a) apenas PII e (b) PHI	32
	HC-DY-230a.4	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à segurança e privacidade de dados	32
<b>Acesso a pacientes de baixa renda</b>	HC-DY-240a.1	Discussão da estratégia para gerenciar o mix de status de seguro do paciente	45, 46, 47 e 48
	HC-DY-240a.2	Valor dos pagamentos de ajuste de compartilhamento desproporcional do Medicare (DSH) recebido	Não se aplica, pois o GNDI não atende pacientes via Sistema Único de Saúde (SUS).
<b>Qualidade do atendimento e satisfação do paciente</b>	HC-DY-250a.1	Pontuação média de desempenho total de compras baseadas em valor hospitalar e pontuação de domínio, em todas as instalações	52
	HC-DY-250a.2	Número de Eventos Graves Reportáveis (SREs) conforme definido pelo Fórum Nacional de Qualidade (NQF)	47
	HC-DY-250a.3	Pontuação de Condição Adquirida no Hospital (HAC) por hospital	52
	HC-DY-250a.4	Taxa de readmissão em excesso por hospital	47
	HC-DY-250a.5	Magnitude do ajuste de pagamento de readmissões como parte do Programa de Redução de Readmissões Hospitalares (HRRP)	Não se aplica ao setor de saúde brasileiro.
<b>Gerenciamento de substâncias controladas</b>	HC-DY-260a.1	Descrição das políticas e práticas para gerenciar o número de prescrições emitidas para substâncias controladas	48
	HC-DY-260a.2	Porcentagem de prescrições de substâncias controladas escritas para as quais um banco de dados do programa de monitoramento de medicamentos prescritos (PDMP) foi consultado	77
<b>Transparência na precificação e cobrança</b>	HC-DY-270a.1	Descrição de políticas ou iniciativas para garantir que os pacientes sejam adequadamente informados sobre o preço antes de serem submetidos a um procedimento	48
	HC-DY-270a.2	Discussão sobre como as informações sobre preços de serviços são disponibilizadas ao público	48
	HC-DY-270a.3	Número dos 25 serviços mais comuns da entidade para os quais as informações de preços estão disponíveis publicamente, porcentagem do total de serviços executados (por volume) que estes representam	78
<b>Saúde e segurança do empregado</b>	HC-DY-320a.1	(1) Taxa total de incidentes registráveis (TRIR) e (2) taxa de dias ausentes, restritas ou transferidas (DART)	77
<b>Recrutamento, desenvolvimento e retenção de empregados</b>	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	41
	HC-DY-330a.2	Descrição dos esforços de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde	41
<b>Impactos da mudança do clima na saúde humana e na infraestrutura de saúde</b>	HC-DY-450a.1	Descrição de políticas e práticas para abordar: (1) os riscos físicos devido ao aumento da frequência e intensidade de eventos climáticos extremos e (2) mudanças nas taxas de morbidade e mortalidade de doenças e enfermidades, associadas às mudanças climáticas	63 e 64
	HC-DY-450a.2	Porcentagem de estabelecimentos de saúde que cumprem com a Regra de Preparação para Emergências dos Centros de Serviços Medicare e Medicaid (CMS)	77
<b>Fraude e procedimentos desnecessários</b>	HC-DY-510a.1	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à fraude do Medicare e do Medicaid sob a Lei de Reivindicações Falsas	Não se aplica ao setor de saúde brasileiro.
<b>Métricas de atividade</b>	HC-DY-000.A	Número de (1) instalações e (2) leitos, por tipo	10
	HC-DY-000.B	Número de (1) internações e (2) consultas ambulatoriais	46

## CUIDADOS GERENCIADOS (MANAGED CARE)

Tópico SASB	Código SASB	Métricas solicitadas pelo SASB	Página
<b>Padrões de tecnologia e privacidade do cliente</b>	HC-MC-230a.1	Descrição de políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde protegidas (PHI) dos clientes e outras informações de identificação pessoal (PII)	32
	HC-MC-230a.2	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo (a) apenas informações de identificação pessoal (PII) e (b) informações de saúde protegidas (PHI), (3) número de clientes afetados em cada categoria, (a) apenas PII e (b) PHI	32
	HC-MC-230a.3	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à segurança e privacidade de dados	32
<b>Acesso à cobertura</b>	HC-MC-240a.1	Índice de sinistralidade (MLR)	18
	HC-MC-240a.2	Valor total de descontos acumulados e pagos devido ao não cumprimento da Lei de Proteção ao Paciente e Cuidados Acessíveis para Taxa de Perda Médica (MLR)	Não se aplica ao setor de saúde brasileiro.
	HC-MC-240a.3	Porcentagem de aumentos de taxa propostos que recebem designação “não irracional” da revisão de Saúde e Serviços Humanos (HHS) ou revisão do estado	78
<b>Desempenho do plano</b>	HC-MC-250a.1	Classificação média do plano Medicare Advantage para cada um dos seguintes tipos de plano: (1) HMO, (2) PPO local, (3) PPO regional, (4) PFFS e (5) SNP	49
	HC-MC-250a.2	Taxa de retenção de beneficiários por tipo de plano, incluindo: (1) HMO, (2) PPO local, (3) PPO regional, (4) PFFS e (5) SNP	78
	HC-MC-250a.3	Porcentagem de reclamações negadas que foram contestadas pelos clientes e, por fim, revertidas	50
	HC-MC-250a.4	Taxa de reclamação do beneficiários no plano	50
<b>Resultados aprimorados</b>	HC-MC-260a.1	Porcentagem de beneficiários em programas de bem-estar por tipo: (1) dieta e nutrição, (2) exercício, (3) controle do estresse, (4) saúde mental, (5) cessação do tabagismo ou do álcool ou (6) outros	13
	HC-MC-260a.2	Cobertura total para serviços de saúde preventiva sem compartilhamento de custos para os inscritos, cobertura total para serviços de saúde preventiva que exigem compartilhamento de custos pelo inscrito, porcentagem de inscritos que recebem Exames Físicos Preventivos Iniciais (IPEE) ou Visitas Anuais de Bem-Estar (AWV)	12, 13 e 14
	HC-MC-260a.3	Número de clientes que recebem cuidados de Organizações de Cuidados Responsáveis ou inscritos em programas de Residência Médica Centrada no Paciente	46
<b>Impactos da mudança do clima na saúde humana</b>	HC-MC-450a.1	Discussão da estratégia para abordar os efeitos das mudanças climáticas nas operações de negócios e como os riscos específicos apresentados por mudanças na incidência geográfica, morbidade e mortalidade de doenças e enfermidades são incorporados aos modelos de risco	63 e 64
<b>Métricas de atividade</b>	HC-MC-000.A	Número de beneficiários por tipo de plano	9

# Sumário de conteúdo do TCFD

ELEMENTOS CHAVE DOS DISCLOSURES SOBRE RISCOS E OPORTUNIDADES CLIMÁTICOS RECOMENDADOS PELO TCFD	
Recomendações TCFD	Página
<b>Governança</b>	
a) Descreva como o Conselho supervisiona os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	63
b) Descreva o papel do Conselho na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	63
<b>Estratégia</b>	
a) Descreva os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas que a organização identificou no curto, médio e longo prazos.	64
b) Descreva os impactos dos riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização.	64
c) Descreva a resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários de mudanças climáticas, incluindo um cenário de 2°C ou menos.	64
<b>Gestão de Riscos</b>	
a) Descreva os processos utilizados pela organização para identificar e avaliar os riscos relacionados às mudanças climáticas.	63 e 64
b) Descreva os processos utilizados pela organização para gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas.	65 e 66
c) Descreva como os processos utilizados pela organização para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas são integrados à gestão geral de riscos da organização.	64
<b>Métricas e Metas</b>	
a) Informe as métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas de acordo com sua estratégia e seu processo de gestão de riscos.	65
b) Informe as emissões de gases de efeito estufa de Escopo 1, Escopo 2 e, se for o caso, Escopo 3, e os riscos relacionados a elas.	65
c) Descreva as metas utilizadas pela organização para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas, e o desempenho com relação às metas.	65

# Relatório de asseguração

## DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS



### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo Grupo NotreDame Intermédica (GNDI), para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2021 (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração do GNDI. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

### ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e Princípios<sup>1</sup> da Global Reporting Initiative™ para Relatórios de Sustentabilidade, simultaneamente foram também verificados os padrões Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) e se refere à prestação de contas do período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021.

### RESPONSABILIDADES DO GNDI E DO BUREAU VERITAS

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

### METODOLOGIA

A verificação contemplou as seguintes atividades:

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

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000<sup>2</sup>, incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

### LIMITACOES E EXCLUSOES

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

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte do GNDI;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;

2. International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information s seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Confiabilidade de dados foram verificados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais apresentados no Relatório;
- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente ao princípio de Equilíbrio da GRI.

### PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- O GNDI realizou em 2021 uma revisão da materialidade que resultou em sete tópicos materiais, essa revisão foi apoiada por consultoria e validada pela alta liderança do GNDI. Em nossa opinião, os tópicos e subtópicos selecionados possibilitaram a elaboração de um Relatório equilibrado em um contexto de sustentabilidade atual;
- O Relatório apresenta uma matriz contendo a estratégia do GNDI frente aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, demonstrando o alinhamento entre os ODS e os tópicos materiais da empresa;
- O Relatório apresenta de forma adequada os indicadores associados à opção Essencial da GRI;
- Em nosso entendimento o Relatório do GNDI apresenta os impactos das atividades da organização de forma equilibrada;
- As inconsistências encontradas no Relatório, em relação a um ou mais Princípios da GRI, SASB e TCFD foram corrigidas satisfatoriamente.

### CONCLUSÃO

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

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- O GNDI não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados e indicadores quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;
- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade, do padrão GRI, SASB e TCFD para relatórios de sustentabilidade e não atenda aos critérios da opção Essencial.

### DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

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

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

A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com o GNDI, que não seja a verificação independente do Relatório de sustentabilidade. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e esta verificação realizada por nossa equipe.

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

### CONTATO

[www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp](http://www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp)  
telefone (11) 2655-9000.

São Paulo, 1 de abril de 2022.

Nelson Luiz Magalhães Bastos  
Auditor-Líder Assurance Sustainability Reports (ASR)  
Bureau Veritas Certification – Brasil

1. Materialidade, Inclusão de Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade

# Créditos

## Equipe GNDI

Patricia Goncalves Bueno,  
Gerente de Sustentabilidade  
Ana Claudia Durigon,  
Coordenadora de Sustentabilidade  
Fernanda Santos Crepaldi,  
Analista de Sustentabilidade

Consultoria, conteúdo e design  
usina82

Fotos  
Digna Imagem



Grupo  
NotreDame  
Intermédica

[www.gndi.com.br](http://www.gndi.com.br)