

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE 2020



REDE D'OR
SÃO LUIZ



SUMÁRIO

03

INTRODUÇÃO

15

NOSSA
ESTRUTURA

25

NOSSA
ATUAÇÃO

40

NOSSA
CULTURA

45

NOSSA GERAÇÃO
DE VALOR

116

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

128

CONEXÕES
ENTRE PG E ODS

131

NOSSOS DIVINOS
DETALHES

135

CRÉDITOS



INTRODUÇÃO

- 04 Mensagem do presidente
- 08 Sobre o relatório

Mensagem do Presidente

GRI 102-14



“Só em 2020, foram investidos cerca de R\$ 3,8 bilhões, incluindo aquisições, ampliações e construções de novas unidades e em equipamentos de última geração. Poucas empresas brasileiras investiram tanto nos últimos 12 meses. Estamos totalmente comprometidos com a sustentabilidade setorial e com a medicina humanizada e a custos mais acessíveis.”

Paulo Junqueira Moll
Diretor Presidente

O ano de 2020 terá para sempre um lugar de destaque na história da Rede D’Or São Luiz. Lembraremos dele como o período em que agimos de maneira rápida e precisa para enfrentar a devastadora epidemia causada pela Covid-19.

Com planejamento, foco e determinação, conseguimos mobilizar toda a nossa estrutura não só para manter a

excelência no atendimento aos nossos clientes, como também para apoiar o poder público. A partir de nossa capacidade e experiência, e de parcerias estratégicas com outras empresas, apoiamos a ativação de 1.130 novos leitos hospitalares dedicados exclusivamente e de forma gratuita a pacientes do SUS, sendo 400 deles operados por nós em dois hospitais de campanha no Rio de Janeiro. Além disso, doamos

R\$ 220 MILHÕES

em doações destinados ao enfrentamento da pandemia da Covid-19

equipamentos e insumos médico-hospitalares para todos os estados da Federação onde temos Unidades (RJ, SP, DF, BA, PE, MA, SE, CE e PR), assim como para estados onde a Rede D'Or São Luiz não tem operação, casos de Amazonas, Rondônia e Amapá. No total, destinamos mais de R\$ 220 milhões a estas ações, o que nos colocou entre as cinco maiores empresas doadoras no enfrentamento à pandemia.

Ao somar a este montante os R\$ 100 milhões doados por empresas parceiras em nossos projetos, chegamos ao total de R\$ 320 milhões em iniciativas filantrópicas, sendo que 100% dos recursos foram provenientes de capital privado não-incentivado.

Só na frente de inovação e pesquisa, foram investidos R\$ 40 milhões. Por meio do IDOR, desenvolvemos 10 linhas de pesquisa para ajudar no combate à Covid-19. Entre elas, uma plataforma de saúde mental que alcançou mais de 60 mil pessoas e o aplicativo Dados do Bem, que usa a inteligência de dados para analisar a evolução da imunização da população.



Contribuímos também nos testes para desenvolvimento de vacinas e disseminamos informações relevantes e confiáveis para a sociedade através do fortalecimento dos nossos canais de comunicação, como o *site* oficial da Rede D'Or São Luiz e de nossos perfis nas redes sociais, que contam com mais de 2 milhões de visitantes por mês.

Avançamos em nossa missão de ampliar o acesso da população à medicina de qualidade, atuando na prestação de serviços de alta complexidade, a exemplo da abertura de novas clínicas de tratamento oncológico e de diálise, mas também de forma crescente na coordenação de cuidados integrados de saúde para todas as etapas da vida de nossos clientes, desde a prevenção de doenças e promoção à saúde, passando por diagnóstico e tratamento, até a reabilitação.



Tudo para oferecer a maior e melhor rede de cuidados integrados em saúde privada do Brasil.

Só em 2020, foram investidos cerca de R\$ 3,8 bilhões, incluindo aquisições, ampliações e construções de novas unidades e em equipamentos de última geração. Poucas empresas brasileiras investiram tanto nos últimos 12 meses. Estamos totalmente comprometidos com a sustentabilidade setorial e com a medicina humanizada e a custos mais acessíveis.

Para atingirmos esse objetivo, a Rede D'Or São Luiz, pioneiramente, desenvolveu e segue aperfeiçoando novos modelos de relação com os planos de saúde, trazendo maior eficiência e implantando novos formatos de pagamento e de produtos gerenciados, que premiam melhores desfechos.

Vamos seguir impulsionando as mudanças que o setor privado precisa, para obter maior eficiência operacional, racionalizar custos e melhor gerenciar a

assistência. Fazendo isso, asseguramos amplo acesso à saúde de qualidade para diferentes segmentos da população.

O esforço que estamos empreendendo se expressa em nossos ótimos indicadores de qualidade técnica, bem como no crescimento médio do NPS (*Net Promoter Score*) em todos os setores avaliados:



Pronto-Socorro

↑ **24%**



internação

↑ **13%**



Centros médicos

↑ **11%**



Diagnósticos

↑ **8%**

E no aumento de seis pontos percentuais no HCAHPS* da Rede D'Or São Luiz, que saltou de

68% para 74%

Todos esses resultados seriam impensáveis sem a dedicação e a qualidade do nosso maior ativo: nossos colaboradores. Seguindo o nosso lema, no qual o cuidado com as pessoas é uma prioridade, realizamos em 2020 mais um ciclo da Pesquisa de Clima e Engajamento. Mesmo diante das dificuldades impostas pela pandemia, conquistamos 79% de favorabilidade, 2 pontos percentuais acima da pesquisa realizada em 2019, com adesão de 90% dos nossos colaboradores.

Cabe destacar o resultado de 91% de favorabilidade no quesito pertencimento, o que demonstra o engajamento das equipes com os nossos valores e propósitos. Esse resultado é de extrema importância para a manutenção e evolução dos nossos padrões de qualidade técnica e qualidade percebida.

Através da pesquisa de clima, buscamos a evolução contínua do ambiente de trabalho para que seja acolhedor,

*Instrumento internacional de pesquisa para avaliação de hospitais e instituições de saúde.



meritocrático e motivo de orgulho para todos os colaboradores. [GRI 102-12](#)

Temos consciência dos muitos desafios a enfrentar. Já na reta final de 2020, a abertura de capital (IPO) colocou a Rede D'Or São Luiz entre as 10 empresas mais valiosas da B3, a bolsa de valores brasileira, o que reforça nosso compromisso com clientes, acionistas, investidores, parceiros de negócios, colaboradores e com a sociedade como um todo para seguir em nossa trajetória de crescimento sustentável.

São mais de 30 projetos de expansão em andamento, o que significa um crescimento orgânico da ordem de 5,2 mil leitos e a geração de cerca de 35 mil empregos nas obras e outros 19 mil na operação hospitalar. Já estamos entre as empresas que mais empregam no país. Buscamos avançar também nos aspectos ambientais, sociais e de governança, ao nos associarmos ao Instituto Ethos e ao firmarmos compromisso com o Pacto Global da ONU. E mais uma vez



fomos reconhecidos pela organização internacional Saúde Sem Dano (*Health Care Without Harm*) por nossas boas práticas ambientais. Em 2020, comemoramos a migração de hospitais da Rede (agora num total de 9) para o Mercado Livre de Energia, o que possibilitou a mudança para uma matriz energética mais limpa e renovável.

Por tudo isso, quero compartilhar as conquistas da Rede D'Or São Luiz com cada um dos nossos mais de 56 mil colaboradores e com mais de 87 mil médicos parceiros, que nos enchem de

orgulho com sua garra e sua dedicação para salvar vidas e dar conforto a tantas famílias atendidas em mais de 50 hospitais e em outras dezenas de clínicas e centros médicos, seja na linha de frente ou no desenvolvimento de estudos e pesquisas, seja na retaguarda para garantir que tudo esteja funcionando da melhor forma. É com esse espírito que vamos seguir nossa jornada de oferecer uma medicina com o que há de melhor no mundo.

Paulo Junqueira Moll
CEO Rede D'Or São Luiz

Sobre o Relatório

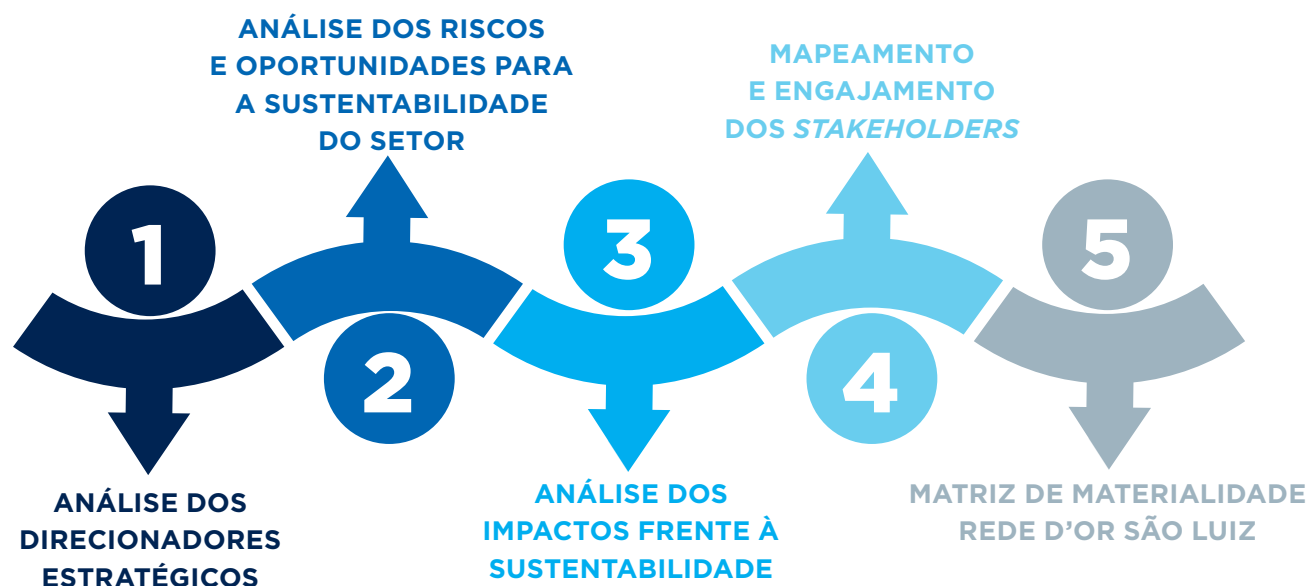
GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-50, 102-52, 102-54

O Relatório de Sustentabilidade da Rede D'Or São Luiz é elaborado anualmente e foi desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI Standard nível essencial (*Global Reporting Initiative*). O período coberto por este relatório é o de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Processo de materialidade

Para que o relatório esteja de acordo com as diretrizes da GRI *Standard*, a Rede D'Or São Luiz faz a revisão do processo de materialidade a cada dois anos. Esse processo tem como objetivo evidenciar os temas relevantes que podem impactar a Rede D'Or São Luiz e seus *stakeholders* no curto, médio e longo prazo.

Para a revisão da materialidade, estabelecemos um método de cinco passos para a identificação dos temas relevantes de Sustentabilidade da Rede D'Or São Luiz, conforme a figura ao abaixo:





Etapa 1

Análise dos direcionadores estratégicos

Entrevistas com os membros da Diretoria Executiva e Vice-presidência com o objetivo de identificar os principais temas relacionados à Rede D'Or São Luiz. Para esta etapa foram analisadas as seguintes informações:

- Estrutura de Governança;
- Direcionadores (Contexto de Atuação, Missão, Visão, Valores);
- Código de Conduta;
- Políticas Corporativas;
- Formulário de Referência 2020;
- Riscos;
- Relatórios de Sustentabilidade 2017, 2018 e 2019;
- Processo de Materialidade 2018.

Etapa 2

Análise dos Riscos e Oportunidades para a Sustentabilidade do setor Saúde

Etapa de análise documental das principais diretrizes, princípios e publicações de sustentabilidade do mercado em geral, desdobrando-se também temas e referências específicas do setor saúde, no qual incluem-se:

- *Global Reporting Initiative – GRI Standard*
- *Sustainability Accounting Standard Board SASB – Health Care Delivery*
- *Sustainability Yearbook 2020 – Sam S&P – Health Care Services*
- *National Health Service (NHS) – Sustainability*
- *Global Green Healthy Hospitals Health Care Without Harm (HCWH)*
- *Objetivos do Desenvolvimento Sustentáveis – ODS*
- *Pacto Global da ONU*
- *The Global Risks Report 2021 – World Economic Forum (WEF)*
- *World Economic Forum (WEF) – Strategic Intelligence – Future of Health and Healthcare*

Etapa 3

Análise dos impactos frente à sustentabilidade

Consolidação dos temas das etapas 1 e 2 e aplicação do Instrumento de Análise de Impacto, com a participação de 53 gestores de diversas áreas. Questões avaliadas:

- **Riscos:** o tema pode representar risco para a Rede D'Or São Luiz no curto, médio ou longo prazo;
- **Legislação:** o tema já é ou tende a se tornar regulamentação no setor de atuação da Rede D'Or São Luiz;
- **Setor de atuação:** o tema está sendo discutido no setor de saúde;
- **Oportunidades:** o tema tem potencial para explorar soluções inovadoras que beneficiem o meio ambiente, *stakeholders* e sociedade.





Etapa 4

Mapeamento e Engajamento dos *Stakeholders*

GRI 102-42

Nesta etapa identificou-se em conjunto com os 53 gestores de diversas áreas, participantes da etapa anterior, os grupos de *stakeholders* da Rede D'Or São Luiz.

Mapeamento dos *Stakeholders*

- **Stakeholders Primários:** são os públicos que estão diretamente relacionados com a cadeia de valor da Rede D'Or São Luiz, influenciando ou sendo influenciados pelo negócio.
 - **Stakeholders Secundários:** públicos que têm interesse e influência no negócio, mesmo sem participar diretamente da cadeia de valor da Rede D'Or São Luiz.
 - **Influência:** Grau de interferência que o *stakeholder* pode exercer na tomada de decisão ou no andamento do projeto, sem necessariamente ter poder formal para tanto.
 - **Poder:** Domínio de responsabilidade formal (legal, financeira, governança e/ou operacional) estabelecido por meio de normas, contratos, políticas ou outros documentos normativos.
- Após a classificação dos grupos *stakeholders* em primários e secundários, foram aplicados os seguintes critérios:
- **Dependência:** Nível de dependência do *stakeholder* em relação à Rede D'Or São Luiz.
 - **Proximidade:** Grau de proximidade do *stakeholder* em relação à Rede D'Or São Luiz.
 - **Impacto:** Grau de alteração sofrida pelo *stakeholder* por atividades e ações da Rede D'Or São Luiz.
 - **Urgência ou Tensão:** Grau de urgência e tensão do *stakeholder* em relação a uma situação específica.

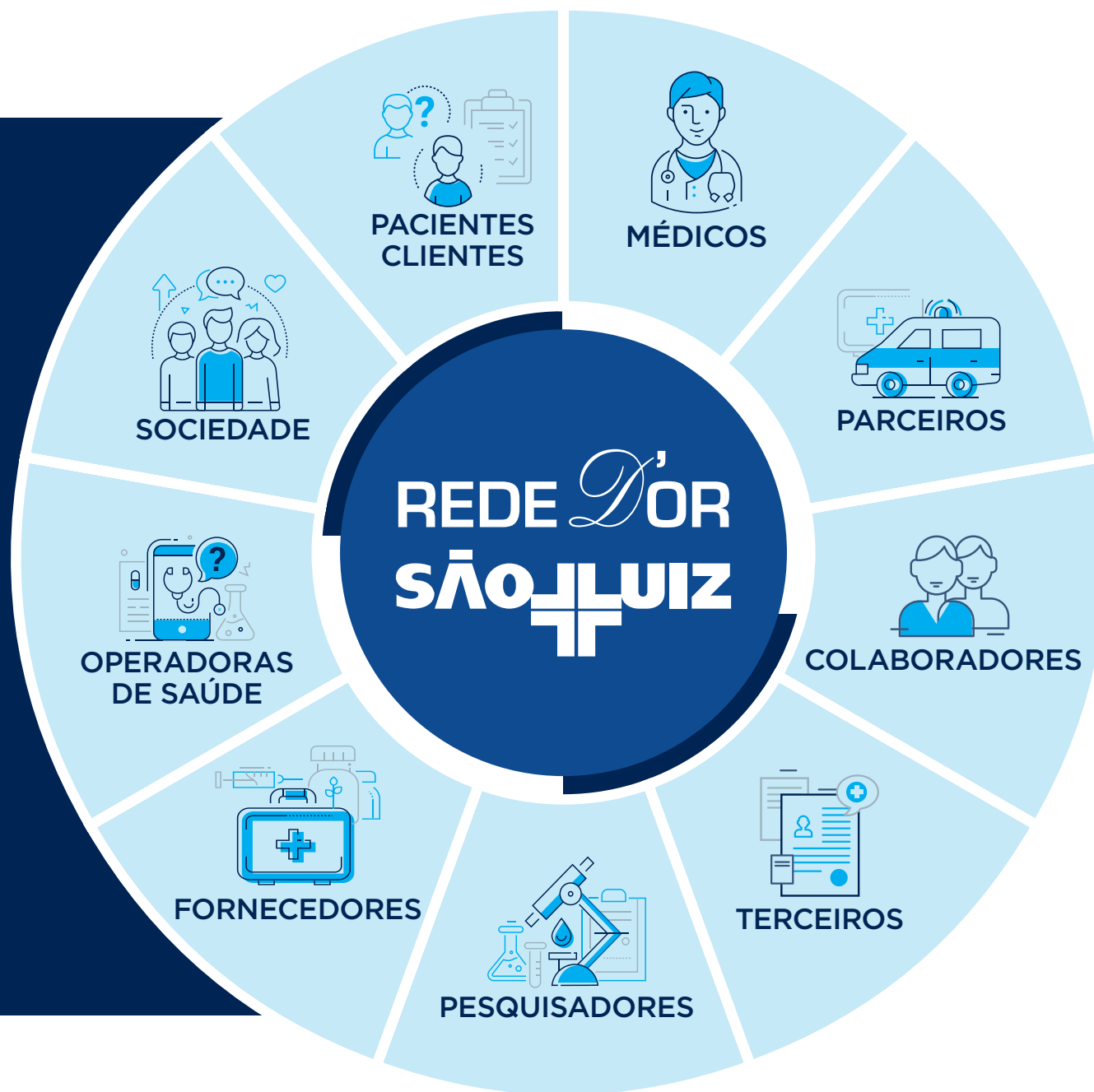
GRI 102-43

O resultado do mapeamento dos *stakeholders* definiu os grupos de *stakeholders* que foram engajados nos processos de avaliação de influência por meio de pesquisa on-line.

Com os temas consolidados nas etapas 1 e 2 aplicamos a pesquisa on-line para diferentes grupos de *stakeholders* a fim de avaliar os temas que podem influenciá-los.

Foram engajados no total

910
STAKEHOLDERS



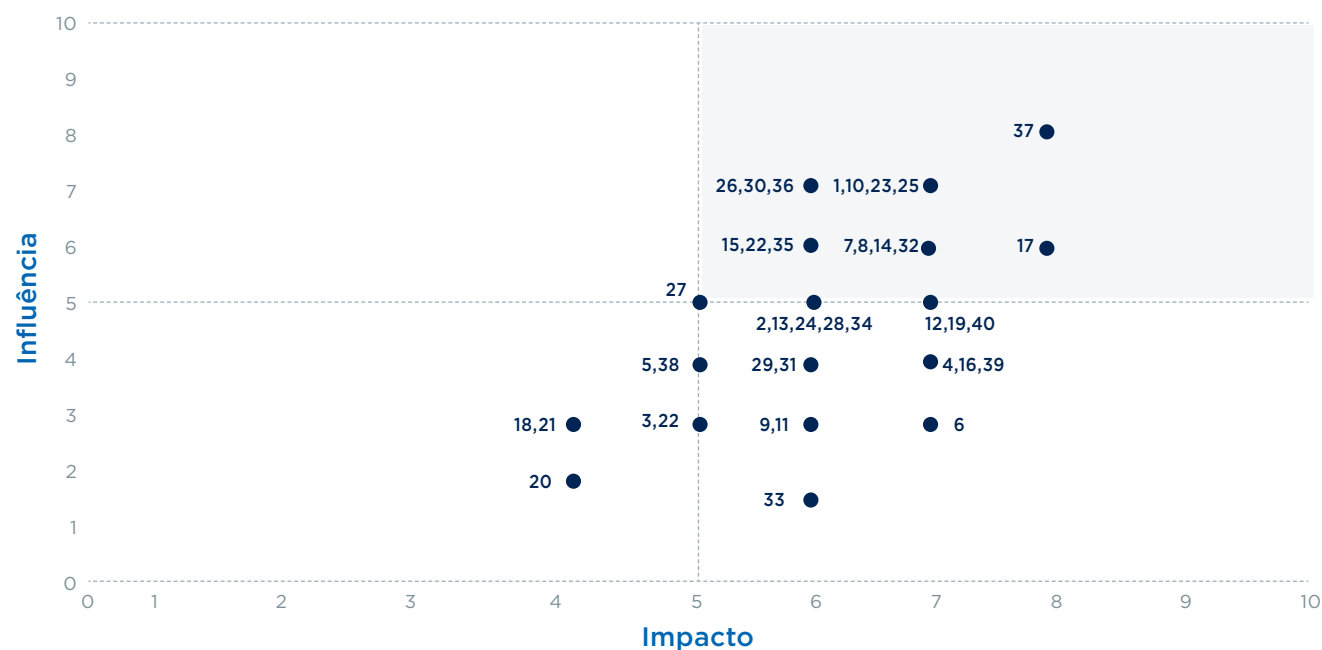


Etapa 5

Matriz de Materialidade

A matriz de materialidade leva em consideração o resultado do instrumento de análise de Impacto – etapa 3 - (eixo x) e a Influência dos temas a partir da perspectiva dos *stakeholders* – etapa 4 - (eixo y).

Materialidade - Rede D'Or São Luiz - 2020


























































Temas Materiais 2020

- | | |
|------------------------|---|
| 1 Desempenho Econômico | 23 Atração e Retenção |
| 7 Inovação | 25 Saúde e Segurança do colaborador |
| 8 Ensino e Pesquisa | 26 Treinamento e Desenvolvimento |
| 10 Integridade e Risco | 30 Diversidade e Igualdade de Oportunidades |
| 14 Energia | 32 Ações voltadas para a comunidade e gestão dos impactos |
| 15 Água | 35 Promoção de saúde e Prevenção de doenças |
| 17 Resíduos | 36 Responsabilidade Social |
| 22 Mudança Climática | 37 Experiência do Paciente |



GRI 102-44 e 102-47

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

Legenda

Impacto

A interno B Externo

Stakeholders Impactados

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



Governança



Ambiental



Social



Econômico

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



NOSSA ESTRUTURA

- 16** Visão, Missão e Valores
- 17** A Rede D'Or São Luiz
- 19** Nossa Rede
- 22** Nossa Tecnologia
- 23** Prêmios e reconhecimentos 2020

REDE D'OR
SÃO LUÍZ



Missão, visão, valores

GRI 102-16



NOSSA MISSÃO

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

NOSSA VISÃO

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

NOSSOS VALORES

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

A Rede D'Or São Luiz

GRI 102-1

A Rede D'Or São Luiz é a maior rede privada de cuidados em saúde no Brasil, com presença nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Bahia, Maranhão, Sergipe, Ceará, Paraná e no Distrito Federal. Em seus hospitais e clínicas, oferece serviços em todas as modalidades, como atendimento clínico, cirurgia, exames laboratoriais e diagnósticos por imagem. Nos últimos três anos, foram construídos 11 novos empreendimentos, sendo quatro novos hospitais e sete ampliações dos

existentes. Assim, ao final de 2020, contávamos com 52 hospitais próprios e dois administrados (Hospital Israelita Albert Sabin e Hospital Estadual da Criança, no Rio de Janeiro), num total de 8.819 leitos, sendo 7.393 leitos em operação, que proporcionaram atendimento integral e unificado a milhões de pacientes durante o ano.

Prestamos ainda serviços de consultoria, gestão e administração de clínicas e complexos hospitalares por meio da D'Or Consultoria e da D'Or Soluções, assim

8.819 mil → **52**
LEITOS HOSPITAIS PRÓPRIOS

2
HOSPITAIS ADMINISTRADOS



**proporcionando atendimento integral
e unificado a milhões de pacientes**



Nos consolidamos como referência nacional em diagnóstico e tratamento do câncer (com 47 clínicas vinculadas à Oncologia D'Or) e em inovação no campo da medicina, com as atividades do IDOR.

como produzimos conhecimento científico e incentivamos a inovação por meio do Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR). [GRI 102-2 e 102-5](#)

A origem de nossa Rede remonta à fundação do Grupo Labs, no Rio de Janeiro (RJ), em 1977. Nossa primeira unidade hospitalar, o Hospital Barra D'Or, foi inaugurado em 1998, dando início a uma nova era na oferta de recursos de hotelaria hospitalar no país. Já como Rede D'Or São Luiz, começamos nossa estratégia de expansão nacional, chegando em 2007 à Região Nordeste, em 2010 a São Paulo e em 2012

ao Distrito Federal, ano em que adotamos oficialmente o nome Rede D'Or São Luiz. Paralelamente, nos consolidamos como referência nacional em diagnóstico e tratamento do câncer (com 47 clínicas vinculadas à Oncologia D'Or) e em inovação no campo da medicina, com as atividades do IDOR. Em 2019, ampliamos nossa atuação para o estado de Sergipe.

Em 2020, prosseguimos ampliando nosso alcance e presença, agora como uma empresa com ações negociadas na bolsa de valores brasileira (RDOR3), a B3, na maior oferta pública inicial de ações registrada desde 2013.

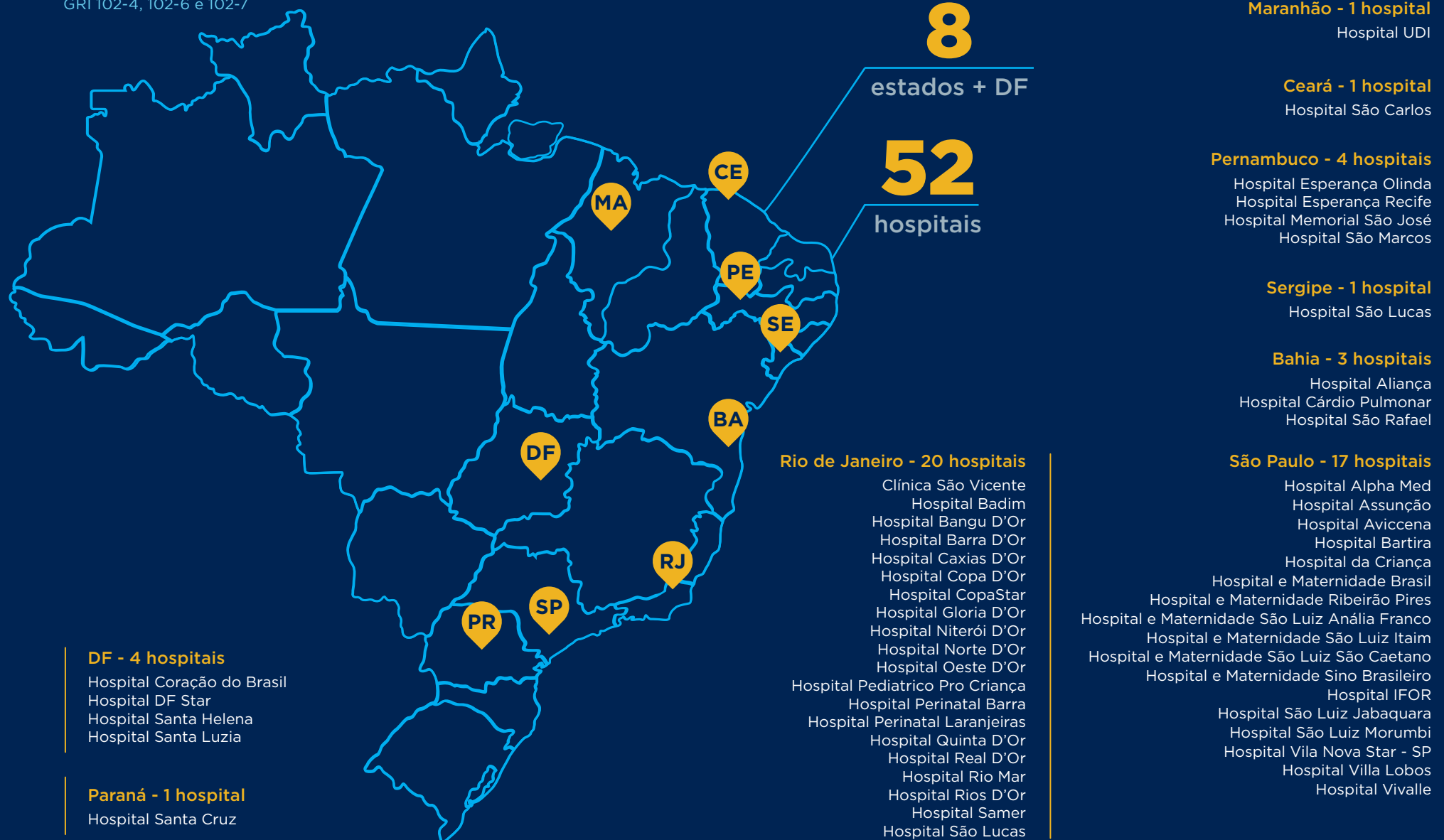
Chegamos ao Ceará, com a aquisição do Hospital São Carlos, e ao Paraná, com a incorporação do Hospital Santa Cruz. Também expandimos nossa atuação na Bahia, com o Hospital Aliança e o Córdio Pulmonar, e no Rio de Janeiro, com o Hospital São Lucas, na cidade de Macaé, e Perinatal, na capital.

Em reconhecimento à nossa atuação no segmento de hospitais privados, recebemos o prêmio de Empresa da Década, pelo Valor 1000, Melhor Empresa da Área de Saúde no Prêmio Estadão Empresas Mais e fomos eleitos a Marca dos Cariocas em 2020.



Nossa Rede

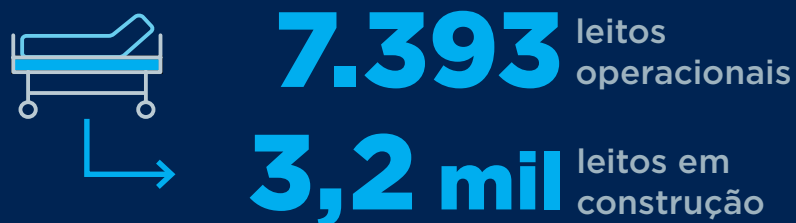
GRI 102-4, 102-6 e 102-7





Raio-X da Rede D'Or São Luiz

A Rede



47
clínicas oncológicas

56 mil
colaboradores

+30
projetos de expansão

87 mil
médicos credenciados

As Empresas

Oncologia D'Or

Estrutura especializada em cuidados oncológicos, com 47 unidades em oito estados e no Distrito Federal, onde mais de 360 médicos e 1.200 colaboradores se dedicam ao diagnóstico e tratamento dos diferentes tipos de câncer, atendendo uma média de 32 mil pacientes mensalmente. A unidade também é responsável por campanhas de conscientização dos fatores de risco, cuidados, prevenção e diagnóstico. Informações mais detalhadas sobre Oncologia D'Or encontram-se na [página 61](#) deste documento.





Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino - IDOR

Braço de pesquisa e inovação da Rede D'Or São Luiz, que apoia o desenvolvimento da ciência, da inovação e das tecnologias em saúde. Conta com grande número de pesquisadores e profissionais de saúde altamente qualificados e parcerias estratégicas com universidades e instituições de pesquisa e ensino nacionais e internacionais.

Em 2020, o IDOR desenvolveu 10 linhas de pesquisa para ajudar no combate à Covid-19, entre elas, uma plataforma de saúde mental, contribuição nos testes para desenvolvimento de vacinas e disseminação de informações para a sociedade. Mais informações sobre o IDOR na [página 53](#).



D'Or Consultoria

Reúne especialistas em seguros e benefícios corporativos. Presente em seis estados brasileiros, realiza a gestão operacional, gestão de risco e de saúde, consultoria, diagnóstico e avaliação de mercado, serviços de *marketing* e comunicação especializada. Administra mais de 2,2 milhões de vidas com mais de 2 mil clientes. Mais informações na [página 73](#).

D'Or Soluções

Novo conceito de consultoria que integra gestão em saúde e segurança do trabalho à maior rede hospitalar do Brasil, a Rede D'Or São Luiz, oferecendo soluções personalizadas para as empresas.



Para mais informações acesse o site da D'Or Soluções

Gestão Total da Saúde

Conjunto de serviços integrados que visa o gerenciamento e gestão total da saúde; coordenação da Atenção Primária, Atenção Ambulatorial de Média e Alta Complexidade e Atenção Hospitalar; agendamento de consultas, exames complementares, procedimentos e regulação dos procedimentos ambulatoriais e médico-hospitalares.

Richet Medicina & Diagnóstico

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



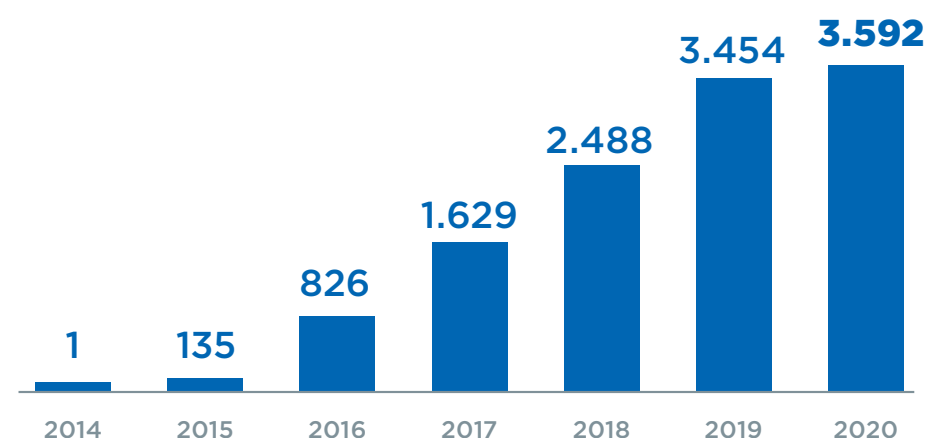
Nossa tecnologia

A cirurgia robótica é a tecnologia mais avançada que a Rede D'Or São Luiz disponibiliza para cuidar do seu ativo mais importante: a saúde dos pacientes. Possuímos o maior parque robótico do país, com 18 robôs em 17 hospitais - Itaim, Morumbi, Brasil, Quinta D'Or, CopaStar, Copa D'Or, Barra D'Or, Esperança, Vila Nova Star, Anália Franco, São Vicente, São Rafael, Santa Helena, DF Star, São Lucas, Jabaquara e Aliança. Até o final de 2020, foram realizadas mais de 12 mil cirurgias e 13 mil procedimentos com o uso do robô, propiciando mais precisão nos movimentos, visão tridimensional para o cirurgião, menor tempo de internação, menor risco

de infecções e uma recuperação de maior qualidade no pós-operatório e mais rápida.

Em conjunto à adoção de equipamentos de ponta, investimos também na capacitação e atualização do corpo médico com o Programa de Certificação em Cirurgia Robótica. Capacitamos médicos da Rede D'Or São Luiz e médicos externos em cirurgia robótica com a chancela do Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC) em qualidade e eficácia. Desde 2016, mais de 180 profissionais já foram certificados nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Pernambuco, Sergipe, Bahia e Distrito Federal.

Cirurgias Robóticas





Prêmios e reconhecimentos 2020



Maiores doadoras da Revista Forbes

Rede D'Or São Luiz está entre as 5 maiores empresas doadoras do Brasil, com mais de R\$ 110 milhões destinados à reforma de centenas de leitos, montagem e operação de dois hospitais de campanha e outras diversas iniciativas que fizeram parte de uma corrente de ajuda na luta contra a Covid-19.



Marca dos Cariocas/ O Globo

1º lugar na categoria Clínicas e Hospitais particulares. A premiação do jornal O Globo, em parceria com a Troiano Branding, analisa os fatores que influenciam a escolha do consumidor nas diversas dimensões do consumo: qualidade, preço, respeito, identidade e evolução.



Empresa da Década/ Valor 1000

Eleita Empresa da Década e campeã na categoria Serviços Médicos na 20ª edição do Prêmio Valor 1000, elaborado pelo jornal Valor Econômico, em parceria com a Serasa Experian e o Centro de Estudos em Finanças da EAESP/FGV-SP.



Prêmio Band Inspira Rio

Vencedora na categoria Saúde pela iniciativa de construção e gerenciamento de dois hospitais de campanha de excelência no Rio de Janeiro, que atenderam pacientes do SUS, e doação de mais de R\$ 110 milhões para a rede pública de saúde no combate à Covid-19.



Prêmio Estadão Empresas Mais

Eleita pela segunda vez consecutiva a melhor empresa na área de saúde na 5ª edição desta premiação realizada pelo jornal O Estado de S.Paulo, em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA) e a Austing Rating. Foram escolhidas empresas que obtiveram o melhor resultado e impacto positivo na economia entre os anos 2015 e 2018.



Prêmio Whow! de Inovação 2020

82º lugar no *ranking* das 100 empresas mais inovadoras. Conduzido pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP), com avaliação estratégica da Hyper Island, o *ranking* elencou as companhias que, diante de cenários de incerteza e mudança, criaram caminhos efetivamente inovadores nas suas áreas de atuação.



Prêmio Melhores do Ano Tech Tudo

O aplicativo Dados do Bem, iniciativa do Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino – IDOR, em conjunto com a Zoxx *Smart Data*, foi eleito o App do Ano pelo Voto Popular dos leitores do *site* Tech Tudo. O aplicativo foi reconhecido por ter ajudado a identificar a concentração de transmissão da Covid-19, permitindo mapear o crescimento da pandemia em estados como Rio de Janeiro e Goiás.



Prêmio Health Care Climate Challenge

Reconhecida na categoria ouro de Energia Renovável, em razão da migração de diversas unidades da Rede D'Or São Luiz do Mercado Cativo para o Mercado Livre de Energia, resultando em uma matriz energética mais limpa e renovável. O prêmio é concedido anualmente pela organização internacional Saúde Sem Dano (*Health Care Without Harm*) para empresas que se destacam em ações que ajudam a minimizar as mudanças climáticas.

NITERÓI D'OR
HOSPITAL

PEDIATRIA

NOSSA ATUAÇÃO

- 26 Modelo de negócio
- 28 Nossos números
- 29 Governança
- 33 Integridade e Conformidade
- 38 Gestão de Riscos

REDE D'OR
SÃO LUÍZ



Modelo de negócio

Nosso modelo de gestão se fundamenta em três pilares – sustentabilidade econômica, qualidade percebida e qualidade técnica – em linha com a Visão, Missão e os Valores da Rede D’Or São Luiz. Nosso compromisso com a saúde se baseia na assistência humanizada, com alta tecnologia, padrões elevados de qualidade e conforto para nossos pacientes, colaboradores e médicos. Atuamos de acordo com os conceitos hospitalares que englobam ganho de escala, maior complexidade, rede de hospitais, emergência aberta, qualidade assistencial e equipe multidisciplinar, buscando sempre oferecer a melhor medicina para cada vez mais brasileiros.





Rentabilidade



Qualidade
percebida

Qualidade
técnica



Maior complexidade

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



Equipe multidisciplinar

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



Rede de hospitais

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



Ganho de escala

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



Emergência aberta

Prontas para atendimento 24 horas por dia.



Qualidade assistencial

Aperfeiçoamento permanente do atendimento e do cuidado com os pacientes.



Nossos Números

GRI 102-7

52
HOSPITAIS

7 HOSPITAIS
ADQUIRIDOS
EM 2020
6 COMPRADOS E 1 AUMENTO
DE PARTICIPAÇÃO

14 PROJETOS
DE EXPANSÃO

7.393
LEITOS EM OPERAÇÃO

R\$ 14
bilhões

EM RECEITA

56 mil
COLABORADORES

87 mil
MÉDICOS CREDENCIADOS



COVID-19

R\$ 220 milhões

doados para aumentar número de
leitos, cobrir custo de pessoal, adquirir
medicamentos e investir
em pesquisas

R\$ 3,18
bilhões

DE EBITDA
AJUSTADO

47
CLÍNICAS
ONCOLÓGICAS

2.815.699
ATENDIMENTOS DE EMERGÊNCIA

249.023
CIRURGIAS

39.032
PARTOS



Presença em
8
estados

e no Distrito Federal

1.137

leitos ativados em hospitais
públicos de outros estados
com doação ou empréstimo
de equipamentos hospitalares



Governança

GRI 102-18

Com a abertura de capital, reforçamos nossas estruturas de governança corporativa, com algumas alterações na composição do Conselho de Administração (CA) e na Diretoria Executiva, que seguem como nossos principais órgãos de governança. Em 01/01/2020, Paulo Moll assumiu o cargo de Diretor Presidente da Companhia, permanecendo como membro efetivo do Conselho de Administração, passando Heráclito Brito de Gomes Junior a ocupar o cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração.

No último ciclo, o escopo da Comissão de Riscos foi ampliado, passando a ser denominada Comissão de Riscos Corporativos. Esse órgão, juntamente com o Conselho Fiscal, não permanente, o Comitê de Auditoria e o Comitê Executivo (Comex), assessoram o Conselho de Administração. A Diretoria Executiva implementa as diretrizes aprovadas pelo CA e coordena a gestão dos aspectos econômicos, ambientais e sociais de nossas atividades.





Conselho de Administração

É responsável por estabelecer a estratégia dos negócios, fiscalizar o cumprimento de metas e de decisões de gestão e por acompanhar o desempenho da companhia. Formado por, no mínimo, cinco e, no máximo, nove membros eleitos pelos acionistas em assembleia geral, com mandato de dois anos, sendo pelo menos 20% de conselheiros independentes. É permitida a reeleição. Seguindo as melhores práticas de governança, o presidente do CA não participa da Diretoria Executiva.

Composição do conselho de administração¹

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

¹ data base 31/12/2020

Diretoria Executiva

Encarregada de administrar e gerir os negócios, a partir das diretrizes definidas pelo Conselho de Administração e/ou pelas decisões da Assembleia Geral de Acionistas. Sua composição prevê, no mínimo, dois e, no máximo, vinte membros, sendo um Diretor Presidente, um Diretor Financeiro e de Relações com Investidores e os demais diretores sem designação específica. O mandato dos diretores é de três anos, sendo permitida a reeleição.

Composição da diretoria¹

Paulo Junqueira Moll	Diretor Presidente
Otávio de Garcia Lazcano	Diretor Financeiro e de Relações com Investidores
Mauro Teixeira Sampaio	Diretor
Mauricio da Silva Lopes	Diretor
Rodrigo Gavina da Cruz	Diretor
Leandro Reis Tavares	Diretor

¹ data base 31/12/2020



Comitês Setoriais

Atuam no apoio ao CA e à Diretoria Executiva na avaliação dos temas relevantes para a companhia e no subsídio de informações às demais instâncias para a tomada de decisão. Também reportam a essas instâncias os impactos sociais, econômicos e ambientais das nossas atividades.

Comitê de Auditoria

Órgão responsável por monitorar a qualidade e integridade dos mecanismos de controles internos e informações contábeis e financeiras da Companhia, além de revisar e supervisionar as atividades dos auditores externos. É composto por, no mínimo, três e, no máximo, cinco membros escolhidos pelo CA, a quem se reporta diretamente.

Instâncias de Assessoramento

Comitê Executivo (Comex)

Composto pelos membros da Diretoria Executiva, reúne-se semanalmente para definição de diretrizes gerais de gestão, validação das propostas de pauta regulares, decisões sobre impasses e para acompanhar os resultados da companhia.

Comissão de Riscos Corporativos

Criada com o objetivo de oferecer ao Comitê Executivo uma visão macro consolidada da exposição à riscos potenciais e de apoiá-lo no acompanhamento dos riscos de negócios operacionais, cibernéticos, estratégicos, financeiros, de conformidade e de sustentabilidade e reputação e emitir recomendações preventivas referentes aos potenciais riscos pautados nas reuniões da referida comissão.

Comissão de Sustentabilidade

Órgão de caráter consultivo e permanente para assessorar a Diretoria nos assuntos relacionados à sustentabilidade, incluindo o estabelecimento de diretrizes e ações corporativas, bem como promover o fortalecimento das diretrizes e estratégias de sustentabilidade na companhia, assegurando uma atuação corporativa alinhada às políticas da rede. Constituído por, no mínimo, três e, no máximo, nove membros, com participação das diversas áreas da companhia.



Assembleia Geral de Acionistas

Reúne-se de forma ordinária nos quatro primeiros meses após o encerramento do exercício fiscal e, extraordinariamente, sempre que necessário. A Assembleia é dirigida por um presidente e um secretário, apontados pelos acionistas titulares da maioria do capital votante presente na reunião.

Conselho Fiscal

De caráter não permanente, é composto por três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral nos anos em que for instalado, para análise das demonstrações financeiras do exercício em curso. O Conselho Fiscal será instalado mediante requisição dos acionistas, com mandato de um ano, sendo admitida reeleição.

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA¹

GRI 102-10

Família Moll

51,6%

Free-Float

44,8%

Tesouraria

2,2%

Conselho de Adm. + Diretoria Estatutária

1,4%

¹ data base 31/12/2020



Integridade e conformidade

Firmamos o compromisso de manter os mais elevados padrões de ética e integridade em nossas práticas assistenciais e no relacionamento com todos os públicos, incluindo nossas relações comerciais. Esses princípios estão descritos no nosso Código de Conduta e são evidenciados nas atividades desenvolvidas no Programa de Integridade da companhia e nas determinações da nossa Política Corporativa Anticorrupção. A atenção a esses documentos e

práticas contribui para o crescimento, a sustentabilidade e a longevidade do negócio.

Qualquer desvio de conduta pode ser registrado em nosso Canal de Denúncias, um espaço confidencial, aberto a todos os públicos. A área de *Compliance* é responsável pela gestão do canal de denúncias, garantindo a apuração de todos os relatos pelos diretores das áreas de negócios e unidades operacionais.



Número total e natureza dos casos confirmados de corrupção (GRI 205-3)

2019

Não houve ocorrências do tipo no período

2020

Não houve ocorrências do tipo no período



Programa de integridade

Baseado na Lei Anticorrupção Brasileira (12.846/13), o programa consiste em implementar mecanismos utilizados para prevenir, detectar e combater a corrupção, o suborno, as fraudes em concorrências e no relacionamento com o poder público, garantindo o total comprometimento da empresa com a ética e a transparência.

O Programa está dividido em seis pilares e conta com o comprometimento dos membros da alta direção, que realizam o acompanhamento de sua aplicação.

Em 2020, os treinamentos em *compliance* e anticorrupção foram realizados via nova plataforma EAD (Portal Saber), com abrangência em todos os estados nos quais estamos presentes e 78% de aderência. Participaram 43.699 pessoas em treinamentos de *compliance* e 1.822 líderes em anticorrupção. GRI 205-2



Pilares do Programa de Integridade

- Riscos e controles
- Canal de Denúncias
- Responsabilidade e independência
- Políticas, normas e procedimentos
- Comunicação e treinamento
- Comprometimento da alta administração

Treinamento em *compliance* por região

Região	2019		2020	
	Nº de Treinados	%	Nº de Treinados	%
Nordeste	2.997	5,88	11.330	20,23
Centro Oeste	833	1,63	3.456	6,17
Sudeste	6.043	11,85	28.080	50,14
Sul	-	-	830	1,48
Norte	-	-	3	0,01
Total	9.873	19,36	43.699	78,03



Código de Conduta

Nosso Código de Conduta aborda temas como: respeito às leis, padrões e regulamentações, conduta profissional, transparência nas relações e responsabilidade compartilhada. Também tem a função de informar os colaboradores sobre o comportamento esperado no relacionamento com os colegas de trabalho e com os demais públicos, sejam clientes, fornecedores, representantes de órgãos públicos, comunidade ou imprensa. Todos os colaboradores devem formalizar a adesão ao Código de Conduta da companhia, assinando um termo de ciência de seu conteúdo e comunicando, caso aplicável, situações que possam caracterizar eventuais conflitos de interesses.

O Código passou por revisão em 2019 para inclusão de tópicos sobre diversidade no ambiente de trabalho e informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados e, em 2020, para adição de informações sobre a importância de se evitar o comércio informal nas dependências do hospital.



A versão atualizada do Código está disponível à consulta pública no [site](#).

Embora não tenhamos uma política específica sobre direitos humanos, nosso Código de Conduta materializa as diretrizes e os princípios para a atuação responsável, traz orientações acerca do tema e preconiza o respeito e a valorização dos direitos humanos. Isso inclui a rejeição a qualquer forma de trabalho forçado, exploração de trabalho infantil ou formas de discriminação de qualquer natureza (etnia, origem, sexo, orientação sexual, crença religiosa, condição de sindicalização, classe social, condição de portador de deficiência, idade e ideologias, entre outros). [GRI 103 | 406](#)

Política Corporativa Anticorrupção

Aplicável a todos os conselheiros, diretores, empregados, representantes e terceiros associados à Rede D'Or São Luiz, visa prevenir a ocorrência de suborno e corrupção, manter a nossa imagem e reputação e possibilitar pronta resposta a quaisquer questões sobre nossa conduta. O texto cobre tópicos específicos como recebimento e oferta de presentes, contribuições políticas, doações, manutenção de registros e controles internos, treinamentos de *compliance* e cumprimento de normas.



Nossa política anticorrupção pode ser consultada no [site](#) da companhia.



Campanha contra o assédio sexual

Por meio de todos os nossos canais de comunicação interna, divulgamos uma campanha nacional contra o assédio sexual, com vídeos e manuais sobre essa conduta não tolerada na organização. A ação tem como objetivo auxiliar nossos colaboradores na interpretação de atitudes que possam caracterizar o assédio sexual, tema de alta relevância e que tem alta incidência em nosso canal de denúncias.

Em 2020, o canal registrou

1460 incidentes

Destes, a maioria por desvio de comportamento (444) ou por descumprimento de normas e políticas internas (374). Assédio moral ou agressão física apareceram em terceiro lugar, com 251 queixas. Até o encerramento do ano, 334 ocorrências seguiam em análise, 332 foram consideradas não procedentes e 204 procedentes.

Para os casos procedentes, foram aplicadas medidas disciplinares cabíveis, conforme normativo interno.



Canal de denúncias

GRI - 102-17

Criado para receber relatos de violações de conduta, está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, por telefone ou via *internet* (no portal *web* ou por *e-mail*).



Telefone:
0800 377 8031



Site:
<https://canalconfidencial.com.br/canalconfidencial/>



E-mail:
canaldedenuncias@rededor.com.br



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



Além do canal institucional, a D'Or Consultoria conta com canal próprio para acolhimento de denúncias, porém com a operação centralizada na área corporativa de *Compliance*.

Todas as denúncias são tratadas de forma confidencial pelo departamento de *Compliance*, que, após analisar os relatos, os encaminha às áreas envolvidas para apurações de acordo com o tipo e a complexidade de cada caso. Ocorrências classificadas como de alta criticidade podem, eventualmente, ser avaliadas também pela alta administração.

Casos envolvendo a D'Or Consultoria podem ser relatados por:



Telefone:
0800 450 4510



Site:
www.canalconfidencial.com.br/dorconsultoria



E-mail:
canaldedenuncias@rededor.com.br



Canal de Denúncias
D'or Consultoria





Gestão de riscos

GRI 102-11

Contamos com uma série de políticas, estratégias operacionais e financeiras e práticas de governança que nos auxiliam a identificar, avaliar, priorizar e tratar os possíveis riscos para o nosso negócio, visando estabelecer medidas e planos de prevenção adequados. Em 2020, avançamos na consolidação dos riscos corporativos, ampliando a visão da área de riscos e estabelecendo uma hierarquia de priorização. Para auxiliar a Diretoria e o Conselho na avaliação da gestão dos riscos, criamos a Comissão de Riscos Corporativos, ampliando o escopo do que era a antiga Comissão de Riscos, voltada para o gerenciamento do risco operacional.

A gestão de riscos da companhia está estruturada em seis pilares: riscos socioambientais, financeiros, operacionais, estratégicos, regulatórios e cibernéticos.

No período também foi desenvolvido o plano trienal da área (2020-2022), com ações em três frentes: estruturação (governança, equipes, papéis e responsabilidades), elaboração (plano anual de auditoria, de controle interno, nova metodologia para classificação de risco, revisão das políticas) e operação (fluxo dos processos, controles e campanhas).

A Gerência de Riscos Corporativos, que completou seu primeiro ano de atuação, está sob a liderança da Diretoria de Riscos e Controles Internos, e tem como principal objetivo promover e monitorar a gestão de riscos nas áreas corporativas e unidades de negócio. A prioridade é assegurar a integridade e o bem-estar físico das pessoas, a segurança de seus ativos e mitigar possíveis exposições a riscos e impactos do negócio na sociedade, nas comunidades e no meio ambiente.

Em 2020, avançamos na consolidação dos riscos corporativos, ampliando a visão da área de riscos e estabelecendo uma hierarquia de priorização.

Ao longo do ano, essa Diretoria seguiu com a implementação de políticas, procedimentos e ações para identificação, avaliação, monitoramento e processo de gestão de riscos corporativos, incluindo informações e relatórios levados à apreciação pela Comissão de Riscos e aprovação de deliberações voltadas ao acompanhamento e tratamento de riscos aplicáveis à Rede D'Or São Luiz, considerando os critérios, metodologia e processo de gestão de riscos corporativos definida e aprovada pela companhia.



Tais procedimentos incluíram (mas não se limitaram) a elaboração e formalização da Matriz de Riscos Corporativos e o Dicionário de Riscos Corporativos da Rede D'Or São Luiz. O plano para implementação e desenvolvimento de ações e processos de gestão integrada de riscos corporativos foi apresentado ao Comitê de Auditoria, órgão de assessoramento ao Conselho de Administração, dando transparência para este Comitê independente sobre o processo de monitoramento de riscos da Rede D'Or São Luiz.

Em relação aos riscos ambientais, todos os nossos empreendimentos passam por processo de licenciamento ambiental, que inclui o mapeamento dos possíveis impactos e prevê, nos casos indicados, medidas de mitigação, com o devido acompanhamento dos órgãos públicos. Já sobre os riscos financeiros, seu gerenciamento faz parte da estratégia financeira previamente aprovada pela alta liderança e pelos acionistas. Nossa gestão de capital é voltada a assegurar a continuidade dos negócios e a maximização do retorno aos investidores. As condições macroeconômicas são monitoradas e as mudanças observadas são consideradas nos ajustes da estrutura de capital.

Segurança da informação

Os riscos cibernéticos ganharam maior atenção em 2020, com a criação de uma estrutura independente para a área de segurança e privacidade da informação e com a maior participação da Rede D'Or São Luiz em grupos nacionais e internacionais de cooperação para identificação e combate a ameaças.

Foram investidos R\$ 17 milhões para implantação de 17 projetos, dos quais se destacam a implantação do *Security Operation Center* (SOC) e implementação de soluções tecnológicas de nova geração para detecção de ameaças (em geral e com foco específico no segmento saúde); solução de gestão de vulnerabilidades e o lançamento da Campanha de Conscientização dos colaboradores, focando as ameaças e o comportamento seguro na vida pessoal e profissional; além da gestão de acessos com controles mais rigorosos.

Entraram em vigor vários processos para conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, como a disponibilização do Portal dos Titulares de Dados, para que os titulares exerçam seus direitos perante a lei. Em 2020, não foi registrado nenhum incidente comprometendo dados de clientes.



NOSSA CULTURA

41 Relacionamentos



Relacionamentos

Parte do que somos na Rede D'Or São Luiz é o reflexo de como nos relacionamos com nossos públicos, de forma que nosso *stakeholder* prioritário – nossos pacientes – possa ter acesso ao melhor atendimento médico, laboratorial e hospitalar; a tecnologias e pesquisas de ponta e a insumos de primeira linha disponíveis nas unidades. Essa é a razão de existir da Rede D'Or São Luiz.

Procuramos nos relacionar com todos os nossos *stakeholders* de forma a garantir um bom desempenho dos nossos negócios, atuando com cada público com um olhar estratégico.

GRUPO DE <i>STAKEHOLDERS</i>	ABORDAGEM DE ENGAJAMENTO	FREQUÊNCIA DO PROCESSO DE ENGAJAMENTO
Pacientes	Pesquisa contínua de satisfação, <i>website</i> - Fale Conosco, Mídias sociais- LinkedIn, YouTube, Facebook, Instagram, Ouvidoria, campanhas na mídia, folhetos informativos	Pesquisa contínua de satisfação – diária
Médicos	Eventos científicos Rede D'Or São Luiz, participação em seminários e congressos e <i>e-mail marketing</i>	Mensal / anual
Imprensa	<i>Website</i> – Fale Conosco, assessoria de imprensa e releases	Diária
Acionistas	Assembleias, comitês e reuniões de Diretoria (REDIR), informações financeiras e relatórios	Assembleia Geral – anual; reunião de Diretoria – semanal; reunião de Conselho – mensal ou sempre que necessário
Colaboradores	<i>E-mail marketing</i> (CI/TI/RH Informa), <i>App</i> RH Digital, Painel Vida- jornal mural, grupos de WhatsApp de gestores, impressos na unidade sob demanda (banners e outras peças gráficas)	Boletins/informativos-mensais; campanhas- sob demanda; jornal mural – mensal
Sociedade	<i>Website</i> – Fale Conosco, mídias sociais- Facebook, Instagram e Twitter, <i>e-mail marketing</i> , patrocínios de projetos culturais, esportivos e sociais e Ouvidoria	Patrocínios de projetos sociais – anual; Ouvidoria- diária; palestras – mensais
Fornecedores	Ouvidoria para atendimento das questões relacionadas à conduta	Diária
Operadoras de saúde	<i>Website</i> – Fale Conosco, canal de relacionamento	Diária
Pesquisadores	Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino, <i>e-mail marketing</i> IDOR, eventos científicos	Diária, mensal e anual



Pacientes

Para garantir a boa administração da nossa estrutura de atendimento, temos o apoio da nossa empresa Gestão Total da Saúde (GTS), que oferece serviços de coordenação da Atenção Primária, Atenção Ambulatorial de Média e Alta Complexidade, Atenção Hospitalar, agendamento de consultas, exames complementares, procedimentos ambulatoriais e médico-hospitalares e sua regulação. Trata-se de uma jornada coordenada que leva à excelência do atendimento e criação de valor para a cadeia de saúde: Rede D'Or São Luiz, operadoras de saúde (que vendem os planos) e empregador (que financia o benefício a seus funcionários).

Em todo o mundo, o ano de 2020 foi desafiador para o sistema de saúde. A pandemia causada pelo novo coronavírus exigiu das instituições de saúde agilidade na reorganização e operacionalização de protocolos de atendimento condizentes ao novo cenário. E para nós não foi diferente.

Em dezembro de 2019, quando o surto de Covid-19 ainda era restrito às cidades chinesas, estabelecemos um Comitê de Crise projetando uma possível ampliação de leitos, a necessidade de realinhamento de diretrizes e uma programação de contratações de novos profissionais. Além disso, a gestão da cadeia

de suprimentos se tornou ainda mais essencial no sucesso do atendimento prestado pela Rede D'Or São Luiz ao longo do ano. O aumento exponencial da demanda gerou dificuldade de atendimento de fornecedores, elevando o risco de ruptura de abastecimento e tornando os itens escassos e muito mais caros.





Fornecedores

GRI 102-9

Na Rede D'Or São Luiz, adotamos a estratégia de operar com uma Cadeia Integrada de Suprimentos que engloba (Planejamento de Demanda, Compras e Logística) e, em conjunto com as áreas corporativas do Ciclo de Receita, fazem parte da estrutura de Serviços Corporativos.

Com o propósito de garantir qualidade técnica e assistencial, segurança, legalidade, condições comerciais competitivas e economicamente exequíveis para todas as unidades de negócio da Rede, a Cadeia Integrada de Suprimentos mantém monitoramento contínuo dos riscos potenciais ao negócio, que são reportados por meio de um *dashboard*. Um comitê técnico, formado por lideranças das áreas de suprimentos, médica e farmácia, avaliam conjuntamente as estratégias de fornecedores e materiais.

ENXOVAIS FEITOS COM POLIÉSTER ORIGINÁRIO DE GARRAFAS PET

Em 2020, a área de Suprimentos Indiretos da Rede D'Or São Luiz se destacou na busca de melhores práticas e inovações para a companhia e adquiriu enxovais produzidos com a tecnologia Eco Pet, que utiliza poliéster originado de garrafa PET. Além de sustentável, o tecido oferece maior resistência e durabilidade. Com a ação, foram retiradas do meio ambiente 15.800 garrafas PET e houve contribuição para a geração de renda para famílias cuja fonte de recursos é a reciclagem. Ações como esta destacam nosso compromisso com as Políticas Ambiental e de Sustentabilidade, cujos principais objetivos são fomentar ações socioambientais.

As cadeias de suprimentos de diversos segmentos atravessaram desafios sem precedentes com a crise gerada pela Covid-19 durante o ano de 2020. Em especial para os hospitais,

a garantia de abastecimento significou a diferença entre salvar vidas e garantir a credibilidade da instituição e a continuidade do negócio.



Na Rede D'Or São Luiz superamos o desafio e mantivemos o abastecimento das unidades sem nenhuma ruptura. O plano de gestão de crise implementado antes mesmo da chegada do novo coronavírus ao Brasil exigiu alinhamento diário com os Comitês Técnicos para avaliação de potenciais itens substitutos, desenvolvimento e homologação

emergencial de novos fornecedores locais com o padrão de qualidade necessário, canais complementares de comunicação, importações de grande porte, flexibilização operacional para absorver os volumes incrementais de estoque, o apoio a empresas parceiras, a construção de hospitais de campanha e o reforço do papel social da Rede.

Entre as ferramentas desenvolvidas no último ano, destaca-se o Painel HOTCOVID, com apresentação de indicadores desenvolvidos para monitorar a evolução do estoque dos produtos relacionados ao atendimento de casos de coronavírus nas unidades da Rede D'Or São Luiz. Já na área de Logística, houve crescimento de armazenamento, além da contratação de terceiros.





NOSSA GERAÇÃO DE VALORES

46	Capital financeiro
52	Capital Intelectual
74	Capital humano
92	Capital social
103	Capital natural

REDE D'OR
SÃO LUÍZ



Capital financeiro

Em 2020, a receita líquida consolidada da Rede D'Or São Luiz totalizou R\$ 14,029 bilhões, representando um crescimento de 5,3% comparado à receita de 2019. Mesmo afetados pela pandemia, a receita bruta e o EBITDA ajustado da Rede D'Or São Luiz registraram crescimentos significativos nos dois trimestres posteriores ao segundo trimestre de 2020, com recordes de receita bruta registrados a cada mês a partir de agosto, demonstrando a recuperação da Rede neste ano instável, para encerrá-lo

com bons resultados. O EBITDA ajustado em 2020 foi de R\$ 3,2 bilhões, uma queda de 13,6%, devido ao impacto da pandemia no primeiro semestre.

A Rede D'Or São Luiz reforçou seu caixa junto a instituições financeiras parceiras com o fim de preservar sua liquidez, financiar capital de giro, atender suas obrigações financeiras e com fornecedores e suportar investimentos no curso normal dos negócios e para atendimento de pacientes com COVID-19.



Investimento

Em 2020, investimos o montante recorde de R\$ 3,8 bilhões, dos quais R\$ 2,4 bilhões foram direcionados a aquisições, e o restante investido principalmente no desenvolvimento de novos hospitais, expansões de ativos existentes e renovações. Destacam-se a inauguração do Hospital Gloria D'Or, no Rio de Janeiro, e a aquisição de sete hospitais em diferentes regiões do país.

Durante o quarto trimestre do ano, anunciamos as aquisições de outros quatro hospitais, que somam 466 leitos (Guaianases/SP, Balbino/RJ, América/SP e Antônio Afonso/SP). Ao fim de 2020, as aquisições encontravam-se em diferentes etapas de formalização e deverão ser incorporadas aos resultados da Rede D'Or São Luiz conforme forem concluídas.

Ao final de 2020 a Rede tinha um total de 52 hospitais e 47 clínicas, além de 50 aquisições de negócios complementares à nossa atividade principal, tais como clínicas de Serviços de Apoio à Diagnose e Terapia (SADT) e corretoras de seguro saúde.

A posição de caixa é equivalente da Rede D'Or São Luiz ao fim de 2020 era de R\$ 15,727 bilhões. A companhia segue atenta a oportunidades e focada em ser o maior e melhor ecossistema de cuidados em saúde privada do Brasil.

R\$ 3,8 bilhões

INVESTIDOS EM 2020

R\$ 2,4 bilhões

DIRECIONADOS A AQUISIÇÕES





Taxa de ocupação de leitos

Devido aos impactos da pandemia, a taxa de ocupação de leitos atingiu o menor nível mensal em abril de 2020. A queda foi notada não apenas nos procedimentos de baixa gravidade, mas também nos tratamentos de condições graves de saúde, gerando a preocupação da comunidade médica. Nos meses seguintes, com a evolução do conhecimento sobre o vírus e com o estabelecimento de protocolos de segurança hospitalar para mitigar riscos de contágio, o volume de pacientes que buscaram as unidades de saúde passou a aumentar gradualmente.

A receita foi beneficiada também pelo aumento do número de leitos operados pela Rede D'Or São Luiz, mesmo considerando que, devido à queda nos volumes de procedimentos no início da pandemia, a Companhia tenha agido para temporariamente suspender a operação de leitos inutilizados, em prol do equilíbrio de custos operacionais de seus ativos.

A Companhia havia terminado o ano de 2019 com 7.662 leitos totais sendo 6.839 operacionais, e registrou ao fim de 2020, 8.819 leitos totais dos quais 7.393 leitos em operação.

Endividamento

Em 31 de dezembro de 2020, nossa dívida bruta era de R\$ 21,3 bilhões, 45,3% acima da dívida bruta constante ao fim de 2019. O aumento foi devido, principalmente, à captação de Senior Notes em janeiro de 2020, no montante de U\$ 850 milhões e uma captação complementar em fevereiro de 2020, de U\$350 milhões. Da dívida bruta da companhia, 60,4% está denominada em reais, enquanto o restante está denominado em dólares americanos, com hedge para a exposição cambial integralmente contratada.

Ao fim do período, 69,9% da dívida bruta estava atrelada a taxas de juros flutuantes, majoritariamente à taxa DI, enquanto 30,1% estava atrelada a taxas de juros fixas. Seu custo médio era equivalente a CDI + 1,8%, e prazo médio de 5,3 anos.

**Distribuição do Valor Adicionado (DVA)** (R\$ Milhares)

TEMA MATERIAL

GRI 201-1

	2020	2019	2018
Receita	14.946.817	14.159.127	11.657.210
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	15.776.646	14.989.059	12.314.972
Provisão para glosas	(833.749)	(833.852)	(661.682)
Outras receitas	3.920	3.920	3.920
Insumos adquiridos de terceiros	(6.108.608)	(5.111.547)	(4.258.436)
Custos dos serviços vendidos	(5.823.637)	(4.796.892)	(4.063.404)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outras despesas	(282.231)	(296.261)	(196.708)
Perda/recuperação de valores ativos	(2.740)	(18.394)	1.676
Valor adicionado bruto	8.838.209	9.047.580	7.398.774
Depreciação e amortização	(844.527)	(708.797)	(393.269)
Valor adicionado líquido	7.993.682	8.338.783	7.005.505
Valor adicionado recebido em transferência	8.161.991	1.571.713	1.146.859
Resultado de equivalência patrimonial	(6.091)	4.427	23.572
Receitas financeiras	8.168.082	1.567.286	1.123.287
Valor adicionado total	16.155.673	9.910.496	8.152.364
Distribuição do valor adicionado	(16.155.673)	(9.910.496)	(8.152.364)
Pessoal e encargos	(5.088.672)	(4.443.108)	(3.422.972)
Impostos, taxas e contribuições	(937.523)	(1.342.810)	(1.204.164)
Juros, aluguéis e outras despesas operacionais	(9.670.055)	(2.933.061)	(2.345.610)
Dividendos e juros sobre capital próprio	(119.256)	(319.604)	(1.029.158)
Lucros retidos	(340.167)	(871.913)	(150.460)



Novo mercado da B3

GRI 102-10

Encerramos o ano de 2020 como empresa de capital aberto, com ações negociadas no Novo Mercado da B3 (RDOR3), após uma oferta pública inicial de ações bem-sucedida no início de dezembro. Os papéis foram precificados em R\$ 57,92, resultando em uma captação de R\$ 11,39 bilhões, a terceira maior da história da B3 e a maior de uma empresa brasileira desde 2013.

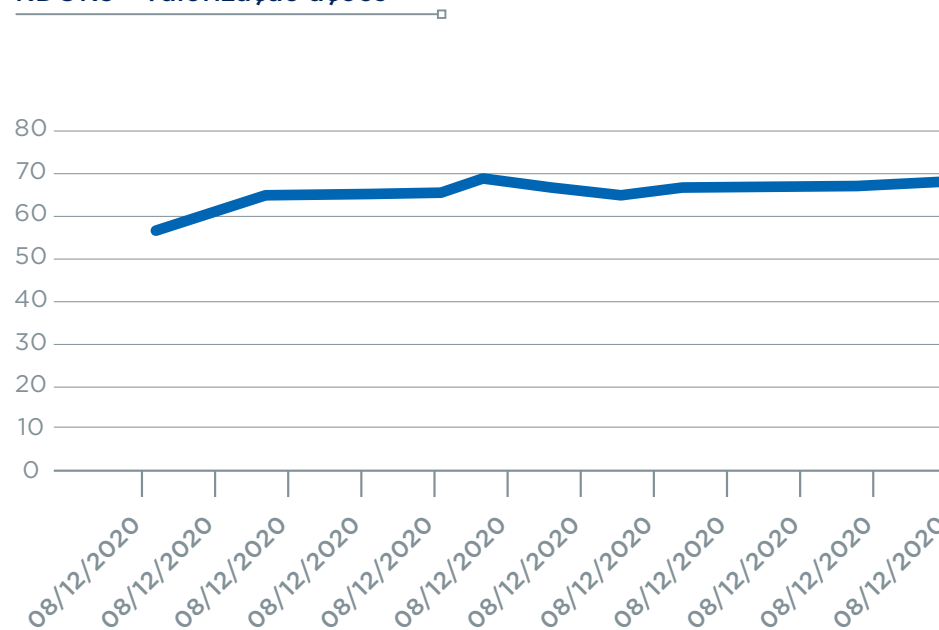
Com essa operação, o grupo foi avaliado em R\$ 112,5 bilhões, colocando a companhia entre as 10 brasileiras listadas na B3 com maior valor de mercado. Os recursos da oferta

primária serão usados na construção de novos hospitais, expansão das unidades existentes, bem como na aquisição de ativos que agreguem *know-how* ou permitam desenvolver novas linhas de negócios.

Do início das negociações, em 10 de dezembro de 2020, até o encerramento do ano, as ações da Rede D'Or São Luiz valorizaram 17,9%.

Na data de fechamento deste relatório, em 1º de março de 2021, a ação estava cotada em R\$ 70,22, uma valorização de 21,2% sobre o valor do IPO (oferta pública inicial, na sigla em inglês).

RDOR3 - Valorização ações



Até o encerramento do ano, a RDOR3 já havia sido adicionada a 43 índices nacionais e estrangeiros; entre eles, diversos pertencentes aos grupos de índices FTSE e S&P.

Em 31 de dezembro de 2020, a Família Moll detinha, direta e indiretamente, 51,6% das ações da Rede D'Or São Luiz, enquanto o free float era composto por 44,8% das ações.



Segundo a Fitch, os *ratings* da Rede D’Or São Luiz refletem sua sólida posição competitiva na fragmentada indústria hospitalar do Brasil, sua forte marca, a proeminente escala de negócios, sua adequada estrutura de capital e a natureza defensiva de seus negócios, cujo desempenho operacional tem se mostrado resiliente à crise econômica.

Emissão de notas sênior

Em 22 de janeiro de 2020, a subsidiária Rede D’Or São Luiz Finance realizou a segunda emissão de notas sênior, no valor total de US\$ 850 mil. Em 13 de fevereiro, reabriu a segunda emissão e emitiu US\$ 350 mil adicionais com as mesmas características da emissão inicial. Em 17 de abril, a Controladora emitiu debêntures (17ª emissão – 1ª Série) adquiridas pela controlada Rede D’Or São Luiz Finance.

A Fitch Ratings atribuiu o *rating* BB à proposta de emissão de notas seniores

sem garantia da Rede D’Or São Luiz. A agência também classifica a Rede D’Or São Luiz “BB”, para Inadimplência do Emissor em moeda estrangeira e “BBB”, em moeda local, mas com *rating* nacional de longo prazo “AAA”. Segundo a Fitch, os *ratings* da Rede D’Or São Luiz refletem sua sólida posição competitiva na fragmentada indústria hospitalar do Brasil, sua forte marca, a proeminente escala de negócios, sua adequada estrutura de capital e a natureza defensiva de seus negócios, cujo desempenho

operacional tem se mostrado resiliente à crise econômica. O crescente desequilíbrio entre a oferta de hospitais e a demanda por estes serviços no Brasil é considerado positivo para a empresa, assim como o perfil de seus clientes e sua capacidade de repassar os crescentes custos às contrapartes. A forte escala de negócios e o poder de barganha da empresa também são pontos fortes de crédito.



Capital intelectual

Desde 2018 a Rede D'Or São Luiz passa por uma verdadeira transformação digital com um objetivo muito claro: promover a segurança do paciente e garantir um atendimento de excelência em toda nossa rede.

Para tanto, investimos ano após ano no uso de novas tecnologias e soluções inovadoras que possam contribuir de forma positiva para a experiência do paciente em nossas unidades, o nosso relacionamento com o público médico, a eficiência hospitalar e a evolução das rotinas e serviços.

Nesse propósito, somos um dos líderes e referência em cirurgia robótica no Brasil e temos uma agência de

inovação, a Open D'Or, que por meio do IDOR atua desde o mapeamento de potenciais empresas e universidades parceiras até a aceleração de oportunidades de inovação na Rede D'Or São Luiz e no próprio Instituto. Outras inovações recentes são o uso de tecnologias em câmeras digitais que permitem agilidade na identificação de doenças e um sistema de rápido atendimento e diagnóstico de quadros não graves nas emergências, o *Smart Track*. Não menos importantes são os investimentos contínuos nos canais digitais e tecnologias de suporte, que levam muito mais praticidade a pacientes e médicos da Rede.





Inovação

TEMA MATERIAL

IDOR - Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino

Fundado há mais de dez anos para apoiar o desenvolvimento da ciência, da inovação e das tecnologias em saúde, o IDOR tem o firme propósito de contribuir para a evolução dos tratamentos médicos e melhorar a condição de vida humana. Tendo a Rede D'Or São Luiz como sua principal mantenedora,

o IDOR está em uma posição privilegiada dentro da rede de hospitais e conta com um grande número de pesquisadores, médicos e demais profissionais de saúde altamente qualificados, que são formadores de opinião nas mais diversas áreas da medicina. Com sede na cidade do Rio de Janeiro, o Instituto conta ainda com unidades de pesquisa em São Paulo, Salvador e Brasília, além de profissionais ativos em outras regiões do Brasil.

O IDOR estabelece parcerias estratégicas com diversas universidades públicas e privadas e serviços públicos de saúde em todo o Brasil, uma atuação em rede que tem um efeito catalítico no ecossistema de saúde brasileiro, promovendo importantes interações entre pesquisadores, empreendedores e gestores de saúde. O instituto mantém colaborações científicas com mais de 60 instituições de pesquisa e ensino ao redor do mundo, entre elas: *King's College* e Universidade de Oxford, no Reino Unido; Universidade de Stanford, *Caltech* e UCSF, nos Estados Unidos; *Okinawa Institute of Science and Technology*, no Japão; e Universidade de Melbourne, na Austrália.





Uma das principais contribuições do IDOR para a ciência médica foram os achados envolvendo o vírus Zika. Em uma colaboração multi-institucional, os pesquisadores do IDOR foram capazes de estabelecer de forma inédita o papel do vírus na malformação fetal.

Produção e pesquisa

Ao longo dos anos, o IDOR tem sido capaz de atrair e manter talentos, compondo um grupo de 92 pesquisadores, que produzem uma média superior a cinco estudos publicados anualmente nos principais periódicos científicos nacionais e internacionais, refletindo seu alto grau de comprometimento com a ciência.

Uma das principais contribuições do IDOR para a ciência médica foram os achados envolvendo o vírus Zika (entre 2015 e 2016). Em uma colaboração multi-institucional, os pesquisadores do IDOR foram capazes de estabelecer de forma inédita o papel do vírus na

malformação fetal, o que explicava o alto número de recém-nascidos com anencefalia. O estudo foi publicado em revistas científicas de grande impacto mundial, como a Science, a Nature e a Radiology. Pouco tempo depois, os estudos do IDOR demonstraram ainda a potencialização do problema devido à má qualidade da água consumida em certas áreas do Nordeste do Brasil, em função da grave seca que acometeu a região. Estes estudos foram possíveis pela biotecnologia de ponta aplicada nos laboratórios do IDOR, que permitiu criar estruturas semelhantes a cérebros humanos a partir de células colhidas na urina de voluntários.

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



adolescentes com problemas de aprendizagem e adultos e idosos com dificuldades de memória ou sinais de demência. O Instituto também desenvolve projetos de pesquisa em diversas outras áreas da Medicina, como Terapia Intensiva, Cardiologia, Pediatria, Oncologia, Hematologia, Gastroenterologia, Hepatologia, Doenças Infecciosas, Vacina,

Patologia, Terapia Celular e Ciência de Dados.

Somente durante o ano de 2020, os pesquisadores do IDOR publicaram mais de 300 estudos em revistas científicas internacionais de renome, alcançando mais de 1.200 publicações acumuladas desde a criação do Instituto e mais de 16.000 citações.

**PRODUÇÃO
CIENTÍFICA NO IDOR**

+16.000
citações em revistas
científicas

+300
estudos em revistas
científicas apenas em 2020

+1.200
publicações em revistas
científicas





Ensino no IDOR

Há dois anos, o IDOR deu início à construção de sua Faculdade de Ciências Médicas, em uma área histórica da cidade do Rio de Janeiro. O projeto, que incluiu a construção de um novo hospital da Rede, o Gloria D'Or, e uma ampla área de pesquisa, também promoveu a restauração de um edifício histórico, com mais de 140 anos de idade. O investimento deve

ainda contribuir para recuperar uma área degradada de grande importância nacional. A Faculdade iniciou suas operações com o lançamento do Curso de Graduação em Radiologia e está próxima de lançar o Curso de Graduação em Enfermagem.

A Faculdade de Ciências Médicas é apenas parte dos investimentos

liderados pelo IDOR em educação. O Instituto oferece um programa de doutorado, coordena 40 residências médicas (completando a formação de mais de 90 médicos especialistas a cada ano) e o estágio acadêmico (320 graduandos de medicina nos últimos 3 anos) e desenvolve diversos cursos de especialização. Apenas neste ano, o IDOR lançou quatro novos programas de residência médica aprovados pelo MEC – Patologia (RJ), Patologia (SP), Otorrinolaringologia (RJ) e Oncologia Clínica (SP); e duas residências multiprofissionais igualmente aprovadas pelo MEC – Multiprofissional em Oncologia, destinada a enfermeiros, farmacêuticos e nutricionistas e de Enfermagem especializada em Oncologia. Além disso, o IDOR lançou a Capacitação em Cirurgia Robótica para médicos da Rede D'Or São Luiz e 13 novos cursos, entre extensão e pós-graduação no Rio de Janeiro e em São Paulo.





Em 2020, o IDOR teve mais de 1.000 profissionais de saúde matriculados em seus cursos de extensão e especialização e envolveu mais de 10.000 médicos especialistas em diferentes áreas em um extenso calendário de eventos científicos coordenados pelo IDOR.

Dados do ensino no IDOR

40

residências médicas

320

graduandos de medicina
nos últimos três anos

+1.000

profissionais matriculados
nos cursos de extensão
e especialização

13

novos cursos de
graduação e extensão
no Rio de Janeiro
e em São Paulo

Ensino Alunos	2018	2019	2020
Rio de Janeiro			
Doutorado IDOR	32	38	43
Residência Médica	28	32	40
Residência Multiprofissional	-	-	3
Pós-graduação	210	186	136
Especialização	15	17	18
Graduação	-	17	22
Extensão	476	679	112
Estágio Acadêmico	90	110	120
São Paulo			
Residência Médica	13	13	13
Residência Multiprofissional	-	-	3
Pós-graduação	-	-	48
Especialização	9	9	19
Extensão	-	66	420
Salvador			
Residência Médica	22	38	41
Curso de Qualificação	-	-	8



Inovação no IDOR

O Instituto possui ainda uma agência de inovação, o Open D'Or, inaugurada em setembro de 2018, que atua desde o mapeamento de potenciais empresas e universidades parceiras até a aceleração de oportunidades de inovação no IDOR e na Rede D'Or São Luiz. O Open D'Or é também uma plataforma de estímulo à cultura de inovação na área de saúde, posicionando o IDOR como uma ICT de referência em linhas de pesquisa com potencial inovador.

Além da aceleração de soluções e identificação e conexão com parceiros, a agência também oferece monitoramento, teste e avaliação de novas tecnologias, organização

de eventos e cursos de capacitação relacionados à inovação, tecnologia e ciência. O Open D'Or oferece ainda o Living Lab, um simulador de teste de soluções para o ambiente hospitalar e conta com um conselho consultivo formado por executivos do IDOR e da Rede D'Or São Luiz, além de conselheiros externos com ampla experiência internacional em inovação, investimentos, tecnologia e saúde.

Desde sua criação, o Open D'Or já mapeou 1.178 possíveis parceiros, realizou 13 provas de conceito, estabeleceu sete parcerias e conduziu uma série de eventos e encontros para promover a inovação.





Números do Open D'Or em 2020

2

Demodays
(Cubo e Inovabra)

2

Parcerias
(Medt e Conexa)

2

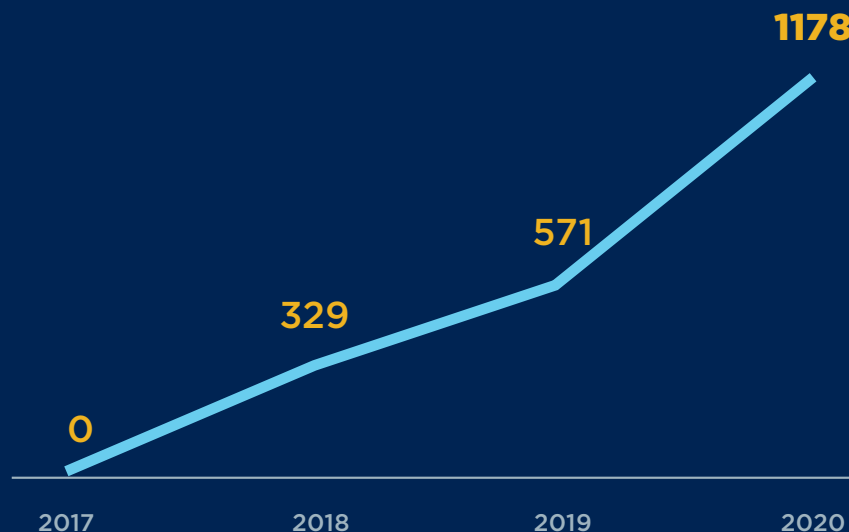
Inovações internas
(Dados do Bem e Portal
da Saúde Mental)

3

participações em
eventos externos
(anpei, puc-rio +bnds, biominas)

1.178

POTENCIAIS PARCEIROS MAPEADOS



14

Provas de conceito
(Nagis, Medt, Ezorder, Iclinic,
Helpsaúde, Mezzow, Fevver,
Nexodata, Conexa, Iara Health,
Spectator, Doc Line, Radiz Intelai)

1

Proteção de *software*

1

Solicitação de patente
em andamento
(Friend e Pk)

234

participantes na
1ª edição do encontro
Idor e CT&I

Participação
na consulta pública da
estratégia nacional de
inovação realizada pelo MCTI



Covid-19

Outra contribuição relevante do IDOR no ano de 2020 foi o envolvimento do Instituto nos testes para a vacina contra a Covid-19 (Estudos Clínicos de Fase III). Os testes para os imunizantes da Universidade de Oxford exigiram uma mobilização sem precedentes para a montagem de centros de imunização para recrutamento, seleção, aplicação de vacinas e acompanhamento de 4 mil voluntários, nas cidades do Rio de Janeiro e Salvador. Além disso, uma nova área foi criada dentro do Hospital Gloria D'Or para receber outros testes para diferentes vacinas.

O IDOR também criou, logo no início da pandemia, a plataforma **Ciência IDOR** contra a Covid-19. Quase todos os nossos pesquisadores, além de darem continuidade aos estudos que estavam em andamento antes da pandemia, direcionaram sua especialidade de pesquisa para a investigação da Covid-19. Foram criadas mais de dez

linhas de pesquisa. Dessa iniciativa surgiu a plataforma Dados do Bem, aplicativo de testagem gratuita e monitoramento epidemiológico geolocalizado, feito com a Zoox Smart Data e aplicado em parceria com governos municipais.

Comunicação e Sociedade

Faz parte da missão do IDOR estimular a descoberta e o desenvolvimento de novos talentos na ciência e contribuir para alcançarmos um melhor nível de informação sobre ciência em nossa sociedade. Algumas iniciativas vêm sendo implementadas neste sentido. Em uma delas, em parceria com a ArtBio, mais de 500 estudantes tiveram a oportunidade de acompanhar uma série de exposições sobre ciências, experiência muito bem avaliada por todos eles. Em outro programa, o IDOR recebe alunos de ensino médio para visitas monitoradas e realiza palestras sobre ciências nas escolas.





Oncologia

A Oncologia D'Or, nossa estrutura especializada em cuidados oncológicos, conta com mais de 47 unidades em oito estados (Rio de Janeiro, São Paulo, Maranhão, Bahia, Pernambuco, Ceará, Sergipe e Paraná) e no Distrito Federal. Nestas unidades, mais de 360 médicos e 1.200 colaboradores com diferentes formações se dedicam ao diagnóstico e ao tratamento dos diferentes tipos de câncer, tumores sólidos e neoplasias hematológicas, prestando serviços de nível internacional no cuidado de todos os pacientes.

Em 2020, o grupo realizou uma média de 32 mil atendimentos mensais, aplicando os diferentes tratamentos antineoplásicos – quimioterapia, terapia-alvo, imunoterapia, hormonioterapia, radioterapia e transplante de medula óssea – em cerca de 8 mil pacientes a cada mês. Entre os diferenciais da Oncologia, podemos destacar a atuação integrada dos oncologistas clínicos e hematologistas, dos patologistas e dos médicos de outras especialidades envolvidos no tratamento do câncer em cada um dos nossos hospitais.

Este modelo de trabalho proporciona mais agilidade para o diagnóstico e maior acerto no desenho das estratégias de tratamento.

O modelo de atuação integrado é facilitado pelas reuniões multidisciplinares (*Tumor Board*) para discussão de casos on-line, que ocorre diariamente, aproximando os médicos da Rede D'Or São Luiz envolvidos nos cuidados dos pacientes oncológicos de todo o Brasil. Os encontros semanais nas diferentes





áreas da oncologia reúnem as principais lideranças do grupo, melhorando a tomada de decisões e facilitando o alinhamento das condutas médicas na nossa rede de cuidados oncológicos.

Para explorar ainda mais a sinergia entre os diferentes serviços da Rede D'Or São Luiz, em benefício dos pacientes oncológicos, expandimos o serviço da Linha Verde – concierge. Desta forma, os pacientes das unidades de São Paulo, Distrito Federal, Bahia, Pernambuco e Maranhão, passaram a contar com as mesmas vantagens daqueles atendidos no Rio de Janeiro, onde o projeto foi iniciado: um fluxo integrado entre as unidades de diagnóstico, cirurgia e tratamento oncológico, com facilitação para agendamentos de exames e cirurgias. Com o apoio da Linha Verde, é possível reduzir o tempo de espera para diagnósticos e procedimentos dos pacientes com câncer, o que muitas vezes pode representar um melhor desfecho clínico.

Novas unidades e certificações

Em 2020, a Oncologia D'Or inaugurou o Centro Médico São Vicente, no bairro da Gávea, Rio de Janeiro. Com 1.400 m², a unidade oferece atendimento especializado em oncologia, além de consultas em diversas outras especialidades médicas. Além disso, a Oncologia D'Or investiu em obras de modernização de unidades já existentes no Brasil todo, que passaram a contar com infraestruturas mais modernas e ambientes mais amplos e confortáveis para acolher melhor os pacientes.

No período, passaram por reformas as seguintes unidades: Oncologia D'Or Barra, Oncologia D'Or Quinta, Oncologia D'Or Madureira e Oncologia D'Or Niterói, no estado do Rio de Janeiro, Cehon Salvador, no estado

da Bahia, e Neoh, em Pernambuco. Também na Bahia, a unidade de Oncologia D'Or Pituba está finalizando as obras e será inaugurada em janeiro de 2021. Em setembro, as nossas clínicas Acreditar PIO X e Anchieta, no Distrito Federal, obtiveram novamente a Acreditação JCI, que certifica o cumprimento de requisitos internacionais de boas práticas assistenciais. A recertificação confirma a manutenção dos padrões de qualidade nos cuidados aos pacientes oncológicos e reafirma nossa preocupação com a qualidade e segurança no atendimento de cada paciente. Em dezembro, foi a vez da Clínica Cehon de Salvador ser recertificada pela JCI, confirmando seu compromisso com a qualidade em serviços.

Em setembro, as nossas clínicas Acreditar PIO X e Anchieta, no Distrito Federal, obtiveram novamente a Acreditação JCI, que certifica o cumprimento de requisitos internacionais de boas práticas assistenciais.



Nossa Oncologia em números

4.402

NOVOS PACIENTES TRATADOS

186.162

SESSÕES DE QUIMIOTERAPIA

72.633

APLICAÇÕES DE RADIOTERAPIA

393

PONTOS DE INFUSÃO

18

ACELERADORES LINEARES





Farmácias Oncológicas

As Farmácias da Oncologia são fundamentais para assegurar a qualidade das terapias antineoplásicas, contribuindo para trazer maior segurança, agilidade e economia nos processos de preparação dos medicamentos. E, para isso, a integração de sistemas de informação tem se mostrado fundamental, facilitando a validação de cada prescrição e preservando os dados ao longo do processo de checagem e manipulação das medicações.

Ao longo do ano, a área teve a oportunidade de desenvolver iniciativas que trouxeram ainda mais controle e segurança para o processo. Criou o Centro de Informação de Medicamentos (CIM) e a Célula de Cadastro Nacional (CCN), grupos formados por farmacêuticos especializados com objetivos de padronização de registros de dados e de processos em farmácia, que passaram a fornecer informação e suporte contínuo às equipes multiprofissionais da Oncologia.

Além disso, houve a implantação de uma ferramenta de planejamento de compras, para redução de estoques, e a padronização dos processos de manipulação e do uso de dispositivo de sistemas fechados para conservação dos medicamentos, que trouxe mais tranquilidade e estabilidade dos medicamentos manipulados e reduziu ainda mais o risco de contaminação e de exposição para os colaboradores.

Sistema de informação e comunicação com pacientes

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

Ao longo do ano de 2020, os sistemas de informação da Oncologia reconheceram mais de 46 mil pacientes, que tiveram seus dados registrados em mais de 137 mil consultas, que geraram perto de 140 mil prescrições e 500 mil solicitações de exames. Dando continuidade ao desenvolvimento das soluções para gestão da informação, a Oncologia D'Or implantou a certificação eletrônica para médicos e demais profissionais com acesso ao PEP, incluindo 644 usuários em poucos meses.

Além dos ganhos na qualidade e segurança da informação, a adoção da certificação eletrônica representa uma efetiva redução da impressão de papel – a emissão de documentos com certificação digital permitiu evitar a impressão de mais de 68 mil documentos. A implantação da telemedicina foi outra conquista importante no período, trazendo mais segurança e conforto para o cuidado dos pacientes oncológicos durante a pandemia.



Ao longo do ano, mais de 2.500 pacientes foram atendidos de forma remota com o uso de uma plataforma própria de fácil utilização. Colocado em uso no início do ano, o Aplicativo do Paciente foi sendo progressivamente adotado nas diversas regiões do país, com pacientes sendo orientados a adotar a ferramenta como um meio adicional de contato com as equipes de enfermagem. Em 2020, 1.454 pacientes em tratamento adotaram o aplicativo para relatar sintomas e controlar suas agendas. A Agenda do Paciente foi inteiramente revista para ser utilizada de forma complementar ao aplicativo, para aqueles com restrições ao uso de ferramentas digitais.

Simpósios Internacionais On-line

A pandemia de COVID-19 mudou rapidamente todas as rotinas da Oncologia D'Or em 2020. Para reduzir o risco de contágio entre os nossos médicos, todas as reuniões presenciais foram transformadas em virtuais, medida que estendemos para nossos simpósios internacionais. De forma inédita, a Oncologia D'Or realizou cinco simpósios científicos on-line – V Simpósio Internacional de Uro-Oncologia e V Simpósio Internacional de Hematologia Oncologia D'Or, em agosto; VI Simpósio Internacional de Câncer de Mama Oncologia D'Or e V Simpósio Internacional de Câncer de Pulmão Oncologia D'Or, em setembro; e VII Simpósio Internacional de Câncer Gastrointestinal em outubro.

Foram envolvidos mais de 150 palestrantes de renome nacional e internacional nos 5 encontros, que reuniram perto de 5.000 participantes para acompanhar mais de 48 horas de conteúdo científico original, com os principais avanços da Oncologia apresentados por *experts* no assunto. O conteúdo apresentado on-line e outros materiais inéditos ficaram disponíveis para novas visualizações em um *site* exclusivo.

Qualidade

Na Rede D'Or São Luiz buscamos continuamente a melhoria de nossas práticas e, para tanto, realizamos diversas ações na área de Qualidade, que incluem desde uma diretriz de cuidado centrado no paciente até a submissão das instituições a avaliações externas de Acreditação. A seguir os destaques de 2020.

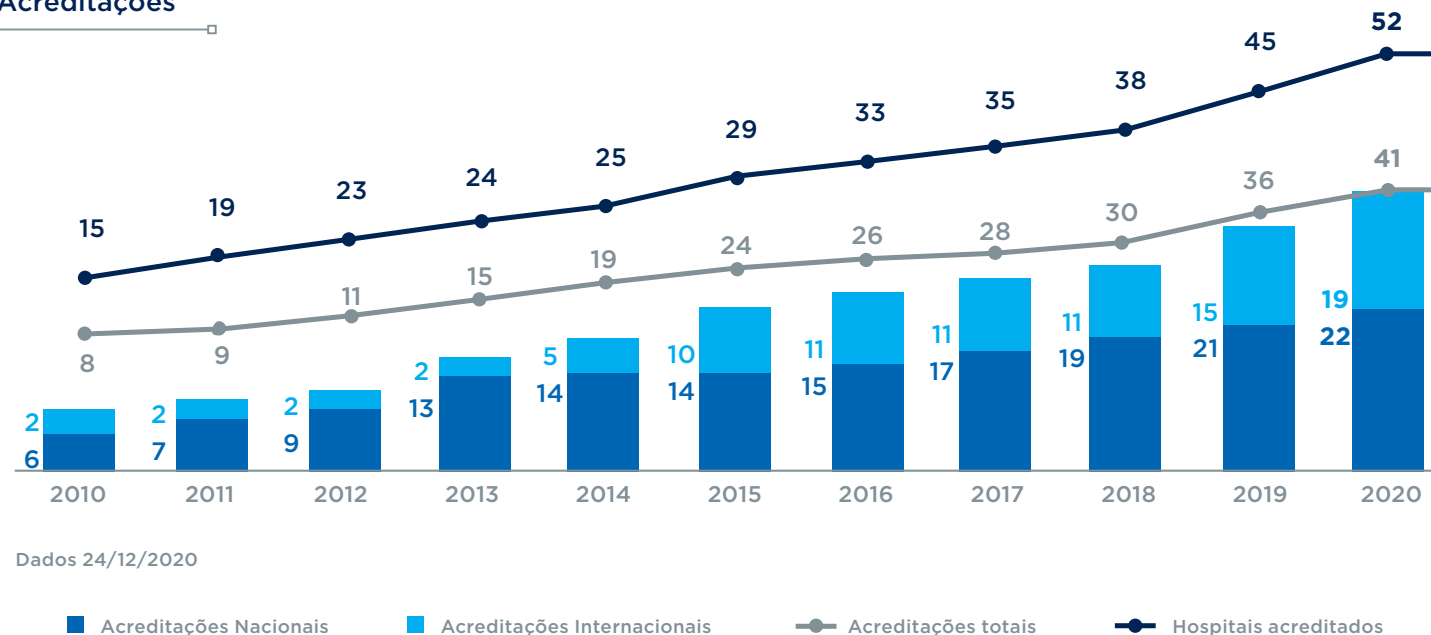
5
novas unidades
acreditadas

Acreditação

De acordo com o perfil e estratégia da organização é definido o modelo de acreditação a ser adotado: Acreditação pela Metodologia Nacional da Acreditação (ONA) ou pelos padrões internacionais (*Joint Commission - JCI* ou *Qmentum*).

Em 2020, 41 de nossos hospitais mantiveram as creditações concedidas por entidades especializadas, sendo 22 unidades pela ONA e 19 pela *JCI* ou *Qmentum*. Além disso, os hospitais CopaStar e Vila Nova Star foram certificados pela primeira vez no modelo *JCI* e o UDI pelo modelo *Qmentum*. Pela ONA foi certificado o Hospital Aviccena, já recebendo avaliação como Acreditado Pleno (nível 2 ONA), além do upgrade para o nível 3 (Acreditado com Excelência) dos hospitais Santa Helena e Sino Brasileiro.

Acreditações





Acreditações

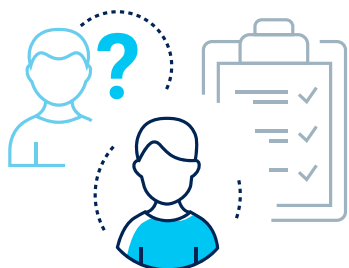
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Porcentagem de hospitais acreditados	53%	47%	48%	63%	76%	83%	79%	80%	79%	80%	79%

Unidades com acreditação nacional (ONA)

Acreditação	Unidade	Estado
Acreditados com Excelência	Clínica São Vicente; Hospital Caxias D'Or; Hospital e Maternidade Perinatal Laranjeiras; Hospital Estadual da Criança (sob gestão); Hospital Niterói D'Or; Hospital Norte D'Or; Hospital Oeste D'Or;	RJ
	Hospital Coração do Brasil; Hospital Santa Luzia; Hospital Santa Helena	DF
	Hospital Esperança Olinda; Hospital São Marcos	PE
	Hospital UDI	MA
	Hospital São Rafael	BA
	Hospital Assunção; Hospital da Criança; Hospital e Maternidade Sino Brasileiro; Hospital IFOR; Hospital São Luiz Jabaquara; Hospital Villa-Lobos;	SP
	Santa Cruz	PR
	Hospital Aviccena; Hospital Bartira; Hospital e Maternidade São Luiz São Caetano	SP

Unidades com acreditação internacional (Joint Commission e QMentum)

Acreditação	Unidade	Estado
JCI	Hospital Copa D'Or; Hospital CopaSta; Hospital Rios D'Or.	RJ
	Hospital Memorial São José	PE
	Hospital Cardio Pulmonar	BA
	Hospital e Maternidade São Luiz Itaim; Hospital Vila Nova Star	SP
Qmentum	Hospital Barra D'Or; Hospital e Maternidade Perinatal Barra; Hospital Quinta D'Or.	RJ
	Hospital e Maternidade Brasil; Hospital e Maternidade São Luiz Anália Franco; Hospital São Luiz Morumbi; Hospital Vivalle	SP
	Hospital São Lucas	SE
	Hospital Aliança	BA
	Hospital UDI	MA
	Hospital Esperança	PE
	DF Star	DF



Nosso objetivo é tratar o paciente de forma integral, ou seja, não são só os sintomas e a doença que importam, mas também fatores emocionais, psicológicos e o vínculo entre paciente e médico/equipe.

TEMA MATERIAL

Na Rede D'Or São Luiz, entendemos que o cuidado centrado na pessoa é um método de tratamento mais humano e acolhedor em comparação aos métodos tradicionais. Nosso objetivo é tratar o paciente de forma integral, ou seja, não são só os sintomas e a doença que importam, mas também fatores emocionais, psicológicos e o vínculo entre paciente e médico/equipe. Essa diretriz é utilizada na capacitação das nossas equipes, para oferecer as melhores soluções de saúde e proporcionar conforto físico e emocional em nossos ambientes hospitalares. Queremos que o paciente tenha a melhor experiência em nossas unidades e não medimos esforços para que isso aconteça. Desde 2018, por exemplo, adotamos o movimento “O que importa para você?” com o

objetivo de engajar o profissional de saúde e incentivo à empatia, além das conversas com pacientes e seus familiares para o entendimento do que realmente é relevante no seu caso.

O ano de 2020 realçou a importância de cuidar de quem cuida. Muitas estratégias foram adotadas e outras intensificadas para melhorar a experiência de trabalho dos colaboradores, promovendo valorização e motivação da equipe com o reconhecimento da sua importância. Em parceria com a área de Capital Humano, promovemos, em maio, por exemplo, a Semana do Profissional da Saúde.

Segurança do paciente

A Rede D'Or São Luiz preza pela manutenção de processos de segurança sólidos e realiza constantemente

investimentos para promover um ambiente seguro, cuidado integrado e incentivo à colaboração multidisciplinar para a solução de problemas. Diante do cenário de pandemia em 2020, as visitas às unidades para qualidade da avaliação da segurança passaram a ser realizadas de forma remota, mantendo um processo sistematizado capaz de assegurar a integralidade, confidencialidade e abordagem baseada em evidências e riscos.

Durante 37 dias de avaliação, foram realizadas 14 visitas técnicas, sendo 10 no modelo remoto. As auditorias clínicas também foram formatadas para o modelo à distância e abrangeram 45 hospitais, 900 pacientes na meta de identificação segura, 270 pacientes da meta de cirurgia segura e 1.666 pacientes de antibioticoprofilaxia.

Pesquisa de percepção de segurança

Desde 2014, realizamos anualmente uma pesquisa com o objetivo de avaliar a percepção de segurança dos colaboradores nas unidades hospitalares da Rede D'Or São Luiz. Para tanto, utilizamos o *Healthcare Research and Quality* (AHRQ), considerado um instrumento válido, confiável, eficiente e reconhecido mundialmente. São avaliadas 12 dimensões de segurança, num total de 42 perguntas.

Em 2020 todas as unidades cumpriram a amostra estimada (com 2% de erro amostral) e obtivemos 36.943 respostas, com melhora em todas as dimensões avaliadas. Como destaque podemos citar como pontos fortes considerados em todos os hospitais: “Estamos ativamente buscando melhorias para a segurança do paciente”, “As pessoas se tratam com respeito nestas unidades” e “Os supervisores/ gerentes não ignoram problemas recorrentes na segurança do paciente”. Além disso, foi incluído o ponto forte “Expectativa de promoção da segurança dos supervisores e gerentes” e tivemos resultados de melhora em 97% das perguntas.



Dia Mundial da Segurança do Paciente

Em celebração ao Dia Mundial da Segurança do Paciente (17 de Setembro de 2020), promovemos a Semana da Segurança do Paciente com o tema Segurança dos Profissionais de “Saúde é segurança do paciente! Somos todos pacientes”. Durante o período, foi realizada a campanha Embaixadores de Segurança, com o objetivo de reconhecer os profissionais que se destacaram na atuação em prol da segurança do paciente e do profissional. Cada uma das unidades

da Rede D'Or São Luiz realizou uma votação de profissionais reconhecidos como destaque, usando como referência o cumprimento das metas de segurança e o uso adequado dos EPIs. Os 10 colaboradores mais votados de cada hospital receberam um certificado de reconhecimento e uma braladeira de Embaixador da Segurança, que será utilizada durante todo o ano como forma de estimular e fortalecer a busca por práticas seguras. Tivemos 44 hospitais participantes, mais de 6 mil votos e 432 profissionais classificados.



Satisfação garantida

Para recebimento de sugestões, solicitações, críticas e elogios dos clientes e dos demais grupos de *stakeholders*, mantemos um Canal de Ouvidoria que, em 2020, recebeu 60.095 demandas, sendo 55% reclamações, 26% pedidos de informação, 17% elogios e 2% sugestões. Os principais canais de entrada são o Fale Conosco com 52%, seguido do telefone com 34%. As reclamações possuem prazos de resposta de 1, 3 ou 5 dias úteis, a depender da classificação de prioridade do caso.

Além do canal de Ouvidoria, os clientes recebem uma pesquisa de satisfação no dia subsequente ao atendimento realizado nas unidades, totalizando 459 mil pesquisas respondidas em 2020. Houve crescimento do NPS em todos os setores: 24% no pronto atendimento, 13% na internação, 11% no Cemed e 8% em SADT. Destaca-se o aumento de seis pontos percentuais no HCAHPS (avaliação de satisfação do ambiente hospitalar), que saltou de 68% para 74% entre 2019 e 2020.

A Rede D'Or São Luiz também passou a acompanhar o Google Meu Negócio, interagindo com os clientes em todas as avaliações postadas nesse canal. Em 2019, apenas 23% das unidades hospitalares possuíam nota maior ou igual a 4 (em um máximo de 5), porém, em 2020, 64% das unidades estavam acima desse patamar.

As demandas dos clientes que chegam por esses canais são insumos para melhoria dos serviços da empresa. Assim, todas as unidades possuem comitês de melhoria multidisciplinares, responsáveis por analisar a performance das unidades/setor, fundamentando as ações de melhorias. Nesse caminho da melhor experiência para o cliente, destacamos unidades como o CopaStar, que desde a sua criação tem performance de NPS na zona de excelência, acima de 90; São Vicente, Niterói e viValle, que obtiveram em 2020 NPS de 84, 79 e 77, respectivamente, em seus setores de internação. GRI 102-44





Sistema Quali D'Or

Em outubro de 2020, entrou no ar os indicadores do Quali D'Or, um sistema desenvolvido internamente com o intuito de ofertar a visualização de todos os dados de nossos indicadores de qualidade em um só lugar. A ferramenta está disponível para a utilização em 43 hospitais e trouxe benefícios como a otimização de registro de indicadores e visualização de dados em tempo real, diminuição de erros de preenchimento e consolidação dos dados e aumento da segurança no acesso. As principais funcionalidades do sistema estão na configuração das metas anuais das unidades, registros mensais dos indicadores com rotina de fechamento e cumprimento de prazo e geração de relatórios com gráficos por indicador, unidade, regional e metas mensais e anuais.

Indicadores de qualidade técnica	2018	2019	2020
Tempo médio de permanência (UTI adulto) - dias	5,21	5,00	5,64
Taxa de reinternação em unidades fechadas em até 24 horas (UTI adulto) - %	0,40	0,36	0,43
Taxa de letalidade padronizada do hospital (observada/esperada) - Escore (<1,00>)	0,48	0,46	0,65
Densidade de incidência de infecção primária da corrente sanguínea IPCS - por mil	0,99	0,88	1,43
Densidade de incidência de infecção do trato urinário associada ao CVD - ITU - por mil	0,77	0,79	0,65
Densidade de incidência de pneumonia associada a ventilação mecânica - PAV - por mil	1,68	1,43	2,57
Densidade de incidência de lesão por pressão - por mil	0,43	0,45	0,73

2ª Mostra de Qualidade

438

trabalhos recebidos de **45** hospitais
na Mostra de Qualidade

Em 2020, também realizamos a 2ª Mostra de Qualidade Rede D'Or São Luiz com objetivo de divulgar práticas desenvolvidas nos hospitais da Rede, incluindo ações realizadas no combate a pandemia da COVID-19. Recebemos 438 trabalhos (265% a mais do que em 2019) de 45 hospitais nos eixos de melhoria de processos, práticas inovadoras, experiência do paciente e casos clínicos, diminuição do desperdício e cultura de segurança.

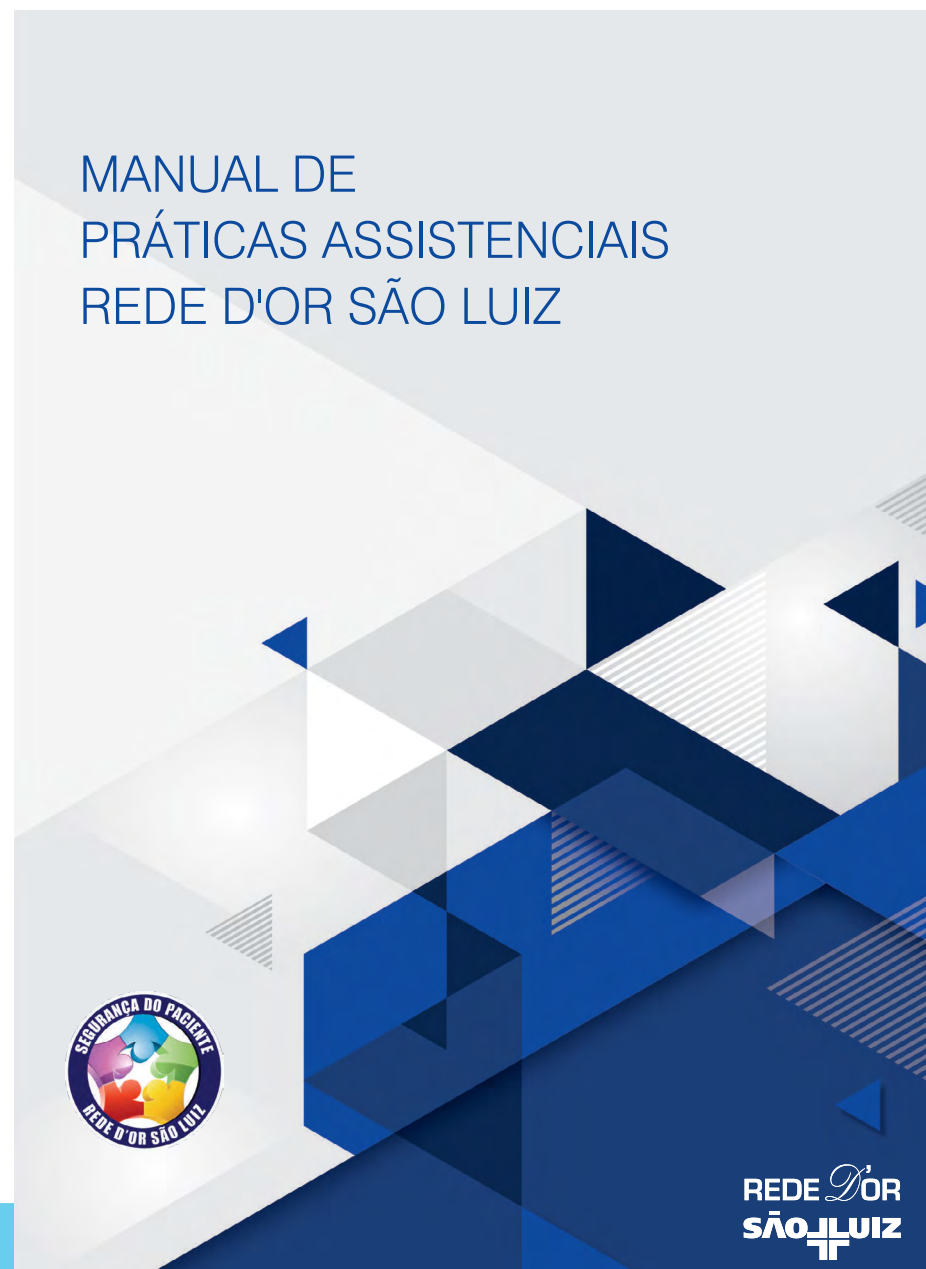
Contamos com uma banca avaliadora de 90 profissionais para pontuação dos trabalhos. Os 40 melhores foram selecionados para publicação de anais Rede D'Or São Luiz; destes, os 20 com melhor avaliação realizaram apresentação oral em evento on-line aberto para todos os colaboradores. Na avaliação final foram premiados 7 trabalhos e 3 hospitais receberam menção honrosa pelo maior número de trabalhos enviados.



Manual de práticas assistenciais

A construção de padrões próprios para avaliação da qualidade e segurança em todos os hospitais da Rede D'Or São Luiz – Manual de Práticas Assistenciais Rede D'Or São Luiz – nasceu da expectativa de irmos além da acreditação. Temos o objetivo de avaliar as práticas assistenciais exercidas pelos hospitais da Rede, garantindo o padrão mínimo de atendimento à qualidade técnica e identificando boas práticas a serem compartilhadas entre as unidades. O programa contempla boas práticas de qualidade e segurança do paciente, requisitos de atendimento às legislações e orientações dos diversos modelos de acreditação.

Ao final de cada visita técnica com avaliação dos requisitos do Manual de Práticas Assistenciais, um relatório indica a pontuação do atendimento aos critérios de segurança evidenciados. Com o objetivo de descentralizar e capacitar, demos início ao Projeto de Desenvolvimento da Qualidade Rede D'Or São Luiz, no qual envolvemos parceiros dos escritórios de Qualidade das unidades, incluindo-os nas visitas em unidades que não caracterizavam conflitos de interesse e oportunizando o desenvolvimento desses profissionais.





D'Or Consultoria

A D'Or Consultoria é a empresa da Rede D'Or São Luiz criada em 2015 para oferecer gestão operacional, gestão de risco e de saúde, consultoria, diagnóstico e avaliação de mercado e serviços de *marketing* e comunicação especializados em saúde e benefícios corporativos. Atualmente, é responsável pela administração de mais de R\$ 3,5 bilhões em prêmios, 2,2 milhões de vidas e mais de 2 mil clientes nos estados de São Paulo (capital e interior), Rio de Janeiro, Bahia, Pernambuco e Minas Gerais.

As empresas clientes contam com o acompanhamento e suporte dos times de Gestão de Saúde e Qualidade de Vida aos colaboradores. Por ser o único *player* do mercado realmente especializado no segmento, a D'Or Consultoria pode oferecer serviços e conteúdo que efetivamente contribuem para a educação e conscientização sobre a importância da prevenção, de forma leve e personalizada.

A tecnologia é aplicada para a integração de todos os dados de saúde da empresa (assistencial, ocupacional, ambulatorial, medicamentoso e outros), e, por meio de uma análise comportamental dos usuários, são desenvolvidos programas personalizados de acordo com o perfil de cada cliente com assertividade e proatividade.

Já por meio da D'Or Soluções, os cuidados em gestão em saúde e segurança do trabalho são unificados. Para tanto,

a empresa conta com equipe multidisciplinar, equipamentos de ponta e parceiros diferenciados capazes de garantir a adequação às exigências e leis do Ministério do Trabalho. Pela D'Or PME, são disponibilizados planos de saúde e/ou odontológicos para pequenas e médias empresas com profissionais especializados e atendimento customizado. Para facilitar o acesso, um sistema único realiza e envia a cotação do plano de forma on-line e em poucos minutos.

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

Acelera D'Or

O AceleraD'Or é o programa de aceleração de pequenas e médias corretoras de seguros e benefícios do mercado nacional mantido pela D'Or Consultoria. Diferenciado e inovador, promove aceleração no processo de crescimento das corretoras parceiras. Dezenove empresas foram beneficiadas até o final de 2020.

Capital Humano

Cada colaborador da Rede D'Or São Luiz desempenha um papel fundamental para alcançarmos bons resultados. É por meio de sua dedicação e empenho diários que conseguimos cumprir o nosso propósito de cuidar das pessoas. Por isso, investimos na qualidade de vida e no desenvolvimento de nossas equipes, promovendo um ambiente de trabalho estimulante e saudável em linha com as melhores práticas do mercado.

Nossos processos de Recursos Humanos são conduzidos com o objetivo de desenvolver e capacitar colaboradores, atrair e reter talentos e de ter no capital humano um recurso estratégico para o crescimento do negócio.

Em 2020, ampliamos nossos esforços em ações focadas no desenvolvimento humano organizacional, priorizando cinco pilares: gestão do desenvolvimento, gestão do conhecimento, gestão da carreira e sucessão, comunicação e engajamento. Nosso objetivo era fortalecer a cultura do cuidado contínuo, proporcionando a melhor experiência para os nossos pacientes.





Força de trabalho

Ao final do exercício de 2020, contávamos com uma força de trabalho composta por 56.356 colaboradores próprios, considerando as unidades recém-integradas à Rede D'Or São Luiz, e cerca de 7,7 mil trabalhadores terceirizados.

Isso representou um crescimento de 8,7% em nosso quadro de colaboradores próprios sobre o ciclo anterior, resultado da expansão da nossa atuação em novas regiões do Brasil.

Informações sobre empregados e outros trabalhadores

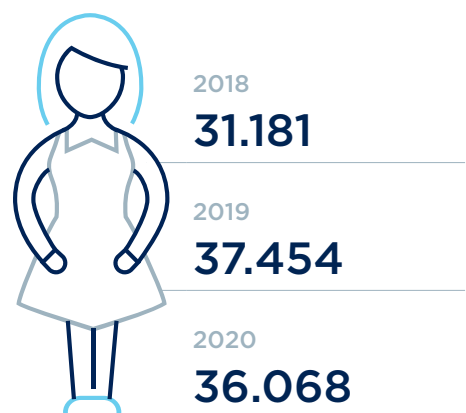
GRI 102-8

	2018	2019	2020
Norte	20	20	19
Nordeste	6.383	10.688	10.158
Centro Oeste	3.659	4.241	4.003
Sudeste	31.918	35.889	35.065
Total	41.980	50.838	49.245

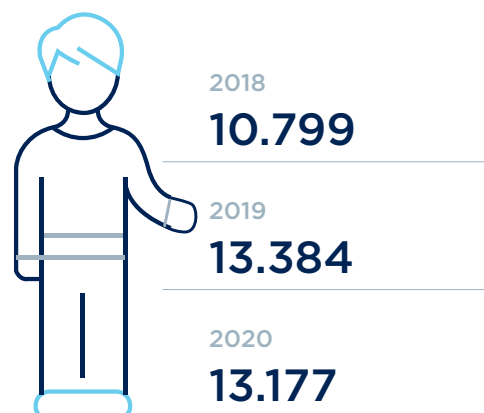
A diferença da força de trabalho de 56.356 é composta pelas unidades não integradas; já o número de 49.245 retratado na tabela consta o registro do P12.

Os números apresentados se referem às unidades consolidadas no Sistema Proteus. Unidades incorporadas recentemente não estão inclusas pois estão em fase de implantação do sistema Proteus

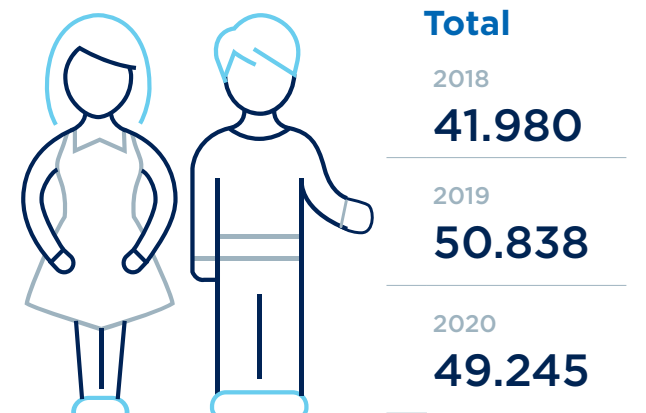
Mulheres



Homens



Total





Digitalização, integração e acessibilidade

Para apoiar nossos colaboradores, seguimos com a estratégia de implementar tecnologias que automatizem as rotinas operacionais. Lançamos em 2020 a Central de Apoio ao Colaborador, levando maior agilidade e conectividade na oferta de soluções de serviços de recursos humanos. Estamos desenvolvendo um aplicativo de serviços, o RH+ Digital, a partir do qual os colaboradores podem acessar serviços e informações de forma mais ágil, prática e de qualquer lugar.

Outro grande avanço foi a contratação da plataforma de HCM (*Human Capital Management*) com objetivo de gerenciar de forma integrada e automatizada todo o ciclo do colaborador, desde o treinamento até a sucessão.

Integração de novas unidades

Logo que concluímos oficialmente a fusão ou aquisição de uma nova unidade, a área de Integração desenvolve um projeto gerencial com o objetivo de adequar e implementar processos, sistemas e políticas de trabalho conforme o padrão da companhia, além de realizar a gestão de pessoas com a aplicação de treinamentos, dimensionamento de equipes e engajamento dos profissionais a uma nova cultura organizacional.

Cada projeto dura de três a seis meses até que seja realizada a integração total dos sistemas e a entrega para a operacionalização da Rede D'Or São Luiz. Todo esse processo é feito com base no acolhimento, pertencimento e gestão da mudança.

Clima organizacional

Reformulada para o ciclo de 2020, a **Fala Rede!** Nossa Pesquisa de Clima e Engajamento é realizada em ciclos anuais e busca a opinião de todos os nossos colaboradores. No ciclo de 2020, contamos com 90% de aderência entre o público interno. A favorabilidade geral sobre a empresa chegou a 79%, crescendo dois pontos percentuais em relação ao ciclo anterior. A dimensão pertencimento teve favorabilidade de 91%, resultado expressivo para uma empresa que está crescendo por meio de fusões e aquisições e, portanto, integrando diferentes culturas organizacionais.

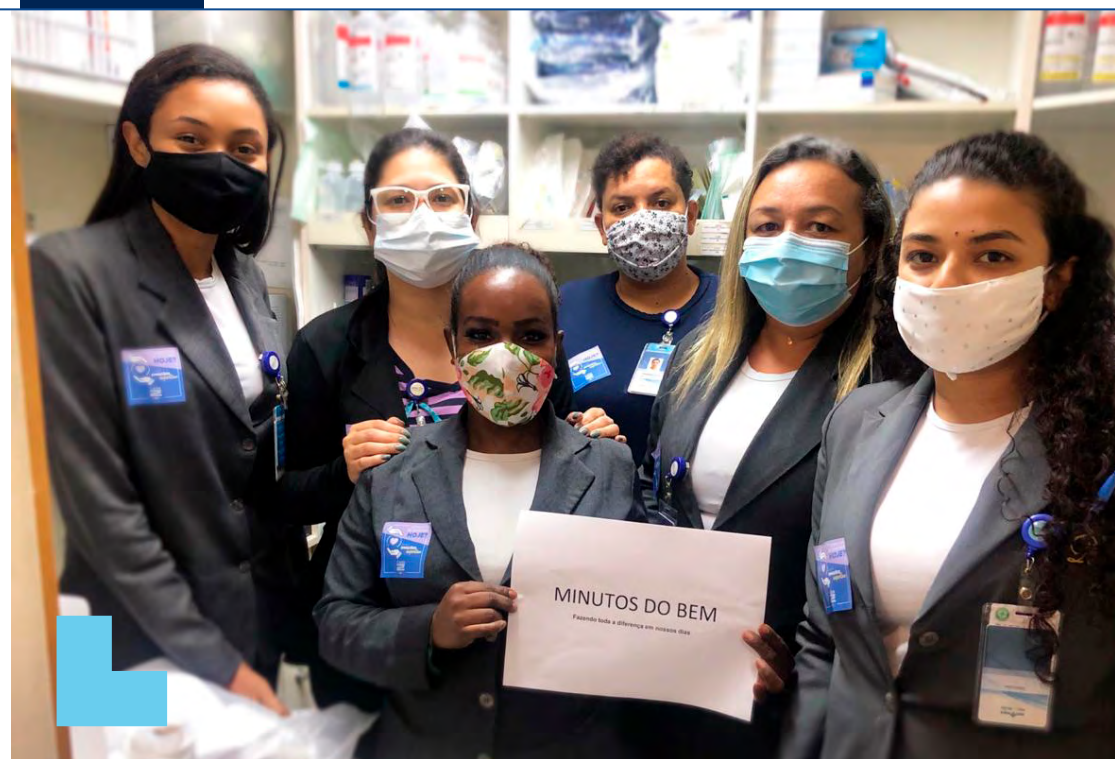
Os resultados da pesquisa são empregados em planos de ação e de melhorias, voltadas aos aspectos com maior impacto sobre o engajamento dos funcionários. Comitês com a participação de gestores e colaboradores acompanham a aplicação dos planos de ação e seus resultados concretos.

Comunicação Interna

A área de Comunicação Interna do RH foi estruturada em 2020, durante a pandemia, com os seguintes pilares: promover informação de forma clara e ampla, gerar engajamento e contribuir para o aumento da produtividade, confiança, satisfação e retenção de colaboradores.

Criada com o objetivo de aproximar ainda mais os colaboradores e de apoiar projetos essenciais de evolução do RH, os canais de comunicação foram totalmente reestruturados e ampliados para garantir o máximo alcance. Como resultado, em 8 meses de atuação, foram criados e divulgados mais de 240 comunicados e nos conectamos com mais de 1.700 líderes via grupos de *WhatsApp* em cada unidade de negócio, o que gerou engajamento interno e externo em nossas redes sociais.

Entre os destaques do ano estiveram a criação do *hotsite* Covid-19 para repositório de todos os comunicados, campanhas e informes técnicos relacionados ao tema; criação de cartilhas e manuais e o lançamento da campanha “Cada Cuidado Importa” para dar suporte às unidades, disseminar mensagens motivacionais, reforçar conteúdos de prevenção e cuidado, criar espaços de diálogo, fortalecer o cuidado com a saúde mental, fortalecer o engajamento, o sentimento de orgulho e de fazer parte e reconhecer o empenho das equipes.



Com a rápida adoção do trabalho remoto para 1.800 colaboradores foi realizada uma campanha de comunicação, engajamento e divulgação de conteúdo através de EAD.

A campanha de engajamento foi fundamentada em 3 pilares essenciais:

- **Compartilhando Motivações:** cards e adesivos com mensagens motivacionais;
- **Minuto do Bem:** mensagens de áudio gravadas pela equipe de psicologia, para escuta e compartilhamento entre as equipes sobre saúde mental, segurança e prevenção;
- **Cuidando das Emoções:** canal para suporte emocional.



Remuneração e Benefícios

GRI 401-2

Seguimos uma política de remuneração e benefícios compatíveis com o mercado, em conformidade com a legislação brasileira e com nossa política de recursos humanos. Contamos com um programa de remuneração variável, além da remuneração fixa, atrelada ao cumprimento de metas de desempenho.

Disponibilizamos benefícios como plano de assistência médica e odontológica e vale-refeição ou refeitório no local de trabalho.

Como benefício adicional, oferecemos o Programa Clube de Parcerias, que disponibiliza produtos e serviços com descontos negociados exclusivamente para colaboradores da Rede D'Or São Luiz. Na plataforma temos parcerias com empresas de seguros, educação, cultura e

entretenimento, bem-estar, gastronomia e os mais diversos produtos e serviços. O programa registrou aproximadamente 15 mil acessos em 2020.

Atração e Retenção

Acompanhando as tendências de mercado, utilizamos nossos painéis de indicadores de RH para subsídio na tomada de decisão e aprimoramento da atração e retenção de nossos talentos.

Temos políticas que priorizam o recrutamento interno, viabilizando cada vez mais a oportunidade de carreira para nossos colaboradores. Proporcionamos um ambiente favorável ao desenvolvimento, alto índice de pertencimento, remuneração e benefícios compatíveis com o mercado, programa de remuneração variável alinhado aos objetivos estratégicos, parcerias com academias, instituições de

ensino e empresas de produtos e serviços.

Movimenta Rede

Nosso programa de recrutamento interno tem o objetivo de valorizar nossos profissionais, oferecendo oportunidades de crescimento e tornando os processos seletivos transparentes. Conduzimos nosso processo seletivo primeiro entre nossos colaboradores, gerando mais oportunidade de desenvolvimento, carreira e motivação.

Em 2020, todas as etapas passaram a ser feitas em um sistema on-line, expandindo a visibilidade das oportunidades, que podem ser acompanhadas digitalmente pelos candidatos. Temos ampliado a abrangência do programa, fechando a cada ano mais vagas com candidatos internos, registrando um crescimento de 89% em 2020.



Colaboradores Admitidos

GRI 401-1

POR GÊNERO

	2017		2018		2019		2020	
	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão
Homens	2763	27,1%	2784	25,8%	4393	32,8%	2465	18,7%
Mulheres	7591	26,2%	7787	25,0%	11634	31,1%	6568	18,2%
TOTAL	10354	26,4%	10571	25,2%	16027	31,5%	9033	18,3%

POR FAIXA ETÁRIA

	2017		2018		2019		2020	
	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão
Menos de 30 anos	5310	40,6%	3803	30,0%	7661	49,6%	4599	30,1%
De 30 a 50 anos	4837	21,0%	6086	24,0%	8019	25,6%	4270	14,4%
Acima de 50 anos	207	6,7%	682	17,2%	347	8,4%	164	3,7%
TOTAL	10354	26,4%	10571	25,2%	16027	31,5%	9033	18,3%

POR REGIÃO

	2017		2018		2019		2020	
	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão	Nº	Taxa de Admissão
NORTE	0	0,0%	2	10,0%	6	30,0%	3	15,8%
NORDESTE	919	18,6%	1226	19,2%	1842	17,2%	855	8,4%
CENTRO OESTE	999	30,1%	1072	29,3%	1964	46,3%	1025	25,6%
SUDESTE	8436	27,3%	8271	25,9%	12215	34,0%	7150	20,4%
TOTAL	10354	26,4%	10571	25,2%	16027	31,5%	9033	18,3%



Colaboradores Demitidos

POR GÊNERO

	2017		2018		2019		2020	
	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão
Homens	3212	31,5%	3159	29,3%	3302	24,7%	2935	22,3%
Mulheres	8476	29,2%	9165	29,4%	9121	24,4%	8647	24,0%
TOTAL	11688	29,8%	12324	29,4%	12423	24,4%	11582	23,5%

POR FAIXA ETÁRIA

	2017		2018		2019		2020	
	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão
Menos de 30 anos	4529	34,6%	6040	47,6%	4487	29,1%	5029	32,9%
De 30 a 50 anos	6396	27,8%	5986	23,6%	7152	22,9%	5889	19,9%
Acima de 50 anos	763	24,6%	298	7,5%	784	19,1%	664	15,1%
TOTAL	11688	29,8%	12324	29,4%	12423	24,4%	11582	23,5%

POR REGIÃO

	2017		2018		2019		2020	
	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão	Nº	Taxa de Demissão
NORTE	0	0,0%	3	15,0%	6	30,0%	4	21,1%
NORDESTE	1076	21,8%	1108	17,4%	1901	17,8%	1435	14,1%
CENTRO OESTE	1211	36,5%	1307	35,7%	1389	32,8%	1262	31,5%
SUDESTE	9401	30,4%	9906	31,0%	9127	25,4%	8881	25,3%
TOTAL	11688	29,8%	12324	29,4%	12423	24,4%	11582	23,5%



ROTATIVIDADE POR GÊNERO

	2017	2018	2019	2020
Homens	29,3%	27,5%	28,7%	20,5%
Mulheres	27,7%	27,2%	27,7%	21,1%
TOTAL	28,1%	27,3%	28,0%	20,9%

ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA

	2017	2018	2019	2020
Menos de 30 anos	37,6%	38,8%	39,4%	31,52%
De 30 a 50 anos	24,4%	23,8%	24,2%	17,17%
Acima de 50 anos	15,6%	12,4%	13,8%	9,44%
TOTAL	28,1%	27,3%	28,0%	20,93%

ROTATIVIDADE POR REGIÃO

	2017	2018	2019	2020
NORTE	0,0%	12,5%	30,0%	18,4%
NORDESTE	20,2%	18,3%	17,5%	11,3%
CENTRO OESTE	33,3%	32,5%	39,5%	28,6%
SUDESTE	28,8%	28,5%	29,7%	22,9%
TOTAL	28,1%	27,3%	28,0%	20,9%



Treinamento e Desenvolvimento

TEMA MATERIAL

Entre os meses de julho e setembro, revisamos o Modelo de Competências da Rede D'Or São Luiz, com foco na adequação dos comportamentos esperados para cada nível de cargo, em linha com o direcionamento estratégico e priorizando nosso modelo de gestão, missão e valores. (Ver “Quadro de competências” na página seguinte.)

A partir desse novo modelo, elaboramos programas e treinamentos que podem nos ajudar a desenvolver ou aprimorar as competências organizacionais. Em 2020, foi lançado o **Portal Saber**, uma evolução à plataforma EAD anteriormente utilizada, que ampliou em 21% o número de usuários e teve 54 novos cursos lançados, separados em quatro pilares educacionais e uma categoria pontual, denominada Coronavírus. Por meio da plataforma, foram realizados 593.940 treinamentos no período num total de 816.795 horas.

54
Novos cursos

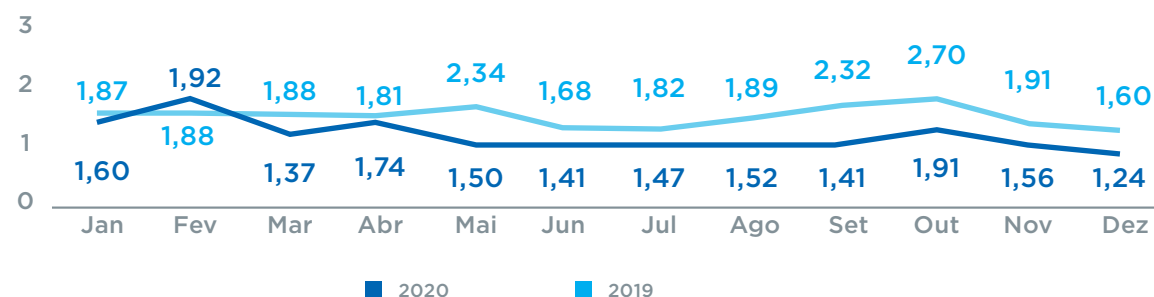
↑21%
A quantidade de usuários

593.940
Treinamentos

816.795
Horas de treinamento

Evolução Homem Hora Treinamento (HHT) Rede D'Or São Luiz

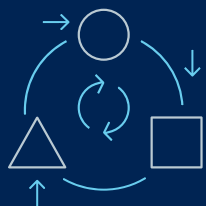
GRI 404-1





COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS

A avaliação de competências na Rede D'Or São Luiz acontece a cada dois anos. O último ciclo de avaliação foi em 2018/2019.



Adaptação a mudanças

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



Comunicação e relacionamento interpessoal

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



Cooperação

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



Liderança engajadora

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



Iniciativa e planejamento

Temos iniciativa e organização para uma atuação eficiente.



Otimização de resultados

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



Identificação com a Organização

Temos comprometimento e alinhamento com o propósito da empresa.



Orientação para o cliente

Atuamos sempre com excelência no atendimento ao cliente



Entre Líderes

Com objetivo de proporcionar o desenvolvimento dos nossos líderes, lançamos em 2020 o programa Entre Líderes.

No formato de microaprendizagem, esta ação privilegia práticas da aprendizagem ativa, tendo como objetivo provocar a reflexão sobre o modelo de gestão de pessoas e responsabilidades do líder frente ao novo cenário de negócios.

Produzido por profissionais de referência na Rede D'Or São Luiz, parceiros e autores especialistas, os conteúdos foram divulgados em formato de vídeo, *podcast* e textos rápidos, contemplando mais de 1.800 gestores.



Programa *trainee*

Seguimos com o nosso Programa de *Trainee*, iniciado em 2019, voltado ao desenvolvimento de jovens em início de carreira que tenham potencial para assumir funções estratégicas na companhia.

O programa é composto por ações de desenvolvimento como *mentoring*, *coach* e trilha de desenvolvimento de competências de gestão e liderança.

Para contribuir com uma visão mais realista das áreas do negócio, no primeiro semestre de 2020, os trainees

concluíram a etapa de *job rotation*, dando apoio na Operação Hospitalar durante a pandemia. Em julho, foram alocados em funções alinhadas ao interesse de carreira e a necessidade do negócio, com o objetivo de complementar o desenvolvimento e conhecimento do negócio.

Ações de reconhecimento e motivação

O ano de 2020 foi atípico e especialmente difícil para os profissionais da área da saúde. Para promover a valorização e o reconhecimento da importância de cada colaborador, criamos na Rede D'Or São Luiz diversas ações e intensificamos outras ao longo do ano:

- **Semana do Profissional da Saúde:** realizada com o objetivo de reconhecer todo o esforço e comprometimento dos profissionais no cuidado diferenciado aos nossos pacientes;
- Série de *webinars*, com foco no cuidado da saúde e no bem-estar do colaborador;
- Vídeos-depoimento de pacientes, famosos e profissionais de referência que estiveram internados em nossas unidades, com conteúdo focado na importância do trabalho de todos os profissionais de saúde;
- **Divinos Detalhes:** concurso de fotos que incentivou o registro da realidade vivida pelos profissionais no período da pandemia, de forma poética. Foram recebidas 320 fotografias nos estilos livre e preto & branco; 24 foram selecionadas de acordo com os critérios previamente definidos e três foram escolhidas vencedoras;



- Antecipação da primeira parcela do 13º salário e adiantamento do bônus de 2020;
- Teleconsulta para colaboradores.



Diversidade

GRI 405-1

TEMA MATERIAL

Ciente da importância de promover um ambiente diverso, valorizando a pluralidade nas equipes, estamos implementando um programa de Diversidade e Inclusão, com base em um diagnóstico realizado na Rede D'Or São Luiz.

Entendemos que uma organização mais diversa tende a atrair e reter os melhores talentos do mercado, promove a criatividade e a inovação, desenvolve a flexibilidade organizacional, aumenta a capacidade de reconhecer talentos e fortalece a nossa marca.

Categoria funcional	Abaixo de 30 anos			
	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
DIRETOR				
GERÊNCIA	1		1	1
SUPERVISOR	39	73	49	101
PROFISSIONAL	684	2.347	603	2.103
OPERACIONAL	2.949	4.870	2.910	4.789
TÉCNICO	874	3.595	962	3.755

Categoria funcional	Entre 30 e 50 anos			
	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
DIRETOR	20	3	19	3
GERÊNCIA	36	86	42	88
SUPERVISOR	413	852	441	867
PROFISSIONAL	1.553	5.829	1.479	5.509
OPERACIONAL	3.268	6.995	3.052	6.566
TÉCNICO	2.432	9.812	2.447	9.074

Categoria funcional	Acima de 50 anos			
	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
DIRETOR	16	13	16	12
GERÊNCIA	7	20	7	23
SUPERVISOR	60	115	57	125
PROFISSIONAL	127	351	132	389
OPERACIONAL	684	1.452	715	1.526
TÉCNICO	221	1.041	245	1.137

Categoria funcional	Portadores de necessidades especiais			
	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
DIRETOR			0	0
GERÊNCIA			0	0
SUPERVISOR	2	2	1	3
PROFISSIONAL	15	18	8	13
OPERACIONAL	279	287	241	237
TÉCNICO	21	50	19	37



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

GRI 405-2

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

Questões como a não tolerância à discriminação e qualquer prática de assédio já eram tratadas na organização por meio do Código de Conduta e pela disponibilização de um canal de denúncias. Nossa pesquisa de clima confirma a disseminação desses conceitos internamente: no item Diversidade e Inclusão, ao serem perguntados se “as pessoas de qualquer idade, etnia, religião, cor, gênero e orientação sexual, são tratadas da mesma forma na empresa”, chegamos a 89% de favorabilidade na edição de 2020. [GRI 406-1](#)

Para avançar nessa discussão, à luz dos acontecimentos nacionais e internacionais envolvendo a temática de forma integral, em 2020 nos associamos ao Instituto Ethos, referência em sustentabilidade e responsabilidade social no Brasil. Adicionalmente, estabelecemos um comitê de diversidade e inclusão, formado por integrantes da alta gestão, entre eles o CEO, e representantes de áreas afins, como RH e Sustentabilidade.

A linha de atuação e o plano de ação estão em fase de aprovação com a presidência, e a expectativa é colocá-los em prática a partir do segundo trimestre de 2021, com um censo interno, campanhas iniciais, revisão das políticas de RH e de outras áreas.

Discriminação

	2019	2020
Número total de casos de discriminação	8	17

Recebemos 17 denúncias de casos de discriminação, dos quais 3 foram finalizados como procedentes ou parcialmente procedentes até o encerramento do exercício. Cinco ainda estão em apuração. Os casos confirmados tiveram as medidas disciplinares aplicadas com base em normativo interno. O aumento de casos em relação a 2019 está diretamente relacionado ao crescimento da companhia (orgânico e inorgânico), bem como à disseminação dos treinamentos EAD, que busca atingir a totalidade dos colaboradores, abordando temas relacionados às diretrizes éticas e ao canal de denúncias.



Saúde e Segurança Ocupacional

GRI 103 | 403-1

TEMA MATERIAL

A Rede D'Or São Luiz tem como prioridade incondicional a prevenção, promoção da saúde e a segurança de nossos colaboradores e de todos aqueles que intervêm em nossas instalações. Desta forma, a Diretoria Executiva Recursos Humanos, através da área de Saúde e Segurança, conta com representantes em todas as nossas unidades, é composta por colaboradores qualificados e multidisciplinares como: engenheiros de segurança, médicos do trabalho, técnicos de segurança, enfermeiros e técnicos de enfermagem do trabalho.

Impulsionados pela crescente preocupação com a Saúde e Segurança de nossos colaboradores e em razão de demandas relacionadas à contenção da pandemia, vimos a necessidade de expandir nossa estrutura, tornando-a mais robusta e pronta para atender aos novos desafios. Realizamos investimentos no quadro de pessoal, ampliamos o horário de atendimento da área de Saúde e Segurança, formalizamos e revisamos processos e procedimentos e implementamos treinamentos legais e comportamentais com foco na prevenção, promoção da saúde e a segurança do colaborador.

Auditorias Sistêmicas

Nossa agenda de trabalho em 2020 contou com avaliações sistêmicas baseadas nos principais requisitos que envolvem a Saúde e Segurança Ocupacional, através do Módulo de

Gestão Integrado de RH, como análise e mapeamentos de agentes de riscos, Programas de Prevenção Ocupacionais, como o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, Inventário de Requisitos e Obrigações Legais, as análises de acidentes de trabalho e o gerenciamento de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual).

Neste ano, iniciamos a implantação de uma plataforma de monitoramento e verificação de conformidade das obrigações legais relacionadas à Saúde e Segurança. Estar em *compliance* faz com que a Rede D'Or São Luiz direcione seus processos e procedimentos com base nos requisitos técnicos e legais, mitigando as vulnerabilidades durante a operação dos mesmos.

Atenção Primária à Saúde (APS)

Em 2020, dando continuidade aos trabalhos envolvendo a saúde de nossos colaboradores, criamos a Atenção Primária à Saúde (APS), com bases no RJ e SP, com o objetivo de atuar na prevenção e promoção à saúde, antecedendo diagnósticos que possam comprometer sua saúde, assim como evitar que as doenças crônicas preexistentes venham a evoluir, acompanhando sua evolução e buscando qualidade de vida ao colaborador e, conseqüentemente, redução de absenteísmo e impacto na força de trabalho.



Prevenção e combate a incêndios

Em atuação conjunta com a Segurança Física e a Gestão de Riscos Corporativos, revisamos nossos processos de combate a incêndios, implementando as melhores práticas legais e estabelecemos diretrizes internas visando a preservação da vida e do patrimônio.

Campanhas de Conscientização em Promoção de Saúde e Prevenção de Acidentes

As campanhas de promoção à Saúde e Segurança fizeram grande diferença neste ano tão difícil. Mantivemos nosso calendário regular de ações voltadas à saúde e ao bem-estar dos colaboradores, além de incluirmos temas sobre prevenção à COVID-19.

Seguimos as campanhas públicas de saúde, com ações no Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul. Implementamos, também, minicursos com o objetivo de melhorar a operação

dos processos de Saúde e Segurança, como reforço das rotinas, uso de sistemas, procedimentos e normas, de forma totalmente interativa.

Com o lema “Um Cuidando do Outro e o SESMT Cuidando de Todos”, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) ganhou uma versão totalmente on-line, sendo transmitida em tempo real para colaboradores e terceiros por meio de um aplicativo.

Em 2020, capacitamos, na modalidade de Ensino à Distância, a força de trabalho com treinamentos sobre protocolos e prevenção ao COVID-19, como o uso de EPIs para proteção ao Covid-19, regras para higiene pessoal e do ambiente de trabalho, etiquetas sociais, entre outros.

Ainda capacitamos 6.443 colaboradores para composição da Brigada Orgânica de Incêndio nas unidades da Rede D’Or São Luiz e treinamos 2.378 colaboradores no Plano de Segurança.



Indicadores de Saúde e Segurança Ocupacional

Em 2020, consolidamos os Indicadores de Saúde e Segurança, criando um painel com os insumos para governança dos processos, visando o desenvolvimento de melhorias e inovação, com foco na promoção de saúde e prevenção de incidentes/acidentes dos colaboradores e das instalações.

Os indicadores de Saúde e Segurança nos apoiam nas análises dos desvios operacionais, tais como: acidentes de trabalho, absenteísmos e outros, permitindo apurações estruturadas, com ações de correção, perenidade e abrangência, fundamental para evitar que novos eventos ocorram.

TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE EMPREGADOS POR GÊNERO* GRI 403-9.	2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total
Acidentes típicos com afastamento	478	169	647	107	358	465
Acidentes típicos sem afastamento	477	168	645	61	388	449
Taxa de lesões	0.30	0.10	0.40	0,26	0,87	1,13
Taxa de dias perdidos	0.74	0.26	1.00	2,47	6,78	9,25
Taxa de absenteísmo	0.97	0.34	1.31	0,38	1,25	1,63

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



Acordos coletivos

GRI 102-41

Questões relativas à saúde e à segurança são abordadas nos acordos coletivos ou nas convenções coletivas firmados com os sindicatos e abrangem mais de 95% dos nossos empregados. Para categorias profissionais onde não há diploma coletivo firmado, acatamos as legislações vigentes.

Nos acordos coletivos, 20% dos assuntos abordados tratam de saúde e segurança ocupacional. Em consenso com os sindicatos, entendemos que as Normas Regulamentadoras da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia são legítimas e legalmente constituídas para balizar o tema. [GRI 403-4](#)





Capital social

TEMA MATERIAL

Mantemos forte compromisso para a geração de valores que possam efetivamente contribuir para a construção de um Brasil melhor. Para tanto, estabelecemos como premissa estimular e manter uma relação positiva e transparente com nossos colaboradores e a sociedade.

Em 2020, não podíamos assistir inertes aos estragos causados pelo novo coronavírus e investimos mais de R\$ 170 milhões na ativação de 1.130 novos leitos hospitalares dedicados exclusivamente e de forma gratuita a pacientes do SUS, sendo 400 deles operados

por nós em dois hospitais de campanha no Rio de Janeiro. Além disso, doamos equipamentos e insumos médico-hospitalares para todos os estados da federação onde temos unidades. Com esse investimento, ficamos entre as cinco maiores empresas doadoras no enfrentamento à pandemia.

Em outra frente, mantivemos os projetos patrocinados por leis de incentivo, com prioridade para aqueles que representam um legado social ou educativo. Mais de 30 entidades foram beneficiadas, a maior parte em projetos de cultura.





Após o início da pandemia, redirecionamos os esforços nos projetos para ações de apoio à população no enfrentamento da crise, permitindo que nosso investimento realmente fizesse a diferença nas comunidades onde estamos presentes.

Atualmente, os projetos apoiados pela Rede D'Or São Luiz estão concentrados nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo. Há planos de expansão para outros estados em 2021, passando a

abranger as cidades do Rio de Janeiro, Duque de Caxias e Niterói (Rio de Janeiro), São Paulo, São Bernardo do Campo, Santo André, Ribeirão Pires, Osasco, São Caetano do Sul e São José dos Campos (São Paulo), Salvador (Bahia), Brasília (Distrito Federal), Fortaleza (Ceará), Recife e Olinda (Pernambuco), Aracaju (Sergipe) e São Luís (Maranhão).

Buscando levar maior efetividade ao resultado das ações sociais, também

em 2020 avaliamos, em parceria com o Instituto da Criança, a carteira dos projetos patrocinados por leis de incentivo com foco na identificação do impacto e da sustentabilidade de cada um. As atividades foram relacionadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). Assim, no último ano, nossas maiores contribuições para os ODS nos projetos sociais patrocinados via lei de incentivo fiscal estiveram concentrados em:



24
PROJETOS



21
PROJETOS



19
PROJETOS



18
PROJETOS



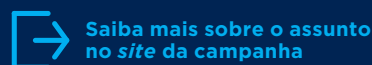
Prevenção de doenças e promoção da saúde

Da mesma forma como cuidamos dos nossos colaboradores, com iniciativas de prevenção de doenças e campanhas para promoção da saúde, estendemos esse cuidado para os nossos pacientes e toda a sociedade.

Em 2020, o IDOR trabalhou continuamente para aumentar o nível de informação da população com relação à Covid-19 e combate às *fake news*. Um time de redatores foi responsável por mais de 150 textos sobre a doença ao longo do ano, sempre buscando trazer informações úteis sobre transmissão, dicas de prevenção e informações atualizadas sobre tratamentos. Muitos destes materiais incluíram trabalhos de pesquisa originalmente conduzidos pelo IDOR, de forma a estimular o interesse da sociedade pela ciência. Além disso, o IDOR colaborou com a iniciativa Ação: Líderes de Impacto, que levou informação, alimento e produtos de higiene a comunidades carentes do Rio de Janeiro.

Campanhas de conscientização

Já a Oncologia D'Or desenvolveu uma série de atividades de comunicação para a conscientização da sociedade para os fatores de risco para desenvolvimento do câncer, cuidados para prevenção e medidas para diagnóstico precoce destas doenças. Acompanhando o calendário internacional, foram realizadas *lives* abertas ao público com médicos especialistas envolvidos no diagnóstico e tratamento de diferentes tipos de câncer: tumores ginecológicos, câncer gastrointestinal, câncer urológico, câncer de pulmão, câncer de mama etc. Também foram realizadas postagens em redes sociais com esclarecimentos e dicas para prevenção. Durante o mês de outubro desenvolvemos um *site*



Saiba mais sobre o assunto
no *site* da campanha

com orientações para prevenção e diagnóstico do câncer de mama, direcionadas de acordo com o perfil das visitantes.

A D'Or Consultoria mantém em sua página da internet um espaço dedicado para campanhas de promoção de saúde e prevenção de doenças. Campanhas - D'Or Consultoria





1.214
licenças renovadas em 2021

68
processos ambientais

66 licenças
de operação
2 licenças
de instalação

A Política de Sustentabilidade da Rede D'Or São Luiz (disponível no [site www.rededorsaoluiz.com.br](http://www.rededorsaoluiz.com.br)) inclui ainda diretrizes para o relacionamento com as comunidades onde a companhia atua. Os projetos de novas unidades passam pelo Estudo de Impacto de Vizinhança (EIV), que prevê uma análise minuciosa e objetiva dos impactos e efeitos, positivos e negativos, gerados pela instalação de um empreendimento da Rede, durante todo o processo, da

construção à fase de atendimentos. Tais estudos direcionam a escolha de projetos culturais, educativos e ambientais que apoiamos. Não podemos deixar de mencionar também o nosso compromisso no cumprimento das leis e licenciamentos relativos ao funcionamento das unidades. Em 2020, o Rede D'Or São Luiz renovou 1.214 licenças, sendo 68 processos ambientais (66 licenças de operação e 2 licenças de instalação). [GRI 413-1](#)



**Canal de
ouvidoria**

Para manter a transparência com a comunidade e o público em geral, mantemos um Canal de Ouvidoria aberto a qualquer pessoa, disponível para sugestões e reclamações.



Telefone:
3003-4330
pelo telefone, de segunda à
sexta-feira, das 8h às 18h



Site:
[www.rededorsaoluiz.com.br/
faleconosco](http://www.rededorsaoluiz.com.br/faleconosco)



Hospitais de campanha

Com o objetivo de ampliar a oferta de atendimento hospitalar e salvar vidas durante o enfrentamento da pandemia de Covid-19, atuamos em parceria com o Poder Público na construção e operação de hospitais de campanha, parcerias para a ativação e ampliação de leitos e Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) em diversos hospitais públicos e doações de equipamentos e insumos, como camas e ventiladores mecânicos (respiradores).

As ações abrangeram os estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Bahia, Amazonas, Amapá e no Distrito Federal. Nos dois hospitais geridos pela Rede D'Or São Luiz, no Rio de Janeiro, foram atendidos mais de 4 mil pacientes por mês durante um período de 90 dias.





Rio de Janeiro

- construção e operação do Hospital de Campanha da Autoestrada Lagoa-Barra, com 200 leitos, sendo 100 de UTIs, voltado ao atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). O investimento total foi de R\$ 45 milhões, sendo R\$ 20 milhões custeados pela Bradesco Seguros,

Lojas Americanas, Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis (IBP) e Banco Safra, em partes iguais;

- construção e operação do Hospital de Campanha Parque dos Atletas, em Jacarepaguá/ Barra da Tijuca, com 200 leitos, sendo 150 de internação e 50 de UTIs, voltado ao atendimento

de pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Os custos do hospital foram de R\$ 50 milhões, divididos pelos patrocinadores Movimento União Rio, Rede D'Or São Luiz, Stone Pagamentos, Mubadala, Qualicorp, SulAmérica Seguros, Vale e Banco BV;

- abertura de 108 leitos, sendo 28 de UTI, no Hospital São Francisco da Ordem Terceira da Penitência, em parceria com a United Health Group Brasil e a Rede Ímpar;
- doação de 15 ventiladores mecânicos (respiradores) para a Prefeitura do Rio de Janeiro abrir o CTI do Hospital Ronaldo Gazolla;
- doação junto a grupo de empresários para a abertura de 60 leitos do Hospital Universitário do Fundão;
- doação de 50 camas para ativação de leitos no hospital de campanha da prefeitura do Rio de Janeiro no Rio Centro.



Hospital de Campanha Lagoa - Barra, Rio de Janeiro/RJ



Hospital de Campanha Parque dos Atletas - Rio de Janeiro/RJ

Com o encerramento dos hospitais de campanha, os equipamentos serão doados para hospitais do Estado do Rio de Janeiro.

São Paulo

- ativação de 100 leitos na Santa Casa de Misericórdia de São Paulo, sendo 30 de UTIs, que ficarão depois como legado para o hospital, em parceria com a Sul América e a Qualicorp;

Pernambuco

- ativação de 10 leitos no Hospital São Marcos para atendimento a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Bahia

- doação de 15 ventiladores mecânicos para a prefeitura de Salvador e outros 15 ventiladores mecânicos para o governo do Estado para ativação de leitos de terapia intensiva.

Amazonas

- doação de 15 ventiladores mecânicos para ativação de leitos de UTI em Manaus.

Brasília

- doação de R\$ 4 milhões e 10 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) ao governo do Distrito Federal.

Amapá

- doação de 6 ventiladores mecânicos.



Projetos e Patrocínios

Mantemos diversos projetos de apoio à comunidade, com foco em educação, infância e adolescência e apoio a idosos. Em 2020, destacam-se:

Instituto Meta Educação (Reforço do Futuro)

Lei Municipal de Incentivo à Cultura (ISS - Rio)

Projeto do Instituto Meta Educação, o Reforço do Futuro é voltado para crianças e adolescentes de 7 a 14 anos, com dificuldades para acompanhar as aulas regulares na escola, em parceria com 13 escolas públicas do Rio de Janeiro.

Em 2020, foram atendidas 86 crianças e adolescentes à distância em função da pandemia, com acompanhamento diário das educadoras e distribuição mensal de cestas básicas e apostilas atingindo 100% dos inscritos. Também foram doadas máscaras de algodão e, regularmente, kits de higiene e limpeza.

O serviço social ofereceu apoio às famílias no acesso a programas de distribuição de renda e outras ações emergenciais criadas para minimizar os impactos da pandemia. Com base na experiência ao longo do ano, uma nova ferramenta será incorporada ao projeto em 2021: a criação de podcasts educativos.



Revitaliza Rio | Lei Municipal de Incentivo à Cultura (ISS - Rio)

O Revitaliza Rio é um projeto conjunto da iniciativa privada com a sociedade civil para valorizar o patrimônio cultural da cidade. Por intermédio da produtora Das Lima, foi realizada a restauração e revitalização de dois locais emblemáticos do Rio de Janeiro: o Parque da Catacumba e o Parque do Guinle.

No Parque da Catacumba foram restauradas 32 esculturas, realizada a sinalização de trilhas, instalação de academia para a terceira idade, reforma e recuperação do jardim e limpeza da mata, instalação de parque infantil e a colocação de placas nas esculturas com informações sobre artista e obra.

No Pórtico de entrada do Parque Guinle, um patrimônio tombado pelo INEPAC (Instituto Estadual do Patrimônio Cultural), foi realizado um processo completo de restauração.

A ação impacta aproximadamente 12 mil pessoas frequentadoras dos parques.





Instituto Criar de TV e Cinema

Lei Federal de Incentivo à Cultura (Rouanet)

Projeto para capacitação de jovens da periferia de São Paulo com treinamento técnico em audiovisual. Durante a pandemia, os cursos tiveram continuidade em casa e foram realizados diversos festivais on-line. Foram beneficiados mais de 100 jovens, produzidos 8 filmes autorais e 200 curtas-metragens.



Projeto Eca – Eu Construo o Amanhã

Fundo da Infância e da Adolescência

São atendidas 90 crianças e adolescentes com atividades em contraturno escolar. Após essa etapa, os alunos são encaminhados para projetos de profissionalização – Jovem Aprendiz. Durante a pandemia, foi oferecido acompanhamento pedagógico, psicológico e do serviço social para os alunos e famílias, tendo como base os atendimentos remotos.



Instituto Mundo Novo

Fundo da Infância e da Adolescência

O projeto educacional e cultural beneficia diretamente 500 menores em educação infantil e complementação escolar, contribuindo para a diminuição da evasão escolar. Durante a pandemia, o projeto prestou assistência a 5 mil famílias na região de atuação, Chatuba, no município de Mesquita, Rio de Janeiro.



Flamengo Olímpico III

Lei Federal de Incentivo ao Esporte

O projeto tem como objetivo oferecer condições de treinamento adequadas aos atletas beneficiários do projeto. Inclui a manutenção e contratação de equipe técnica multidisciplinar e a aquisição de materiais e equipamentos esportivos de qualidade para as equipes de basquete, vôlei, ginástica artística, judô, natação, nado artístico e polo aquático. Como resultado, diversos atletas foram convocados para seleções nacionais e outros estiveram no pódio em competições estaduais de natação, nado artístico e judô. Já foram impactados pelo projeto 600 atletas.





Instituto Reação

Lei Federal de Incentivo ao Esporte

O programa tem como objetivo desenvolver atletas de alto rendimento para participações em competições nacionais e internacionais. São impactados cerca de 220 atletas por meio de treinamento esportivo de judô. Em 2020, em razão da pandemia, o trabalho executado pelo projeto foi focado na manutenção do condicionamento físico e saúde mental dos atletas, com treinos técnicos e de preparação executados de forma remota, via plataformas digitais.



Hospital de Caridade de Ijuí

Lei do Idoso

Realização de melhorias nas acomodações e ambiências do CACON (Centro de Alta Complexidade em Oncologia) para proporcionar mais conforto e humanização para os pacientes em tratamento. Quando finalizado, beneficiará 138 mil pessoas em 150 municípios.



Hospital de Amor

Lei do Idoso

Programa completo de acolhimento e amparo aos idosos, provendo cuidado no sentido mais amplo. Prevê o custeio de despesas voltadas ao atendimento ao público idoso por um período de 12 meses. Projeto que beneficia grande parte do Brasil, com alcance total de 240 mil pessoas, o Hospital de Amor possui 35 unidades móveis que chegam a 800 municípios, além das unidades hospitalares fixas a seguir: Barretos (SP), Campinas (SP), Fernandópolis (SP), Jales (SP), Juazeiro (BA), Campo Grande (MS), Nova Andradina (MS), Ji-Paraná (RO), Porto Velho (RO), Lagarto (SE), Macapá (AP), Rio Branco (AC), Jequié (BA), Irecê (BA), Guanambi (BA), Teixeira de Freitas (BA), Araguaína (TO). Ainda constam algumas unidades em construção e outras em fase de implementação: Salvador (BA) e Dourados (MS) em implantação, Sinop (MT), Boa Vista (RR) e Palmas (TO) em construção, Maringá (PR), Imperatriz (MA) e Santarém (PA) na fase de projeto.





Incentivos fiscais (R\$ milhões)	2018	2019	2020
Lei de Incentivo à Cultura – Lei Rouanet	3,329	3,135	2,665
Lei de Incentivo à Cultura – ISS	2,037	2,723	0
Lei do Audiovisual	4,838	6,279	0
Incentivo ao Esporte	2,150	2,357	0,479
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente (Fumcad)	N.A.	1,014	N.A.
Conselho Estadual dos Direitos da Criança e Adolescente (Condeca)	N.A.		N.A.
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Funcria) e Fundo Municipal para a Infância e Adolescência (FMIA)	2,115	-	0,479
Fundo Nacional do Idoso	1,191	2,011	0,479
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	0,721	2,011	-
Total	16,381	19,530	4,102*

* Redução em relação aos anos anteriores em virtude da pandemia.



Capital Natural

Eficiência energética, consumo consciente de água, descarte correto de resíduos e fatores que possam acelerar as mudanças climáticas são preocupações constantes na nossa gestão de sustentabilidade e estão identificados como temas materiais neste documento.

As Políticas Corporativas de Sustentabilidade e Ambiental, disponíveis no *site* da Rede D'Or São Luiz, orientam a nossa gestão de sustentabilidade na direção de buscar apoiar o desenvolvimento social, a saúde e a segurança de todas as pessoas com quem lidamos, sendo

ambientalmente responsáveis e levando em consideração o crescimento econômico das áreas onde atuamos.

Nossa Política Ambiental estabelece o compromisso com o cumprimento das leis e licenciamentos relativos às nossas atividades; a busca da melhoria contínua da gestão, com avaliações periódicas de desempenho; e a adoção de práticas de ecoeficiência, uso racional de recursos e economia de energia. Além disso, buscamos identificar os riscos ambientais mais relevantes em nossas operações e a implementação de projetos que mitiguem esses riscos.





Hospital São Carlos, recentemente adquirido pela Rede D'Or São Luiz, Fortaleza/CE

A política prevê a realização de auditorias regulares para verificar a conformidade legal, a aderência ao planejamento e o atingimento das metas propostas para a gestão ambiental. As não conformidades encontradas são classificadas de acordo com seu risco (crítico, alto, médio e baixo) e em função de suas causas; os relatórios das auditorias são encaminhados aos diretores das unidades, que por sua vez enviam aos gestores, sendo-lhes atribuída a responsabilidade pela elaboração dos respectivos planos de ação para a resolução das não conformidades. Nossa área de Licenciamento controla e acompanha todas as licenças das unidades da Rede; os licenciamentos empresariais e de obras também são abordados pelas políticas internas da companhia. [GRI 103 | 307](#)

As auditorias ambientais internas se concentram principalmente nas áreas de enfermagem e assistência, hotelaria,

farmácia, manutenção, nutrição e laboratórios. Em 2020, em razão das restrições impostas pela pandemia, realizamos 29 auditorias ambientais internas em 28 unidades (redução de aproximadamente 83%, em relação ao ano anterior), por meio das quais foi identificada a necessidade de 559 ações corretivas, sendo apenas 2% de risco alto ou crítico. Em contrapartida, aumentamos em 44% as análises de projetos arquitetônicos (19 projetos analisados em 2019, contra 34 em 2020). Nestas análises, verifica-se o atendimento aos requisitos legais e normativos técnicos relacionados aos aspectos ambientais e sanitários, o que proporciona ações corretivas ainda na fase de projeto - concepção e representação das edificações assistenciais (hospitais, oncologias, centros médicos, laboratoriais e de imagem). Realizamos também auditorias ambientais presenciais em 13 unidades adquiridas pela Rede D'Or São Luiz, denominadas auditorias de integração. Além disso, ocorreram



13 auditorias ambientais externas envolvendo prestadores de serviços ligados à área de coleta, transporte, tratamento e disposição final de resíduos para atendimento aos processos concorrenciais abertos pelas equipes de Projetos/Arquitetura e Integração (CSC).

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

Nosso esforço de contribuir para a mitigação dos impactos das mudanças climáticas resultou sermos campeões do *Health Care Climate Challenge* (Prêmio Global Desafio do Clima), na categoria ouro de Energia Renovável,

em razão da migração de diversas unidades da Rede D'Or São Luiz do Mercado Cativo para o Mercado Livre de Energia, resultando em uma matriz energética mais limpa e renovável. O prêmio é concedido anualmente pela organização internacional Saúde Sem Dano (*Health Care Without Harm*) para empresas que se destacam em ações que ajudam a minimizar as mudanças climáticas. Além disso, certificamos os hospitais CopaStar, DF Star e Vila Nova Star pelo “*Green Kitchen*”, programa de implantação de ações sustentáveis para os serviços de alimentação.

O consumo total de energia na Rede D'Or São Luiz em 2020 foi de 925862,69GJ, 2,4% a mais que o consumo do ano anterior, podendo ser justificado devido às aquisições e ampliações realizadas em 2020, bem como pela pandemia, que culminou no aumento de atendimentos nas unidades hospitalares. [GRI 302-1](#)

Redução de consumo de gás natural

O gás natural é uma substância composta por hidrocarbonetos derivados de combustíveis fósseis, entre eles o gás metano, gás de efeito estufa (GEE), que contribui para o aquecimento global e, conseqüentemente, com as mudanças climáticas.

Por isso, o Hospital Caxias D'Or implementou um sistema em 2019 que tem permitido reduzir o consumo de gás natural em quase 50%, utilizando trocadores de calor dos *chillers* do ar-condicionado. Com esse sistema, um dos dois *boilers* do hospital fica desligado a maior parte do tempo.



Sustentabilidade nas construções hospitalares

Durante o desenvolvimento de novos projetos, principalmente os classificados como de grande porte, buscamos incorporar conceitos e critérios de sustentabilidade, com foco em redução no consumo de energia e água, atenção à obsolescência dos equipamentos e aumento da segurança das instalações.

Uma das nossas ações nesse sentido é ter um sistema predial automatizado em áreas críticas de nossas unidades (centros cirúrgicos, salas de isolamento, centros obstétricos e exames) para controlar, comandar e monitorar os sistemas de ar-condicionado, ventilação e exaustão a maior parte do tempo.

Redução no consumo de energia

- Iluminação 100% LED;
- Vidros insulados nas fachadas;
- Câmara de ventilação entre o isolante e o acabamento das fachadas;
- Placas solares;
- Aquecimento de água para o banho com uso de trocador de calor do chiller de ar-condicionado;
- Sistema de ar-condicionado HVAC;
- *Chillers* de alta eficiência.

Redução das taxas de emissão de gases

- Instalação de catalisadores nos geradores;

Redução no consumo de água

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

Aumento da segurança das instalações

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

As práticas sustentáveis valem também para os prédios administrativos. Em março de 2020, nossa equipe corporativa de obras mudou-se para um novo edifício, e a reforma foi executada com reaproveitamento de materiais que seriam descartados de obras que ocorreram em outros prédios corporativos, como luminárias, carpetes e mobiliário.



Energia

TEMA MATERIAL

Um dos projetos que desenvolvemos desde 2015 refere-se à autonomia energética, que busca mitigar os riscos hidrológicos a partir do aumento da reserva de água potável, perfuração de poços artesianos, inclusão de geradores, incremento de backup e cobertura do sistema elétrico de emergência.

Por orientação da Diretoria de Infraestrutura, em conjunto com a Diretoria de Riscos e Controles Internos, reduzimos em 68% o consumo de óleo diesel em 2020, visando a segurança dos hospitais. As unidades foram orientadas a utilizar os geradores somente em situações de emergência, como falta de fornecimento de energia pela concessionária, e não todos os dias em horário de ponta, como feito anteriormente.

Consumo de energia dentro da organização

GRI 302-1

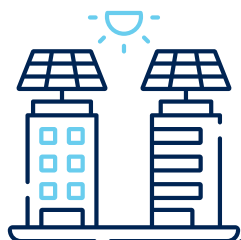
CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES NÃO RENOVÁVEIS (GJ)	2017	2018	2019	2020
Diesel	47.936,00	62.682,00	61.980,00	19.476,31
Gás Natural	67.039,00	82.098,00	93.492,29	100.831,80
Total	114.975,00	144.780,00	155.472,29	120.308,11

ENERGIA CONSUMIDA (GJ)	2017	2018	2019	2020
Eletricidade	572.797,00	649.744,63	748.126,01	805.646,67
Total	572.797,00	649.744,63	748.126,01	805.646,67

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ)	2017	2018	2019	2020
Combustíveis de fontes não renováveis	114.975,00	144.780,00	155.472,29	120.216,02
Combustíveis de fontes renováveis	0,00	0,00	0,00	0,00
Energia consumida	572.797,00	649.744,63	748.126,01	805.646,67
Energia vendida ¹	N.A	N.A	N.A	N.A
Total	687.772,00	794.524,63	903.598,30	925.862,69

GRI 302-2, 302-3

Intensidade Energética (GJ)	2017	2018	2019	2020
Consumo de energia (kWh/paciente - dia)	108.14	109.11	113.23	194.56



O Hospital São Rafael, em Salvador, utiliza energia solar como principal fonte de energia de seu sistema de água quente. Seu sistema autônomo, composto por 288 placas coletoras, é capaz de gerar energia renovável equivalente a 156 Kwh/mês, suficiente para atender 100% da demanda do hospital.

Sistemas de climatização

Cientes de que os sistemas de climatização representam cerca de 50% do consumo de energia de um hospital moderno, buscamos a tecnologia mais eficiente para nossas instalações. Adotamos uma central de produção de água gelada (CAG) formada por vários resfriadores de líquido (conhecidos como “*chillers*”), que é posteriormente bombeada até os “*fancoils*” (equipamentos instalados próximos aos ambientes climatizados como UTIs, Centros Cirúrgicos, Laboratórios, Quartos de Internação, CME, Farmácia etc.), que filtram e resfriam o ar do ambiente.

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

Mercado Livre de Energia

Em 2020 demos continuidade à migração das nossas unidades para o Mercado Livre de Energia Elétrica (MLE) o que possibilita a escolha de fontes alternativas de energias mais limpas e contribui para a redução de emissão de CO² na atmosfera. Esse movimento teve início em 2019, com os hospitais São Lucas (SE) e UDI (MA) e atualmente possuímos 7 unidades no MLE, o equivalente a 3,884 MW médios contratados de energia incentivada (renovável). A partir de 2021, migrarão outras 22 unidades hospitalares que correspondem a 12,106 MW médios de energia contratada.

Energia solar

O Hospital São Rafael, em Salvador, utiliza energia solar como principal fonte de energia de seu sistema de água quente. Seu sistema autônomo, composto por 288 placas coletoras, é capaz de gerar energia renovável equivalente a 156 Kwh/mês, suficiente para atender 100% da demanda do hospital.

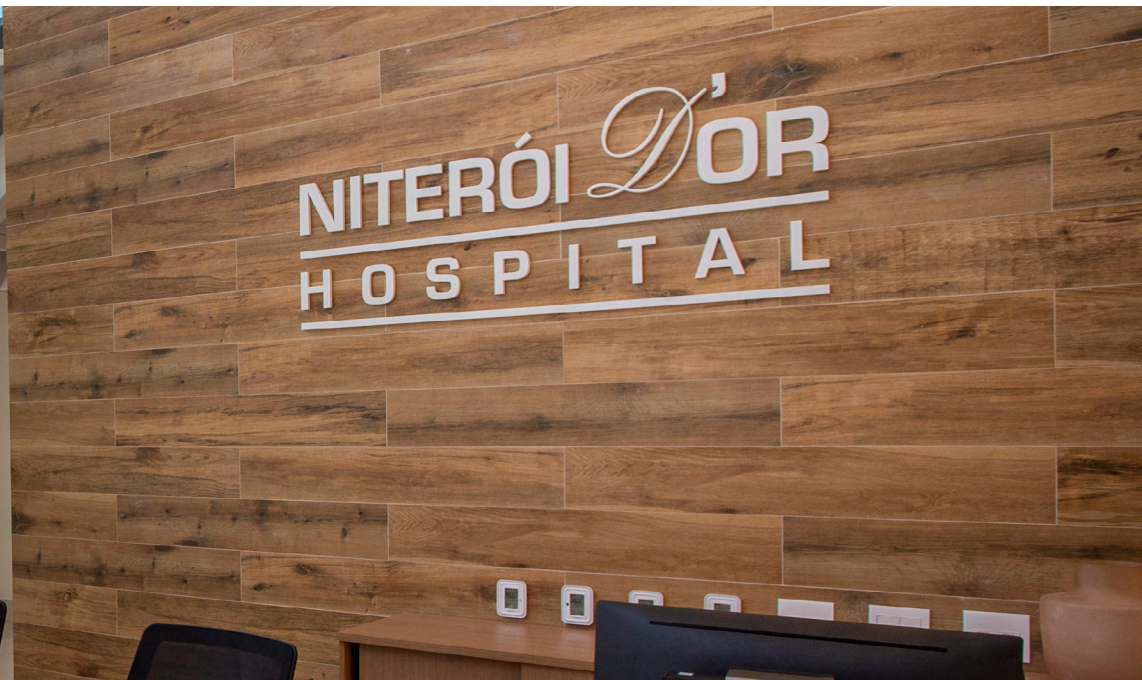
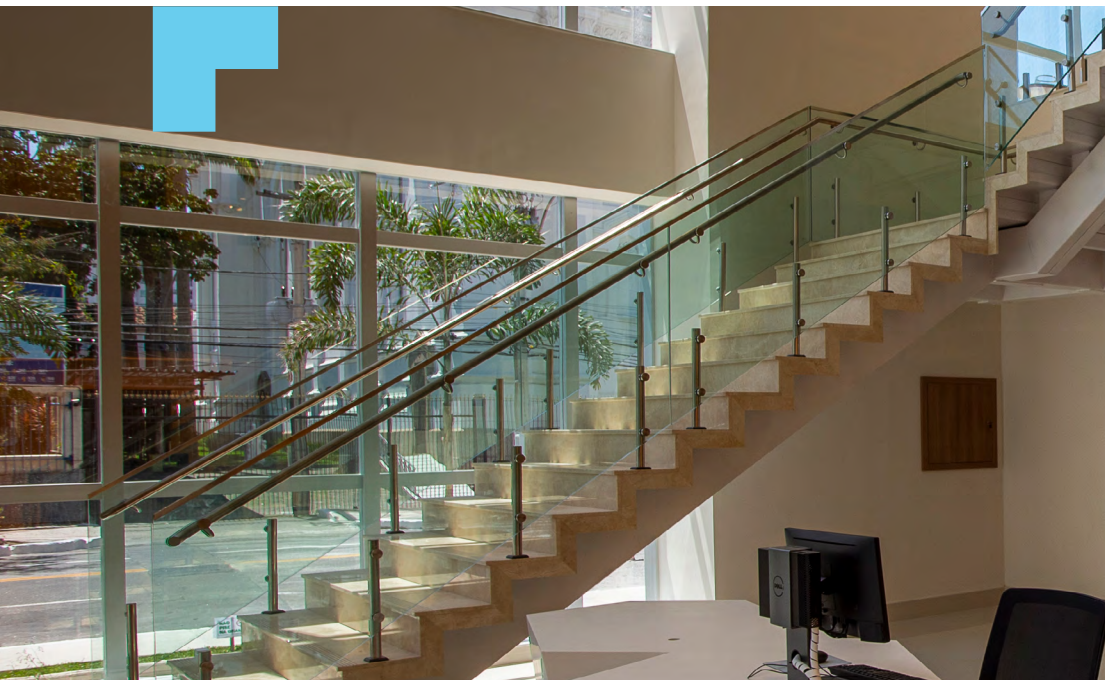


Fachadas eficientes

A tipologia e especificação dos materiais que compõem as fachadas dos edifícios hospitalares estão diretamente relacionados à quantidade de toneladas de refrigeração (TR) e ao consumo de energia elétrica. Esses pontos são levados em consideração na construção e reforma de unidades, não apenas para a redução do custo mensal com energia, mas também para manter o interior termicamente confortável e seguro aos pacientes, além de garantir iluminação adequada durante os procedimentos clínicos e cirúrgicos e a utilização geral da edificação pelos pacientes e equipe técnica.

Automação predial

Para controlar, comandar e monitorar os sistemas de ar-condicionado, ventilação e exaustão mecânica, grande parte das nossas unidades possui sistema de automação predial (BMS). A automação normatiza os ambientes, traz comodidade e confiabilidade para a equipe médica, além de conforto e segurança aos pacientes. Presente nos centros cirúrgicos, salas de isolamentos, centros obstétricos e exames, a tecnologia assegura o monitoramento e controle das áreas, com indicadores modernos locais e remoto, tornando possível a gestão eficaz dos sistemas, operados pela equipe médica e de manutenção.





Mudança climática

Mitigação das emissões

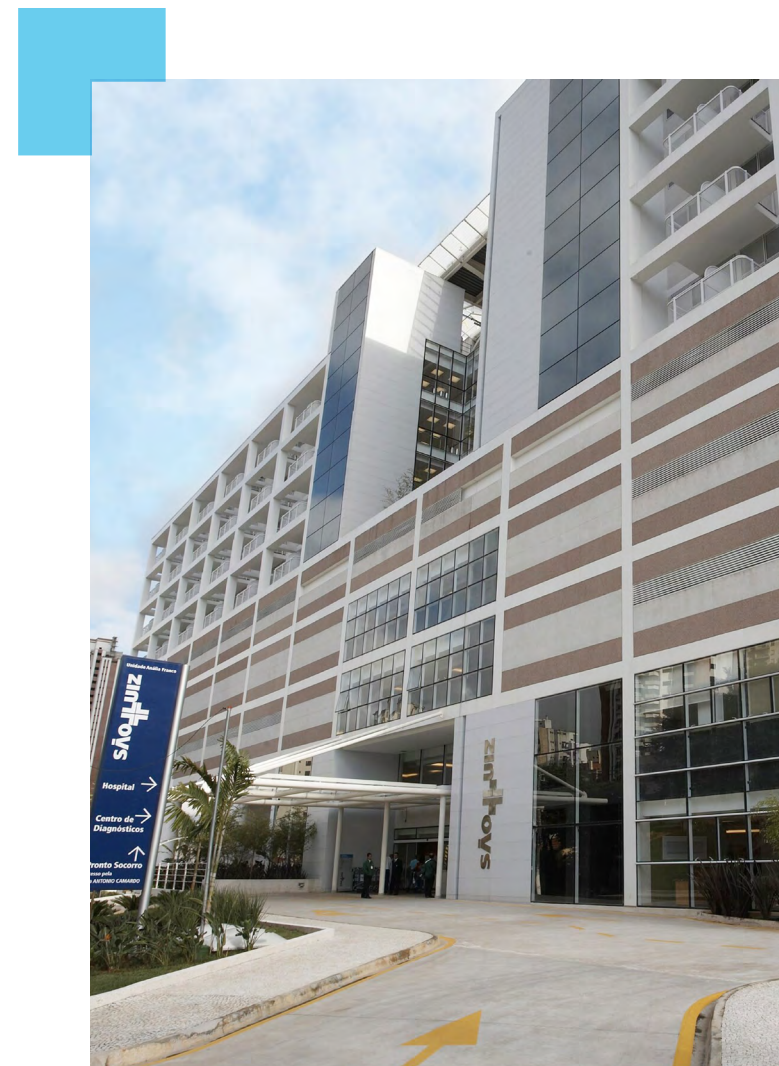
Em 2016, iniciamos um projeto piloto no Hospital São Luiz Anália Franco para publicar um inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), seguindo as diretrizes do GHG Protocol, com o objetivo de subsidiar no médio/ longo prazo o desenvolvimento de uma estratégia de gestão de carbono, de mitigação de riscos e de adaptação às mudanças climáticas.

A prática de inventariar a emissão de GEE é feita de forma gradual, por ser um tema complexo, que requer treinamentos, oficinas práticas e implantação de novos processos. Estamos ampliando esta iniciativa conforme a maturidade interna da companhia em relação ao tema. As atividades de sensibilização e treinamento são executadas pela

área de Sustentabilidade, que dá todo o suporte às unidades participantes.

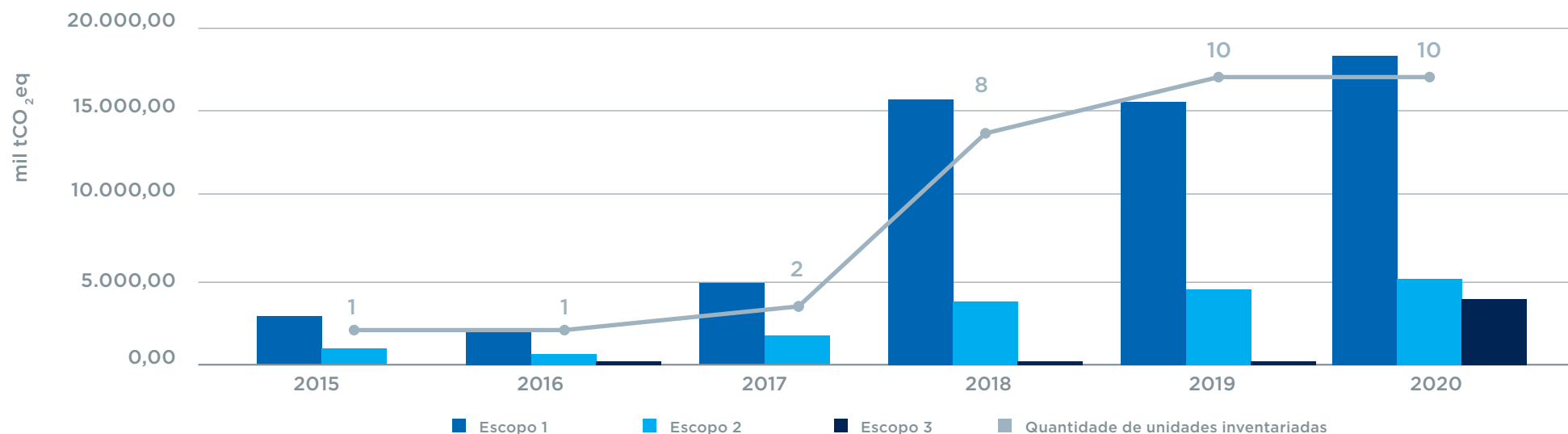
Após quatro anos, dez de nossas unidades já inventariam suas emissões atmosféricas: Hospital São Luiz Anália Franco (2016); Hospital Assunção e Hospital Brasil (2018); Caxias D'Or, São Luiz São Caetano do Sul, São Luiz Jabaquara e Criança-SP, Hospital São Rafael, Hospital Esperança (2019) e Hospital Aliança (2020). Nossa intenção é que toda a Rede passe a publicar os inventários de emissões atmosféricas até 2023, demonstrando a transparência da companhia quanto aos desafios das mudanças climáticas. Entre os próximos passos estão a definição de metas de redução das emissões.

TEMA MATERIAL





Emissões históricas por escopo



Desde 2015 a Rede D'Or São Luiz tem parceria com o Projeto Hospitais Saudáveis (PHS). Hoje, temos, ao todo, 41 unidades da Rede D'Or São Luiz participando do PHS, além do corporativo. Ponto focal no Brasil da organização internacional *Health Care Without Harm* - HCWH (Saúde sem Dano - SSD), o Projeto Hospitais Saudáveis tem como missão transformar o setor de saúde em um exemplo para toda a sociedade em aspectos de proteção ao meio ambiente e à saúde do trabalhador, do paciente e da população em geral.

Inventário de emissões de GEE (mil tCO₂)

GRI 305-1, 305-2

Fonte	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Escopo 1	2.877,04	1.991,31	4.686,00	15.333,99	15.206,16	17.758,08
Escopo 2	986,79	615,60	1.609,82	3.597,47	4.303,22	4.909,35
Escopo 3	0,00	1,33	0,00	60,55	109,55	3.381,71*
Total	3.863,83	2.608,23	6.295,81	18.992,01	19.618,93	26.049,13

* O aumento de emissões no Escopo 3 em 2020 se deve ao reporte do consumo de combustível no transporte e distribuição (*upstream*).



Quantidade de unidades inventariadas

2015	2016	2017	2018	2019	2020
Anália Franco	Anália Franco	Anália Franco	Anália Franco	Anália Franco	Anália Franco
		Assunção	Assunção	Assunção	Assunção
		Brasil	Brasil	Brasil	Brasil
			Caxias D'Or	Caxias D'Or	Caxias D'Or
			Criança SP	Criança SP	Criança SP
			Jabaquara	Jabaquara	Jabaquara
			São Caetano	São Caetano	São Caetano
			São Rafael	São Rafael	São Rafael
				Aliança	Aliança
				Esperança	Esperança
1	1	2	8	10	10

O mapeamento de fontes de emissões vem sendo aprimorado a cada ano. No último inventário, por exemplo, foram mapeadas fontes móveis de emissões de GEE nos escopos 1 e 2



Gestão hídrica

TEMA MATERIAL

As atividades hospitalares apresentam uma variedade de aspectos ambientais, sendo um deles o consumo de água, elemento indispensável para a prestação de serviços. Pela importância do recurso para o negócio e pensando no impacto ambiental, nossa gestão hídrica inclui iniciativas de redução do consumo – como a instalação de redutores de vazão em torneiras e chuveiros, descargas com caixa acoplada e acionadores de dupla ação – e de reutilização de água – como o uso de caixas de coleta de águas pluviais para lavagem em áreas externas.

O Hospital Norte D'Or, localizado no Rio de Janeiro, por exemplo, reduziu seu consumo ao utilizar um sistema de reaproveitamento da água da retrolavagem dos filtros para irrigação dos jardins. Já o Rios D'Or e o Niterói D'Or aproveitam a água da chuva e de condensação

do ar-condicionado, por meio dos telhados e lajes dos estacionamentos. Unidades do Distrito Federal, IFOR, Rios D'Or utilizam arejadores para redução de vazão em banheiros e lavatórios, enquanto o Hospital São Luiz São Caetano capta águas pluviais por canaletas.

Em algumas regiões do Brasil onde a questão da água é crítica, como no Nordeste, a Rede demonstra seu apoio por meio de iniciativas como a implantação de Estação de Tratamento de Água (ETA), como no exemplo do Hospital São Marcos, em Pernambuco.

Em 2020, o consumo total de água foi de 3.205.655m³, aumento de 46% em relação ao ano anterior. A elevação se deu pelo aumento na quantidade de atendimentos durante 2020, atribuídos à aquisição de unidades, às expansões hospitalares e à pandemia. [GRI 303-5](#)

Consumo de água na organização [GRI 303-5](#)

ÁGUA RETIRADA POR FONTE (m ³)	2017	2018	2019	2020
Concessionária	940.251	1.135.540	1.307.937	2.810.117
Caminhão-Pipa	123.273	101.578	116.679	99.546
Poço Artesiano	241.861	321.266	282.342	295.992
Total	1.305.385	1.558.384	1.707.049	3.205.655

Consumo de água na organização [GRI 303-4](#)

DESCARTE DE ÁGUA, DISCRIMINADO POR QUALIDADE E DESTINAÇÃO (m ³)	2017	2018	2019	2020
Total	1,044,308	1,245,107.00	1,365,639	2,564,524



Gestão de resíduos

TEMA MATERIAL

A gestão de resíduos de serviços de saúde é feita sistematicamente pelas equipes de hotelaria dos hospitais, que adotam os procedimentos previstos no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde – PGRSS, aprovado pelos órgãos de saúde e ambientais. O plano é parte integrante do processo de licenciamento ambiental e sanitário e contempla os aspectos referentes a geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, reciclagem e disposição final dos resíduos, bem como a proteção à saúde pública e ao meio ambiente.

Cada unidade pesa diariamente o volume de resíduos gerados e monitora por meio de indicadores a geração de resíduos, identificando tipo e quantidade dos materiais a serem descartados e mensalmente reportam os indicadores para análise da área corporativa de Sustentabilidade. Ações de redução da geração e melhoria do tratamento são executadas periodicamente. Nosso Programa de Indicadores Ambientais recebe os dados de geração de resíduos dos grupos A, B, D e E dos hospitais de todo o Brasil.

Sempre que uma nova unidade passa a fazer parte da Rede D’Or São Luiz, avaliamos sua gestão de resíduos e programamos reformulações, caso necessário. Foi nesse contexto que o Hospital Rio Mar, na Barra da Tijuca (RJ), adquirido em 2019, passou por uma ampla reforma de seus abrigos externos, concluída em janeiro de 2020.

R\$ 18,8 milhões
INVESTIDOS PGRSS (COLETA, TRANSPORTE,
TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO FINAL
DE RESÍDUOS)

24,657
toneladas
DE RESÍDUOS



30%
CLASSIFICADOS COMO
RESÍDUOS PERIGOSOS



Em 2020, os investimentos no PGRSS (coleta, transporte, tratamento e disposição final de resíduos) totalizaram R\$ 18,8 milhões. No ano, 25.464 pessoas foram treinadas no PGRSS, sendo 10.348 colaboradores próprios e 15.116 terceiros.

Geramos neste ciclo 24.657 toneladas de resíduos, dos quais 30% foram classificados como resíduos perigosos,

e, portanto, destinados a métodos especiais de descarte – como incineração por queima de massa ou por desativação eletrotérmica. Das 17.249 toneladas de resíduos comuns, cerca de 10% foram destinados à reciclagem e 15.657 toneladas seguiram para aterros sanitários. Não houve registro de vazamentos significativos de qualquer espécie no ano. [GRI 306-5](#)

Resíduos destinados ao descarte final

GRI 306-3, 306-5

DESCARTE DE RESÍDUOS, DISCRIMINADO POR QUALIDADE E DESTINAÇÃO (t)					
MÉTODO	TIPO DE RESÍDUO	2017	2018	2019	2020
Incineração (queima de massa)	Químicos (grupo b)	203,66	256,98*	298,38	317,38
Autoclavagem/ desativação eletrotérmica/ incineração	"Infectante (a) e perfurocortante (b)"	4.354,45	4.740,92*	4.756,38	7.090,24
Total		4.558,11	4.997,90*	5.054,76	7.407,62

TOTAL DE RESÍDUOS NÃO-PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (t)					
MÉTODO	TIPO DE RESÍDUO	2017	2018	2019	2020
Reciclagem	"Plástico, papel, papelão, vidro, metal"	1.757,67	1.980,69	2.195,75	1.591,93
Aterro	Resíduo comum	13.465,67	15.906,08	16.491,74	15.657,55
Total		15.223,34	17.886,77	18.687,49	17.249,49



ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

REDE D'OR
SÃO LUÍZ



Índice de conteúdo GRI

GRI 102-55

GRI 101: Fundamentos 2016

Indicadores Gerais

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissões
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016	Perfil Organizacional		
	102-1	Nome da Organização	17
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	18
	102-3	Localização da sede da organização	Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP)
	102-4	Local de operações	19
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	18
	102-6	Mercados atendidos	19
	102-7	Porte da organização	28
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	75
	102-9	Cadeia de fornecedores	43
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	50
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	38
	102-12	Iniciativas externas	7
	102-13	Participação em associações	ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados)



GRI Standards	Conteúdo		Página	Omissões
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016	Estratégia			
	102-14	Declaração do mais alto executivo	4	
	Ética e Integridade			
	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	16	
	Governança			
	102-18	Estrutura de governança	29	
	Engajamento de Stakeholders			
	102-40	Lista de grupos de stakeholders	12	
	102-41	Acordos de negociação coletiva	91	
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	11	
	102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	12	
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	14	
	Práticas de Relato			
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Informações financeiras (https://ri.rededorsaoluiz.com.br/)	
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	8	
	102-47	Lista de tópicos materiais	14	
	102-48	Reformulações de informações	não houve	
	102-49	Alterações no relato	não houve	
	102-50	Período coberto pelo relatório	8	
	102-51	Data do relatório mais recente	Jul-20	



GRI Standards	Conteúdo		Página	Omissões
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016	Práticas de Relato			
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	8	
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	sustentabilidade@rededor.com.br	
	102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	8	
	102-55	Índice de conteúdo da GRI	117	
	102-56	Verifica Externa	128	
Tópicos Materiais				
Tema Material: Desempenho Econômico				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	46	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	46	
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	49	
Tema Material: Integridade e Combate a Corrupção				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	33	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33	
GRI-202 Combate a Corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	34	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	33	
Tema Material: Energia				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	107	



GRI Standards	Conteúdo		Página	Omissões
Tema Material: Energia				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	107	
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da Organização	107	
	302-3	Intensidade Energética	107	
Tema Material: Água				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	113	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	113	
GRI-303 Água e Efluentes 2018	303-4	Descarte de água	113	
	303-5	Consumo de água	113	
Tema Material: Mudança Climática				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	110	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	110	
GRI-305 Emissões 2016	305-1	Emissões Diretas (Escopo 1)	111	
	305-2	Emissões indiretas provenientes de energia (Escopo 2)	111	
	305-3	Emissões indiretas provenientes de energia (Escopo 3)	111	
Tema Material: Resíduos				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	114	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	114	



GRI Standards	Conteúdo		Página	Omissões
GRI-306 Resíduos 2016	306-3	Resíduos gerados	115	
	306-5	Resíduos destinados para disposição	115	
Tema Material: Atração e Retenção				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	78	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	78	
GRI-401 Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	79	
Tema Material: Saúde e segurança no trabalho				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	88	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	88	
GRI-403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	88	
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	89	
	403-9	Acidentes de trabalho	90	
Tema Material: Treinamento				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	82	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	82	
GRI-404 Capacitação e Educação 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	82	



GRI Standards	Conteúdo		Página	Omissões
Tema Material: Impactos nas Comunidades Locais				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	95	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	95	
GRI-413 Comunidades locais 2016"	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	95	
Liberdade de expressão				
Tema Material: Inovação				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	58	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	58	
		Número de parceiros mapeados	59	
Tema Material: Pesquisa e Ensino				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	52	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	52	
		Ensino (Nº de alunos e cursos de Mestrado / Doutorado / Residência Médica)	57	
		Pesquisa (áreas de pesquisas, trabalhos e artigos publicados)	55	
Tema Material: Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças				
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14	
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	94	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	94	



GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissões
Tema Material: Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças			
	Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças no ano	94	
Tema Material: Responsabilidade Social			
GRI-103 Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	92
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	92
Tema Material: Responsabilidade Social			
	Incentivos Fiscais (Valores e Projetos)	102	
	Patrocínios (Valores e Projetos)	99	
	Projetos COVID	96	
Tema Material: Experiência do Paciente			
GRI-103 Forma deGestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	14
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	66
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	67
	Índice de satisfação do cliente	70	
	Indicadores de qualidade	71	



DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS



GRI 102-56

INTRODUÇÃO

O *Bureau Veritas Certification Brasil* (Bureau Veritas) foi contratado pela Rede D'Or São Luiz para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2020 (doravante denominado Relatório).

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

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e *Princípios*¹ da *Global Reporting Initiative*™ para Relatórios de Sustentabilidade e se refere à prestação de contas do período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020.

RESPONSABILIDADES DA REDE D'Or E DO BUREAU VERITAS

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

¹.ISAE 3000: International Standard on Assurance Engagements



METODOLOGIA

A verificação contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório, incluindo os indicadores GRI associados aos tópicos materiais;
2. Análise de evidências documentais fornecidas pela Rede D'Or São Luiz para o período coberto pelo Relatório (2020);
3. Avaliação dos sistemas utilizados para compilação de dados;
4. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pela Rede D'Or São Luiz;
5. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000¹, incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

¹ISAE 3000: International Standard on Assurance Engagements

LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

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

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

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

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



PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- A Rede D'Or São Luiz realizou em 2020 um novo estudo de materialidade que resultou em dezesseis tópicos materiais. Foram realizadas consultas por meio de vários canais a um grupo significativo de *stakeholders*. 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 da Rede D'Or São Luiz e o levantamento de fontes externas sobre aspectos relevantes que estão sendo discutidos nacionalmente e internacionalmente no setor de saúde: *GRI Standard*, *Riscos Globais do World Economic Forum (WEF)*, *Sustainability Accounting Standards Board (SASB – Healthcare Delivery)*, *Sustainability Yearbook S&P 2020*, *Sustainability NHS*, Hospitais Verdes e Saudáveis, Observatório ANAHP além da conexão com o Pacto Global da ONU e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS);
- Evidenciamos um sistema robusto de gerenciamento da gestão da qualidade da informação através do desenvolvimento dos indicadores do Quali D'Or, sistema desenvolvido internamente com o intuito de ofertar a visualização de todos os dados dos indicadores de Qualidade em um só lugar;
- Os dados apresentados para atender aos indicadores 305-1, 305-2 e 305-3 da GRI, fazem parte do Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado em 2020, cujo conteúdo não foi objeto de verificação específica. Elaborado com base na NBR ISO 14.064-1/07 e Programa Brasileiro GHG *Protocol*, o inventário foi certificado por uma terceira parte mediante um processo de verificação independente;
- O Relatório atualiza de forma apropriada dados do indicador NPS (*Net Promoter Score*), que avalia o quanto os clientes estão dispostos a recomendar os serviços da Rede D'Or São Luiz . Houve crescimento do NPS em todos os setores;
- O Relatório apresenta de forma adequada os indicadores associados à opção Essencial da GRI, o que inclui indicadores sociais e ambientais;
- As inconsistências encontradas no Relatório, em relação a um ou mais Princípios da GRI, foram corrigidas satisfatoriamente.



CONCLUSÃO

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

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

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

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

O Bureau Veritas implantou e aplica um Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas.

Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

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

A equipe que conduziu esta verificação para a Rede D'Or São Luiz possui 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

Telefone (11) 2655-9000.

São Paulo, Abril de 2021.








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

CONEXÕES PG E ODS

REDE D'OR
SÃO LUÍZ



Conexões entre PG e ODS

Tema	ODS	PG
Desempenho Econômico	 	-
Inovação		-
Pesquisa e Ensino	   	-
Integridade e Risco		
Energia	   	 
Água		
Resíduos	   	
Mudança Climática	    	 
Atração e Retenção	   	
Saúde e Segurança no trabalho	  	-
Treinamento e Desenvolvimento	   	-
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	 	 
Impacto nas Comunidades Locais	-	-
Prevenção e promoção da Saúde		-
Responsabilidade Social	-	-
Experiência do Paciente		-

Legenda

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Conexão: Temas Materiais x SASB - Health Care Delivery Versão 2018-10

Tema Material RDSL	Tópico SASB	Código SASB	Métrica Contábil	Página
Integridade e Risco	Privacidade do Paciente	HC-DY-230a.2	Descrição de políticas e práticas para proteger registros de informações de saúde e outras informações de identificação pessoal	39
		HC-DY-230a.3	Número de violações de dados	39
		HC-DY-230a.4	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a segurança e privacidade de dados	39
Energia	Gestão Energética	HC-DY-130a.1	Energia total consumida	107
			Porcentagem de eletricidade da rede	107
			Porcentagem de energia renovável	107
Resíduos	Gestão de Resíduos	HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos médicos	115
			Porcentagem de resíduos incinerados	115
			Porcentagem de resíduos reciclados ou tratados	115
			Porcentagem de resíduos enviados Aterro sanitário	115
Mudança Climática	Mudanças Climáticas e os impactos na saúde humana e infraestrutura	HC-DY-450a.1	Descrição da estratégia para lidar com os efeitos das mudanças climáticas nas operações comerciais, físicas, infraestrutura e projeto das instalações. Discussão de riscos específicos (como riscos físicos) apresentados por mudanças na frequência e intensidade de eventos climáticos extremos e mudanças na morbidade e mortalidade de doenças e enfermidades	110,111
Atração e Retenção	Empregado Recrutamento, Desenvolvimento & Retenção	HC-DY-330a.1	Taxa de rotatividade de profissionais de saúde não médicos	79
			Taxa de rotatividade de todos os outros funcionários	79
Saúde e Segurança do trabalho	Empregado Saúde e Segurança	HC-DY-320a.1	Taxa total de incidentes graves	90
Experiência do Paciente	Qualidade e Satisfação do Pacientes	HC-DY-250a.4	Taxa de readmissão	71



NOSSOS DIVINOS DETALHES

CAMPANHA DIVINOS DETALHES

CREDITOS: DIRETORIA DE RH, DIRETORIA DE QUALIDADE E
GERÊNCIAS DE ENFERMAGEM COM A AJUDA DOS NOSSOS
COLABORADORES

REDE D'OR
SÃO LUIZ

UNIÃO - comprometimento e empatia fazem a diferença FOTO: ©Ailita Darc

QUE a minha vida dê
significado a outras vidas

FOTO: ©Graziela Simões

EU conto com
você até o fim
desta jornada

FOTO: ©Jocely Neves



VER, Sentir,
Cuidar e Amar...

FOTO: ©Jocely Neves





VER, Atenção
aos detalhes

FOTO: ©Jocely Neves



A preservação
da criação

FOTO: ©Hermes
Henrique Garc

AQUELES que caminham
juntos certamente
entenderam o propósito

FOTO: ©andressa.nayara

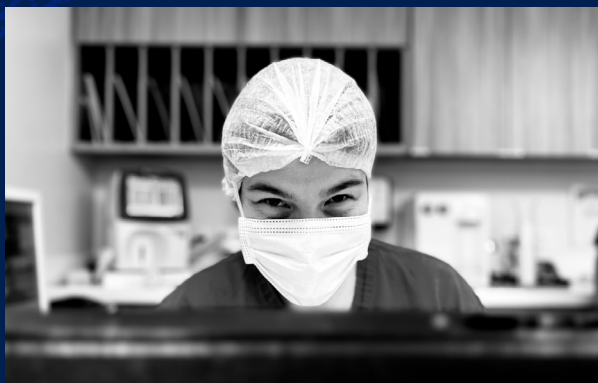
AQUI o amor
transborda

FOTO: ©Michele da
Silva Rodrigues



NÃO é ser
herói é vontade
de fazer o bem

FOTO: ©midyne4



DAMA da Lâmpada

FOTO: ©Anna Santos



CRÉDITOS

Uma publicação Rede D'Or São Luiz

www.rededorsaoluiz.com.br

Coordenação geral

Gerência de Sustentabilidade RDSL

Consultoria GRI

Lanakaná

www.lanakana.com.br

Projeto editorial e design

blendON

www.blendon.com.br

Imagens

Banco de Imagens Rede D'Or São Luiz

Agradecemos a todos os funcionários que colaboraram com a realização deste Relatório.