

2019 | RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

ENFERMAGEM





Foto da capa: Auxiliar de enfermagem Maria Aparecida Rosário de Lima, profissional do Hospital e Maternidade Paulo Sacramento, em Jundiá, há 26 anos.

Sumário

Mensagem do presidente	06
Sobre o relatório	09
Temas materiais	11
O Grupo NotreDame Intermédica	12
Quem somos e o que fazemos	14
Como fazemos	21
Governança Corporativa responsável	24
Engajamento de <i>stakeholders</i>	26
Anticorrupção	29
Cuidar	34
Cuidando de quem acolhe	36
Quem faz o GNDI	38
UniGNDI: estímulo ao desenvolvimento e cultura organizacional	41
Ambiente de trabalho diverso e inclusivo	44
Segurança e saúde: foco na prevenção	50
Acolher	56
Humanizar, acolher e prevenir	58
A voz dos beneficiários	60
Qualidade acreditada	64
Medicina preventiva: gestão integral da saúde	66
Responsabilidade social	70
Preservar	72
Atuação com foco na sustentabilidade	74
Resíduos: tema prioritário para a gestão	82
Sumário de conteúdo GRI	87
Anexos	92

Expediente

Equipe GNDI: Eliana Maria Vieira, diretora de Recursos Humanos; Patrícia Gonçalves Bueno, gerente de Meio ambiente, Sustentabilidade e Segurança do Trabalho; Priscila Costa Garrido, analista de Sustentabilidade

Consultoria GRI: BSD Consulting – Giulia Cricenti e Fernanda Coletti

Redação, projeto gráfico e diagramação: BH Press Comunicação – Renata Taffarello (redação), Lillian Ribas (edição e coordenação), Bruno Filogônio (projeto gráfico), Olívia Binotto (diagramação)

Fotos: Digna Imagem



*Sheila Regina de Azevedo (técnica de laboratório),
Danielle de Alenca Costa (técnica de laboratório)
e Andreia Lopes de Oliveira (analista de laboratório),
profissionais do NTO – Núcleo Técnico Operacional
do Notrelabs*



Como ler este relatório

Este é o 1º Relatório de Sustentabilidade do Grupo NotreDame Intermédica, que será publicado anualmente. Voltado a parceiros, Clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas, entre outros *stakeholders*, o relato traz resultados e iniciativas da gestão da Empresa, de aspectos ambientais, sociais e econômicos referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

O relatório foi elaborado de acordo com a GRI Standards: Opção Essencial, e não foi submetido a processo de verificação externa. Por ser a primeira edição, serão apresentados resultados de 2017 e 2018, para fins de comparação.

Mensagem do presidente



Irlau Machado Filho,
Presidente do Grupo NotreDame
Intermédica



Vivemos em um País com mais de 210 milhões de habitantes, dos quais somente 47 milhões são beneficiários de planos de saúde¹. Queremos ser agentes de uma mudança estrutural e contribuir para ampliar progressivamente o acesso à saúde de qualidade a mais e mais brasileiros.

¹Dados da ANS (dezembro/2019)

O ano de 2019 foi de grandes conquistas para o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI). No período, avançamos fortemente em nossa estratégia de crescimento com seis novas aquisições (Grupo GreenLine, Grupo Mediplan, Hospital AMIU, Grupo Belo Dente, Grupo SMEDSJ e Grupo Ghelfond) que agregaram um total de 911.000 novos beneficiários e 886 novos leitos hospitalares, contribuindo para a ampliação da nossa capacidade de oferta de leitos, exames e terapias ambulatoriais. Além disso, foram entregues 29 obras e realizamos a integração da maioria das novas operações. E ainda temos um caminho a percorrer, com aproximadamente 40 empreendimentos em andamento, com previsão de conclusão nos próximos 18 a 24 meses.

Em um grande esforço da área de Relações com Investidores junto ao mercado, fizemos dois *follow ons* (processo em que uma companhia que já tem capital aberto faz novas emissões de papéis), envolvendo mais de três mil investidores em mais de 300 reuniões. Foi um trabalho intenso e coordenado de nossas equipes, um time competente, integrado e que divide conosco a missão de **Tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros.**

Do ponto de vista de resultados econômicos, 2019 também se mostrou positivo e marcado pela dinamização das vendas orgânicas. Superamos em muito a nossa meta de crescimento orgânico e chegamos ao final do ano com mais de 250 mil novos beneficiários de saúde. Também tivemos avanços qualitativos importantes, como o lançamento do Notrelife 50+, um conceito inovador de plano de saúde individual voltado para pessoas acima de 49 anos, que representa um importante marco em nossa estratégia de crescimento.

Junto ao nosso Corpo Clínico, promovemos um amplo programa de relacionamento com os médicos, o NotreMedical, que envolve treinamento, capacitação, diversas iniciativas de aproximação para auxiliar e engajar este profissional no conceito do acolhimento ao paciente, comportamento que deve pautar as ações de cada colaborador do GNDI.

Os desafios de todo o dinamismo do crescimento da Companhia, que evolui dentro de uma estratégia de verticalização ampliando estrutura e Rede de Atendimento, são muitos. Neste segundo momento de transformação, voltamos nosso foco para consolidar uma estrutura organizacional que funcione de forma regional mantendo os padrões de qualidade, os compromissos com o cuidado integral do paciente e o alinhamento para a geração de resultado.

É preciso considerar, ainda, o desafio de crescer frente ao cenário econômico brasileiro, que ainda reage de forma tímida. Entendemos que toda crise é uma oportunidade de repensar processos, desenvolver novas linhas de raciocínio, testar sua compatibilidade com o cenário e reduzir custos, sempre que necessário. Olhando para trás, não há dúvida de que estávamos bem preparados em termos de qualidade, atendimento, instalações e tecnologia médica para atender aos anseios de uma população para a oferta de serviços de saúde de qualidade a preços acessíveis. Afinal, essa é a nossa missão.

E o conceito de sustentabilidade no GNDI nasce exatamente no contexto desse propósito e faz parte de nosso DNA. Nosso compromisso nos impulsiona a encontrar equilíbrio entre os aspectos sociais, econômicos e ambientais, direcionando a gestão voltada à sustentabilidade. Essa é a mensagem que levamos incessantemente a todos os nossos *stakeholders*.

Aplicar esse conceito na prática significa monitorar os custos, eliminar desperdícios, buscar soluções eficazes para tratamentos suportados por protocolos médicos comprovadamente validados e assertivos. Implica buscar soluções de engenharia a partir de materiais ecoeficientes, monitorar e reduzir consumo de energia e de água, promover a gestão adequada de resíduos.

Em nossas aquisições, ao inserirmos um novo negócio em nosso portfólio, incorporamos nossos protocolos médicos, nossas diretrizes, indicadores de performance, metas de eficiência, sustentabilidade em compras, tecnologias mais eficientes. São questões que convergem para um sistema sustentável

de serviços de saúde, para nossa Companhia e também para todos os beneficiários. Geramos valor a nossos Clientes na medida em que contribuimos para sua qualidade de vida. E quando falamos em clientes corporativos, isso se reverte em produtividade.

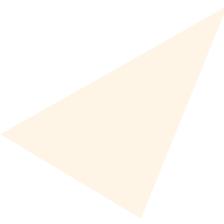
Ainda temos muitos desafios, e aqui reforço o que não tem sido apenas a nossa voz, mas de todo o sistema de saúde suplementar no País. Seguimos firmes no propósito de ampliar o diálogo com a sociedade para melhor entendimento do que representa um plano de saúde. E também reafirmamos nosso compromisso de ampliar a oferta de planos diferenciados, que atendam aos perfis e às reais necessidades dos beneficiários, para que mais pessoas tenham acesso a um serviço de saúde suplementar de qualidade e que coloca o indivíduo no centro de sua estratégia.

Precisamos liberar mais criatividade nesse processo e gerar segurança para o setor para que haja maior oferta de planos individuais, o que é um enorme desafio para as empresas de saúde. Ainda assim, vislumbramos um futuro brilhante; vemos mais entendimento, transparência, disponibilidade de informação em variados canais que a tecnologia proporciona, com base para que as pessoas tomem decisões de forma consciente. E isso tende a gerar produtos de maior valor agregado e mais sustentáveis.

Nossa Empresa conseguiu, ao longo dos últimos anos, algo que chamaria até de “mágico”, no meio de um cenário árido, com uma das piores crises macroeconômicas: enquanto o mercado sofreu retração de 8%, o GNDI cresceu 28%. O horizonte é ainda mais promissor na medida em que há retomada da economia e o emprego se torna mais acessível, o que, no nosso negócio, é extremamente importante, já que cerca de 80% dos planos de saúde vendidos no mercado são para clientes corporativos.

Nesse cenário alentador, vamos seguir nossa estratégia de crescimento para que possamos cumprir a missão de oferecer saúde de qualidade acessível à população brasileira.

Boa leitura!





EM TEMPO

Em 2020, estamos enfrentando um desafio singular com o surto pandêmico do novo Coronavírus (COVID-19). Uma situação única, de abrangência global e que coloca em risco vidas humanas e a sustentabilidade do desenvolvimento econômico mundial. Apesar de todas as dificuldades, nosso foco em planejamento tem sido fundamental, até o momento, para continuarmos executando nossa estratégia, dentro de um ambiente mais controlado e que traga menores impactos a nossos *stakeholders* (beneficiários, colaboradores, comunidade e acionistas).

Desde o início do ano, temos monitorado a evolução do novo Coronavírus pelo Mundo e, rapidamente, iniciamos um plano de ação com o intuito de nos prepararmos da melhor forma para um cenário extremo. Criamos um Comitê de Gestão de Crise específico para este tema, desenvolvemos um plano de comunicação transparente para alinharmos toda nossa estrutura de Rede Própria quanto à evolução do vírus e atualização de protocolos médicos. Além disso, instruímos nossos colaboradores e clientes quanto à prevenção e utilização eficiente de nossa Rede. Treinamos nossas equipes médicas de Homecare e de Programas Preventivos

(equipes que atuam diretamente com o principal grupo de risco, formado por idosos e pacientes crônicos). Fortalecemos o estoque de materiais para o tratamento dos sintomas, incluindo EPIs e medicamentos. Estabelecemos um protocolo de atendimento uniforme para os possíveis casos de COVID-19 e segregamos algumas unidades de atendimento da Rede Própria para o atendimento exclusivo no caso de internações hospitalares. Posteriormente, quando autorizados pelo agente regulador (ANS), passamos a reagendar os procedimentos médicos eletivos (não emergenciais) reduzindo, assim, possíveis contágios e aumentando a disponibilidade de nossos leitos. Lançamos também nossa plataforma de telemedicina (disponível também em nosso app) para orientar e dar continuidade, de forma efetiva, aos atendimentos médicos aos nossos beneficiários impossibilitados de sair de casa. Assim, com uma equipe de excelência em Saúde e uma Rede Própria ampla e moderna, aliados a uma cultura empresarial que valoriza e incentiva o planejamento, vamos seguir nossa estratégia de crescimento para que possamos cumprir a missão de oferecer saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros.

Sobre o relatório

A produção deste relatório foi orientada pelos temas materiais, definidos entre 2018 e 2019, com a participação dos nossos principais *stakeholders*. Temas materiais são os mais relevantes para a sustentabilidade do nosso negócio: aqueles que influenciam nosso posicionamento e norteiam todos os processos de tomada de decisão. Neste documento eles se relacionam aos aspectos GRI relatados e às nossas principais iniciativas nos aspectos social, econômico e ambiental.

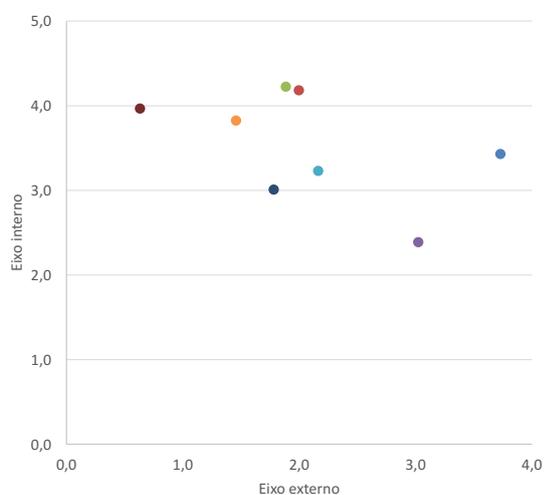
A quatro mãos

Os critérios para definição dos públicos consultados para o mapeamento e priorização dos temas consideraram a relevância do grupo para a organização, o grau de maturidade do relacionamento e os canais de comunicação disponíveis.

Por meio de entrevistas individuais, consultas *on-line* e análises de comunicados internos, o GNDI levantou junto a esses públicos a lista de temas mais relevantes para cada um. Para priorizá-los foi usada a média da ponderação final dos eixos internos e externos, resultando nos seguintes aspectos:

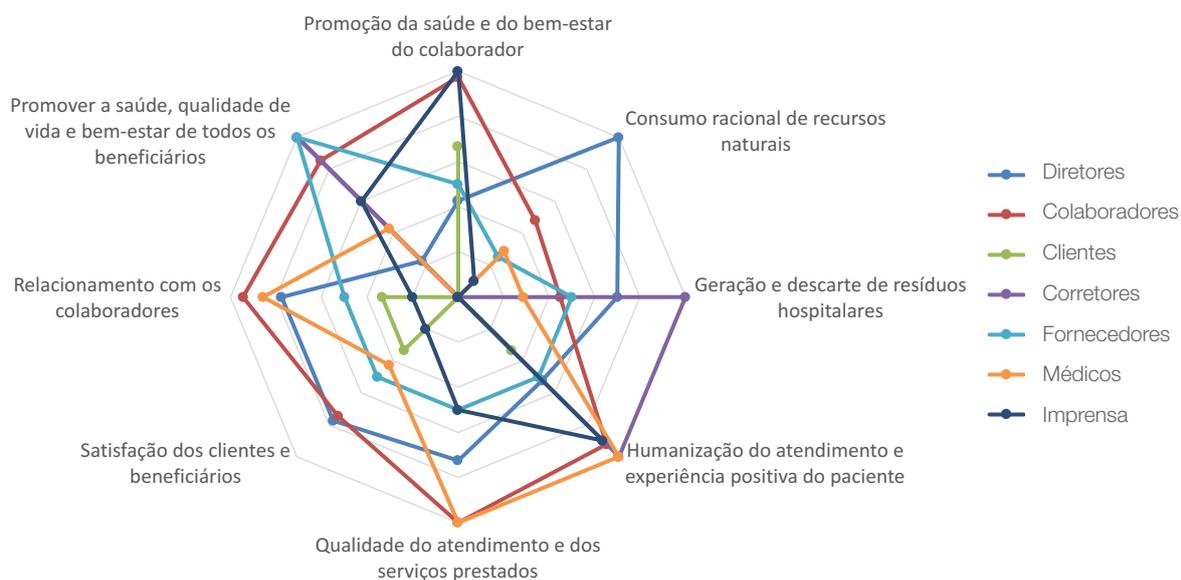
- Humanização do atendimento e experiência positiva do paciente
- Qualidade do atendimento e dos serviços prestados
- Relacionamento com os colaboradores
- Promoção da saúde, qualidade de vida e bem-estar de todos os beneficiários
- Promoção da saúde e do bem-estar do colaborador
- Satisfação dos Clientes e beneficiários
- Geração e descarte de resíduos hospitalares
- Consumo racional de recursos naturais

MATRIZ DE MATERIALIDADE



- Humanização do atendimento e experiência positiva do paciente
- Qualidade do atendimento e dos serviços prestados
- Relacionamento com os colaboradores
- Promover a saúde, qualidade de vida e bem-estar de todos os beneficiários
- Promoção da saúde e do bem-estar do colaborador
- Satisfação dos clientes e beneficiários
- Geração e descarte de resíduos hospitalares
- Consumo racional de recursos naturais

RELAÇÃO DOS TEMAS POR GRUPO DE STAKEHOLDER



Para fins de relato, os temas materiais acima foram consolidados em quatro temas. Após análise da organização, o tema Governança Corporativa também foi incluído, devido à sua relevância, resultando em cinco tópicos que orientam a produção deste documento.

Limites dos aspectos materiais

A equipe de sustentabilidade do GNDI realizou uma análise dos limites dos impactos considerando os resultados do processo de materialidade. Nessa análise buscou-se compreender se a relação da Companhia com os impactos é direta por meio das operações da Empresa (apontado na tabela 1 – em **Anexos** - como 'causa') e/ou por meio de suas relações comerciais (apontado na tabela 1 – em **Anexos** - como 'contribui').



Equipe técnica de Auditoria, na Sede do GNDI, em São Paulo

Temas materiais

GOVERNANÇA CORPORATIVA RESPONSÁVEL



Assegurar a retidão por meio de mecanismos de combate a desvios de conduta para minimização de riscos e promoção de comportamento ético.

PROMOÇÃO DA SAÚDE E PREVENÇÃO DA DOENÇA



Promover a saúde, a qualidade de vida e o bem-estar de todos os beneficiários e Clientes, assim como prevenir doenças e disseminar informações.

RELAÇÃO POSITIVA COM OS COLABORADORES



Manter relacionamento proativo e transparente com os colaboradores, com foco no recrutamento e retenção de talentos, no desenvolvimento profissional de médicos e colaboradores e no combate a todas as formas de assédio e discriminação.

ECOEFIÊNCIA E GESTÃO DE RESÍDUOS



Buscar o consumo racional e eficiente de recursos naturais, com ênfase na gestão de resíduos hospitalares.

HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO



Garantir a experiência positiva do paciente, com foco na qualidade do atendimento, qualidade dos serviços prestados, infraestrutura adequada e na satisfação de Clientes e beneficiários.



O Grupo NotreDame Intermédica

| Equipe multidisciplinar em posto de enfermagem



Pioneiro em
Medicina Preventiva



Mais de 50 anos
de atuação no Brasil



26.326
colaboradores
próprios, terceiros
e autônomos



5,5 milhões
de beneficiários
(3 milhões em Saúde e
2,5 milhões em Dental)

Quem somos e o que fazemos

Buscamos a excelência na gestão do atendimento, acolhimento e segurança do paciente.

Reconhecida pelo pioneirismo em Medicina Preventiva e por oferecer as melhores soluções em saúde e odontologia para Clientes individuais e empresariais, a NotreDame Intermédica Participações S.A., que controla o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI), é uma Sociedade Anônima de capital aberto, com Sede em São Paulo (SP) e operação no Brasil.

Somos uma das maiores operadoras de Saúde do País e a maior empresa de Saúde do Estado de São Paulo, com, aproximadamente, 5,5 milhões de beneficiários (3 milhões em Saúde e 2,5 milhões em Dental).

Buscamos a excelência na gestão do atendimento, acolhimento e segurança do paciente. Nossos Clientes contam com Rede Própria de Centros Clínicos, Hospitais, Prontos-socorros, Maternidades, Laboratórios com pontos de coleta ambulatoriais, Centros de Diagnóstico por Imagem, Espaços de convivência para o público sênior e Unidades de Medicina Preventiva, além de Rede Credenciada e Clínicas Odontológicas (veja no texto **O Grupo**).

Atuamos a partir de quatro pilares estratégicos



Acolhimento: construir experiências positivas para o Cliente ou para o paciente agrega experiências positivas também para os colaboradores e proporciona um bom ambiente a todos.



Qualidade: promover bem-estar e qualidade de vida a todos os beneficiários e, conseqüentemente, sustentabilidade aos Clientes. A qualidade deve ser percebida diretamente pelo paciente e, na área administrativa, ser considerada para a tomada de decisões em prol de todos os *stakeholders*.



Verticalização: é o modo como nos apropriamos e incentivamos nossos beneficiários a utilizar nossa Rede Própria. Focamos na promoção de qualidade de vida e bem-estar, o que também envolve questões administrativas.



Rede Própria: ter dentro de casa os recursos e serviços que o beneficiário necessita para o atendimento médico-hospitalar, dentro do que nos obriga a regulamentação da ANS. Este é o caminho adotado para cuidar bem dos nossos pacientes.

Com um modelo de negócios economicamente sólido, socialmente responsável e em constante aprimoramento, atendemos Clientes que buscam serviços de saúde de qualidade, com custos acessíveis.

O Grupo

- Grupo é composto por **NotreDame Intermédica (Saúde) + Interodonto (Odontologia)**
- Rede Própria: **20** Hospitais, **20** Prontos-socorros autônomos, **73** Centros Clínicos, **11** Unidades de Medicina Preventiva, **63** pontos de coleta para análises clínicas e **11** Unidades de exames de imagem.
- **Mais de 16 mil** dentistas credenciados
- **14.576** colaboradores próprios¹
- **11.750** colaboradores terceiros e autônomos²
- **Oferta de planos** a pequenas, médias e grandes empresas
- **NotreLife50+**: plano exclusivo para pessoas físicas acima de 49 anos de idade



¹ Dados referentes ao ano de 2019, considerando o escopo deste relatório, que não abrange as Unidades adquiridas e integradas após o mês de março de 2019: Grupo GreenLine, Grupo Mediplan, Hospital AMIU, Grupo Belo Dente, Grupo SMEDSJ e Grupo Ghelfond.

² São considerados os profissionais da limpeza, portaria, vigilância, nutrição, engenharia, transporte, médicos, TI e digitalização.

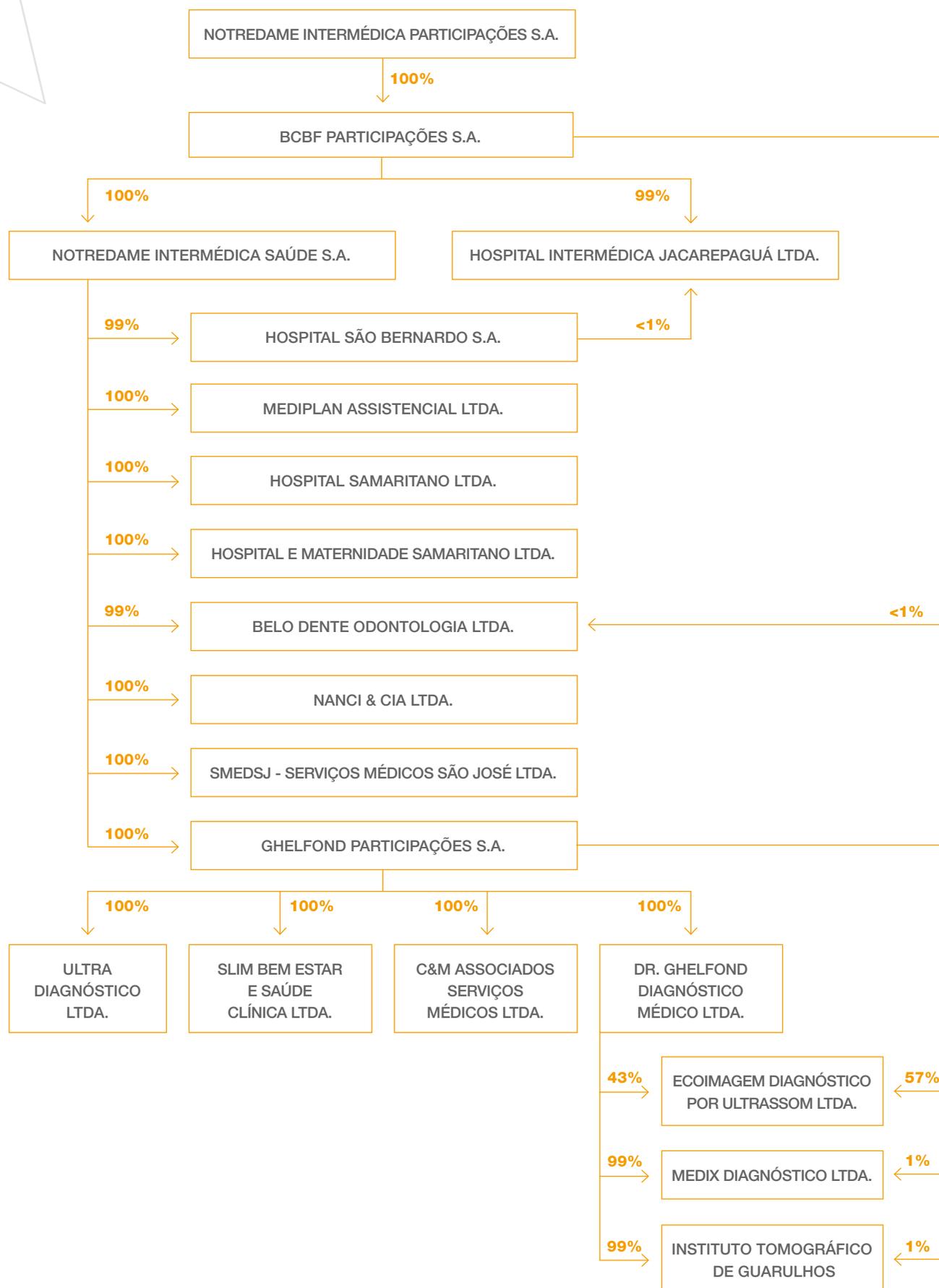
NotreLife 50+

Ideal para pessoas com 49 anos de idade ou mais, o plano individual NotreLife 50+ oferece cobertura de consultas, exames e internações na Rede Própria da NotreDame Intermédica a preços competitivos, atento ao bem-estar dos beneficiários. Nos espaços NotreLife 50+, o Cliente tem acesso a serviços de bem-estar, sem custos adicionais, como Cyber Café, Espaço de Leitura, oficinas de arte, yoga, meditação, alongamento e Medicina Integrativa. Atualmente, o plano é oferecido em Jundiaí e Sorocaba.



Niegy Elisa de Moraes Cavalcante, do NotreLife 50+ de Sorocaba

ESTRUTURA SOCIETÁRIA DO GNDI EM DEZEMBRO DE 2019





Interodonto é uma das maiores operadoras de planos odontológicos do Brasil. Atua por meio de ampla Rede Credenciada de clínicas distribuídas por todo o território brasileiro, com dentistas altamente qualificados, que operam as mais modernas técnicas e tecnologias.

Em 2019 a Interodonto teve um crescimento orgânico e por meio de aquisições, chegando em mais de 2.500.000 de beneficiários odontológicos. Segundo dados da ANS, atualmente a Interodonto ocupa a 2º posição no ranking de operadoras odontológicas, considerando a inclusão de vidas da Belo Dente. Destaque-se, ainda, o aproveitamento em “cross sell” com a carteira de saúde, o qual ultrapassou os 70%.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros

Visão

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

Valores



Em crescimento

Ao longo dos anos, destacamos-nos pela rápida e constante evolução na área da Saúde. A estratégia de verticalização, que resulta em fusões e aquisições,

sustenta a melhoria da qualidade assistencial e a oferta de custos mais acessíveis. **Conheça alguns marcos da nossa história:**



A controladora do Grupo NotreDame Intermédica é listada no Novo Mercado da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), com prática de divulgação trimestral de resultados ao mercado.



Resultados financeiros em 2019¹



RECEITA LÍQUIDA:

R\$ 8.412,4 milhões
37,1% acima do
registrado em 2018.



R\$ 2.502,6 MILHÕES DE CAIXA LÍQUIDO,
mesmo após as aquisições do Grupo SMEDSJ
e Ghelfond, bem como os investimentos na
melhoria da Rede Própria.

¹ As Unidades adquiridas e integradas após o mês de março de 2019, embora incluídas nas demonstrações financeiras, não foram consideradas neste relato. São elas: Grupo GreenLine, Grupo Mediplan, Hospital AMIU, Grupo Belo Dente, Grupo SMEDSJ e Grupo Ghelfond.

Cadeia de fornecimento

Contamos com fornecedores cuja conduta está alinhada aos nossos valores. O apoio de cada um é fundamental para oferecermos serviços de qualidade e com foco no paciente. Eles podem ser divididos em três grandes setores:

Administrativo

- **366 fornecedores** com contratos vigentes.
- Localizados principalmente em **São Paulo**.
- **Prestação de serviços** de higienização e limpeza, vigilância, comodatos de equipamentos médicos e locação de frota, por exemplo.

Engenharia

- **147 fornecedores** com contratos vigentes > **aumento de 33%** em 2019, acompanhando o crescimento do GNDI.
- Empresas de **pequeno e médio porte**.
- Localizados principalmente em **São Paulo e Rio de Janeiro**.
- **Prestação de serviços** em unidades que contam com manutenção predial, serviços públicos de água e energia elétrica, além de serviços especializados em equipamentos.

Suprimentos

- **Cadeia heterogênea** com contratos vigentes e contratações.
- Localizados principalmente no **Sudeste** e **Centro Oeste** do País.
- Cadeia composta em sua maioria pela **indústria farmacêutica e de materiais hospitalares**. Fornecedores críticos, com aportes de cerca de **R\$ 500 milhões por ano**.



Reconhecimentos

Nossa obstinação pela qualidade e excelência na prestação de serviços em saúde nos rende certificações nacionais e internacionais, reiterando o compromisso em ofertar soluções de alta qualidade a nossos beneficiários:



- Certificação Diamante no *Qmentum International Accreditation Program*;



- Certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) nos Níveis 1 (Acreditado), 2 (Acreditado pleno) e 3 (Acreditado com excelência);



- Sistemas de Gestão da Qualidade da Área Regulatória, da Ouvidoria da NotreDame e da Interodonto certificados pela Norma NBR ISO 9001:2015;



- Prêmio Unicef pela iniciativa Hospital Amigo da Criança, com foco no incentivo ao aleitamento materno, desenvolvido no Hospital e Maternidade Paulo Sacramento (Jundiaí-SP) e Hospital Modelo (Sorocaba-SP).



Jacqueline Rampazzo Rodrigues,
coordenadora de enfermagem da UTI
Neonatal do Hospital Modelo, em Sorocaba

Como fazemos

Nos orgulhamos de desenvolver nosso trabalho de forma íntegra e honesta ao longo de mais de 50 anos de história. Dirigentes, colaboradores e demais profissionais que exercem atividades em nome do GNDI devem ser sempre orientados pelos princípios da legalidade, justiça, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência, probidade, eficiência, honestidade, lealdade e pelo correto alinhamento dos princípios, valores e objetivos sociais refletidos no Código de Conduta Ética e em todas as políticas que ajudam a moldar o Grupo.

Sustentabilidade no GNDI

O compromisso com a sustentabilidade é inerente às nossas atividades e considerado aspecto primordial para o crescimento e avanço do segmento de Saúde no País. Para guiar nossas ações, contamos com a Política

MASS (Meio Ambiente, Sustentabilidade e Segurança do Trabalho), que estabelece, por exemplo, responsabilidades e critérios para instituir gestão integrada desses três grandes temas. As orientações são aplicáveis a todos os colaboradores de unidades de negócio do Grupo, sendo definidas atribuições específicas à Alta Gestão e Média Gerência. Também buscamos assegurar que parceiros e fornecedores estejam alinhados aos compromissos e valores do GNDI.

Segurança: temos como diretriz o cumprimento de requisitos legais. Contamos com equipe especializada para gestão de atividades nas Unidades, como inspeções e análise de acidentes, entre outras. Investimos na prevenção e sensibilização de colaboradores por meio de ações da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA) e de programas de melhoria. Profissionais diretos e terceirizados podem comunicar atividades inseguras às lideranças para gestão dos riscos.



Aula de yoga,
no Notrelife 50+
Sorocaba

Meio Ambiente e Sustentabilidade: atuamos com foco nos pilares ambiental, social e econômico, seguindo os requisitos legais nacionais e internacionais, bem como os princípios da ética empresarial. Entre nossos compromissos está o gerenciamento de impactos ambientais positivos e negativos; a destinação ambientalmente adequada de todos os resíduos sólidos e líquidos; a utilização consciente de recursos naturais; a prestação de informações às nossas partes interessadas; e a implementação de ações de responsabilidade social alinhadas à estratégia de negócio.

Cientes de que a área da saúde está intrinsecamente associada ao bom desempenho de indicadores sociais, econômicos e ambientais, nos tornamos, em 2018, signatários dos Princípios do Pacto Global da ONU e estamos engajados na contribuição para os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Com base nos resultados da Matriz de Materialidade, priorizamos seis ODS.



Para aprimorar ainda mais nossos conhecimentos sobre o tema e sua aplicação em nossa rotina, participamos do Grupo Temático (GT) dos ODS.



Roberta Salim de Almeida, auxiliar de enfermagem do Centro Clínico Arujá

Atenção aos riscos

Atento a fatores capazes de impactar os negócios, o Grupo NotreDame Intermédica se dedica a um rigoroso monitoramento de riscos, seguindo as melhores práticas do mercado e do setor. Instrumentos como a Política de Gestão de Riscos, o Manual de Riscos e auditoria de processos orientam a gestão do tema na Companhia. Mantemos um mapeamento de riscos contínuo com base nas diretrizes da ISO 31000:2018 e da COSO.

Além disso, procuramos estar alinhados, ainda que informalmente, ao **Princípio da Precaução**, que também orienta a gestão ambiental, especialmente no que diz respeito ao gerenciamento de resíduos de serviço de saúde, e na segurança do trabalho da organização. A análise, contínua, se faz presente desde o planejamento estratégico até a orientação de políticas e práticas na organização.

Estabelecido na Conferência RIO 92, o Princípio da Precaução é a garantia contra os riscos potenciais que, de acordo com o estado atual do conhecimento, não podem ser ainda identificados. Este Princípio afirma que a ausência da certeza científica formal, a existência de um risco de um dano sério ou irreversível requer a implementação de medidas que possam prever este dano.



Governança Corporativa responsável

Nossas práticas e processos estão alinhados aos mais altos princípios de transparência, equidade, prestação de contas, ética e responsabilidade corporativa e socioambiental. O GNDI tem suas ações comercializadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3), no Novo Mercado, segmento de listagem especial que exige a adoção do mais elevado padrão de Governança Corporativa.

A estrutura de Governança Corporativa é composta pela Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração, sendo esse último órgão responsável pela tomada de decisões em relação a assuntos ambientais, sociais e econômicos, conforme previsto em Estatuto Social e Regimento.

São indicados para compor o Conselho profissionais altamente qualificados, com comprovada experiência técnica, profissional e/ou acadêmica, e alinhados aos valores e à cultura da Companhia.

Visando à melhoria contínua da gestão, anualmente, os membros do Conselho autoavaliam suas atividades e, a cada dois anos, fazem a análise formal dos resultados da Companhia e do desempenho da Diretoria, do próprio Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento e de cada um de seus respectivos membros, individualmente.

O detalhamento da atuação de cada órgão está disponível nos ANEXOS: *Tabela 2. Funções Conselho Administração, Comitê de Auditoria e Diretoria Executiva.*



MAIS NA WEB



Todas as orientações referentes à atuação e indicação de membros da Governança Corporativa estão disponíveis no Estatuto Social, Regimento Interno do Conselho de Administração, Código de Conduta Ética e Programa de *Compliance*. Os arquivos podem ser consultados por meio do QR Code ao lado.



Desde a nossa abertura de capital, em 2018, aderimos ao Novo Mercado – segmento de listagem da B3 que exige o atendimento dos mais altos padrões de Governança Corporativa do mercado de capitais brasileiro. Também optamos por adotar as principais práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO¹

Christopher Riley Gordon	Presidente
Irlau Machado Filho	Membro do Conselho
Michel David Freund	Membro do Conselho
T. Devin O'Reillyr	Membro do Conselho
Wayne Scott De Veydt	Membro do Conselho
José Luiz Teixeira Rossi	Membro do Conselho Independente
Plínio Villares Musetti	Membro do Conselho Independente

¹ Composto por, no mínimo cinco e no máximo sete membros, acionistas ou não, residentes no Brasil ou no exterior. Desse total, no mínimo dois ou 20% deverão ser conselheiros independentes.



DIRETORIA EXECUTIVA²

Irlau Machado Filho	Diretor Presidente / CEO
Marcelo Marques Moreira Filho	Diretor Financeiro / CFO
Anderlei Gerhardt Buzelli	Diretor de Integração
Glauco Desiderio	Diretor de Relações com Investidores
João Alceu Amoroso Lima	Diretor Operacional Odontologia
Joel de Sousa	Diretor Operacional Saúde
Luiz Celso Dias Lopes	Diretor Técnico
Lino José Rodrigues Alves	Diretor Jurídico
Nilo Sergio Silveira Carvalho	Diretor Comercial
Pedro Guilherme Calandrino	Diretor de Fusões e Aquisições

² Composta por, no mínimo dois e no máximo 10 membros, sendo um Diretor Presidente, um Diretor de Relações com Investidores, um Diretor Financeiro, um Diretor Operacional, um Diretor Comercial e os demais Diretores sem designação específica.



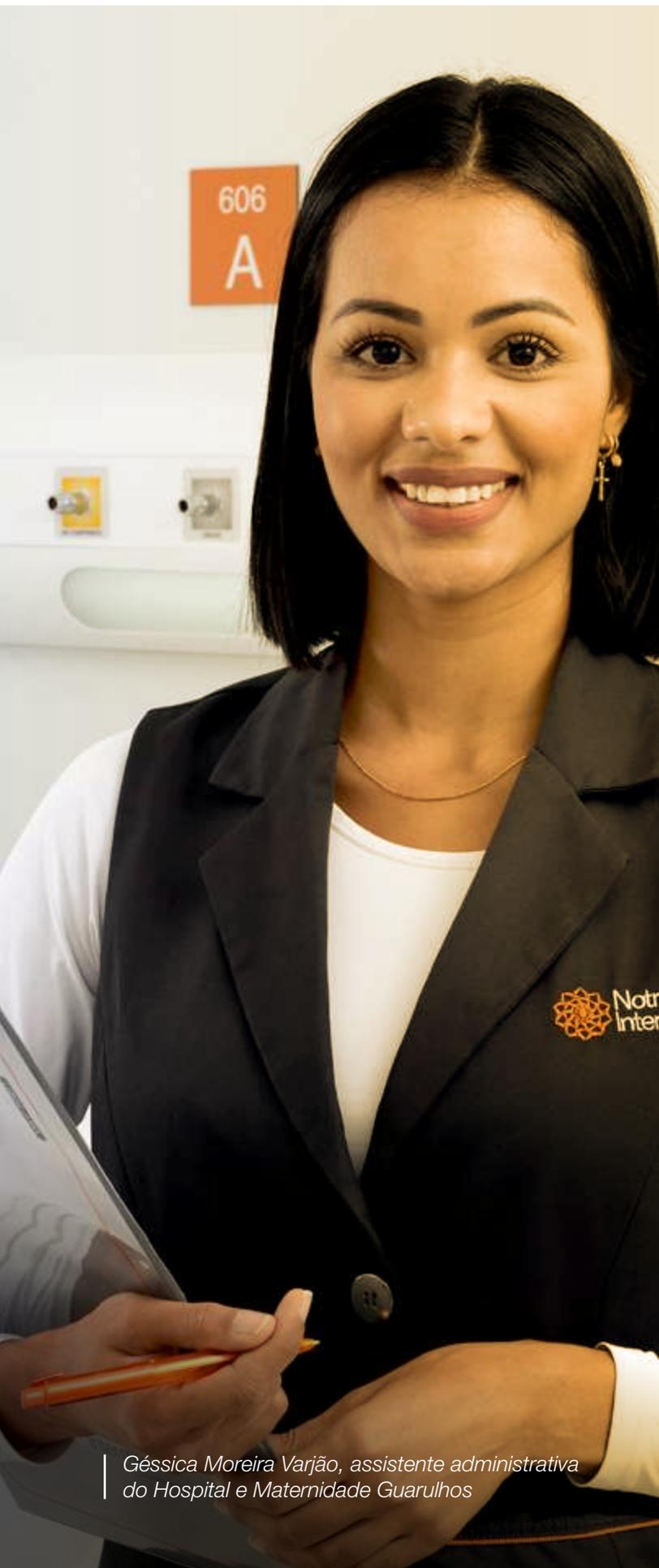
COMITÊ AUDITORIA³

Wayne Scott De Veydt

José Luiz Teixeira Rossi

Plínio Villares Musetti

³ Composto por três membros, sendo que no mínimo um deles é conselheiro independente e um deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

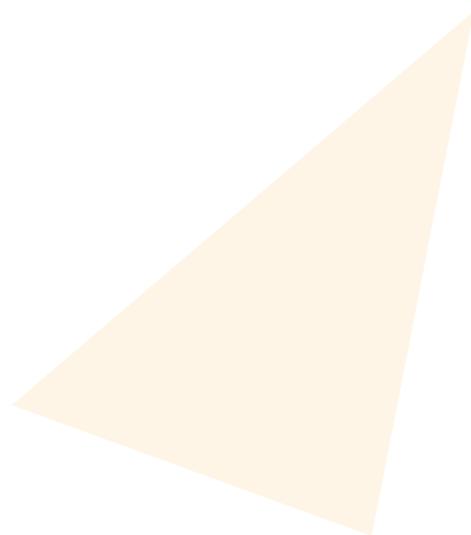


Gêssica Moreira Varjão, assistente administrativa do Hospital e Maternidade Guarulhos

Engajamento de *stakeholders*

Permanentemente, promovemos iniciativas de engajamento com diversos *stakeholders* que fazem parte da cadeia do negócio: colaboradores, corpo clínico, corretores, Clientes, beneficiários, credenciados, fornecedores, imprensa, comunidades, sindicatos, investidores, congêneres, entidades de saúde, acionistas, terceiros e órgãos reguladores.

Os veículos de comunicação, elaborados conforme características e necessidades de cada público, são ferramentas importantes para dar robustez ao relacionamento.



Comunicar é preciso

PÚBLICO	VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO	CONTEÚDO VEICULADO	PERIODICIDADE
			
Colaborador GNDI	E-mails, Murais, TV Corporativa, Intranet/Extranet/ Seu Espaço	Diretrizes do Grupo, aprofundamento de informações institucionais, campanhas internas, cotidiano do colaborador.	Diária
	Blog Colaborador		Duas vezes por semana
Beneficiários, Clientes, corretores, <i>prospects</i> , credenciados e demais	Site	Informações sobre Unidades de Negócio, serviços de saúde, dicas de saúde, Trabalhe Conosco e canais de atendimento. Áreas de acesso exclusivo a beneficiários, Clientes, credenciados, investidores, imprensa e corretores.	Semanal (ou de acordo com a demanda)
	Blog da Saúde	Informações sobre prevenção de doenças e promoção da saúde.	Mensal
	Dúvidas frequentes	Informações técnicas e dúvidas gerais sobre planos de saúde e odontológicos, desde contratação até a utilização do beneficiário.	Mensal
Colaboradores, beneficiários e demais seguidores	LinkedIn	Informações institucionais, <i>employer branding</i> , vagas de emprego, campanhas de RH, notas sobre inaugurações, campanhas, datas comemorativas da área da saúde.	Duas a três vezes por semana
Seguidores	YouTube	Ações do GNDI, palestras de Medicina Preventiva, orientações médicas, autosserviços.	Por demanda
Imprensa	Releases, notas, defesa do consumidor	Novidades do Grupo, aquisições, mudanças da Empresa, entre outros assuntos de interesse da imprensa e do segmento, além de casos de defesa do consumidor.	Por demanda
Beneficiários, Clientes, corretores	E-mail marketing	Assuntos do dia a dia dos diferentes públicos de interesse.	Por demanda

A aplicação de **pesquisas** é outra importante iniciativa. Os colaboradores participam, anualmente, de Pesquisa dos Canais de Comunicação Interna e periodicamente de Pesquisas de Satisfação de Ações Internas.

Dentre os resultados das consultas realizadas em 2019, destacam-se a favorabilidade de 65% da intranet/extranet como meio de comunicação interna preferido entre os respondentes, seguido do e-mail corporativo (21%); e a classificação com nota acima de 8 entre 85% dos respondentes para o Mês do Meio Ambiente, realizado pela primeira vez na Empresa.

Há, ainda, programas específicos de engajamento. O corpo clínico conta com o **NotreMedical**, lançado em 2019, que visa: estreitar o relacionamento com médicos; garantir que todas as informações, treinamentos, protocolos e conteúdos relevantes cheguem aos médicos em

prazo adequado e com linguagem clara; disponibilizar benefícios oferecidos pelos parceiros GNDI; compartilhar dados sobre o crescimento do Grupo; reconhecer e valorizar boas práticas, além de ser canal para críticas e sugestões.

Entre as iniciativas que integram o programa está a criação de um aplicativo exclusivo, que proporciona rede de conexão e troca de conhecimentos e já conta com mais de 1.100 usuários; e o “Encontro com o Gestor”, que reúne executivos e médicos para conversa sobre a rotina e perspectivas para o futuro.

Já o Interligados, destinado a corretores, é composto por seis pilares: eventos, treinamentos, serviços, recompensa, qualidade de vida e campanha de vendas. Com início em 2016, o programa foi formatado para reunir e organizar as ações com corretores e estimular o aumento das vendas. *Blitz* nas corretoras, Campanhas de Vendas, Happy Hours, treinamentos, eventos de relacionamento e *tours* em Unidades da Rede Própria do GNDI são algumas das ações desenvolvidas.



Dr. Cristian Abel Morales, em Sala de Hemodinâmica no Hospital e Maternidade Paulo Sacramento, em Jundiaí

Anticorrupção

Os valores éticos do GNDI estão presentes nas tomadas de decisão nos negócios, na Governança Corporativa e nos relacionamentos com todos os públicos de interesse. A partir de mecanismos de combate à corrupção, minimização de riscos e promoção de comportamento ético, nos empenhamos para assegurar a retidão do negócio.

Nosso Código de Conduta Ética estabelece padrões de integridade que norteiam a conduta de quem representa o GNDI em atividades profissionais e relacionamentos diários. Contamos ainda com o Programa de *Compliance*, que prevê as regras a serem observadas pelos nossos fornecedores e Clientes, bem como a atuação dos colaboradores para promover o combate à corrupção e ao suborno.

Ao ingressarem no GNDI, os colaboradores realizam adesão ao Código de Conduta Ética e são treinados sobre sua aplicação por meio da Universidade Corporativa.

A adesão ao Programa de *Compliance* pelos fornecedores é realizada por meio de homologação prévia do fornecedor e se torna cláusula nos instrumentos firmados pelo GNDI. Para a Companhia, o alinhamento entre organização e fornecedor precisa se basear não apenas na qualidade dos produtos e serviços adquiridos, mas também – e sobretudo – em valores éticos.

O Código de Conduta Ética e o Programa de *Compliance* são amplamente divulgados a todos os públicos por meio do endereço eletrônico <https://ri.gndi.com.br/governanca/estudo-social-politicas-e-codigo-de-conduta>.

Além disso, o GNDI conta com políticas específicas como a Política Anticorrupção e Antissuborno, Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Política de Patrocínio e Doação.

Seguindo nosso compromisso com os dez Princípios do Pacto Global da ONU e visando melhorar cada vez mais nossos processos, reportamos anualmente nosso desempenho no combate à corrupção por meio do Comunicado de Progresso (COP).



Mais avanços

- Em 2017 passamos a diligenciar os principais fornecedores que, para atuar com o GNDI, precisam ser previamente homologados. Em 2019, passamos a realizar análise de integridade em todos os contratos com os nossos fornecedores e parceiros de negócio para avaliação de risco reputacional, envolvendo corrupção, fraude, sonegação fiscal, lavagem de dinheiro, crimes socioambientais e terrorismo, entre outros.
- Desde 2017, a área de *Compliance* ministra treinamentos *on-line* aos colaboradores a respeito do Programa de *Compliance* do GNDI; Código de Conduta Ética; Canal de Ética; Conflito de Interesses; Brindes; Assédio Moral e Sexual; Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro.
- Desde 2017, garantimos a circulação, entre nossos gestores, das declarações de PEP (Pessoa Exposta Politicamente) e de Conflito de Interesses.
- Para 2020, planejamos implementar novos cursos voltados para colaboradores a respeito da Lei Geral de Proteção de Dados.

Canais de diálogo

Manifestações relacionadas à violação de leis, regulamentos, Código de Conduta Ética e demais políticas do GNDI podem e devem ser reportadas ao Canal de Ética da Empresa, disponível aos públicos interno e externo pelos **canais independentes**.

A confidencialidade das informações e o anonimato do denunciante são assegurados.

 canaldeetica.gndi@e-denuncias.com.br

 www.gndi.com.br

 intranet.gndi.com.br

 0800 717 7789

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

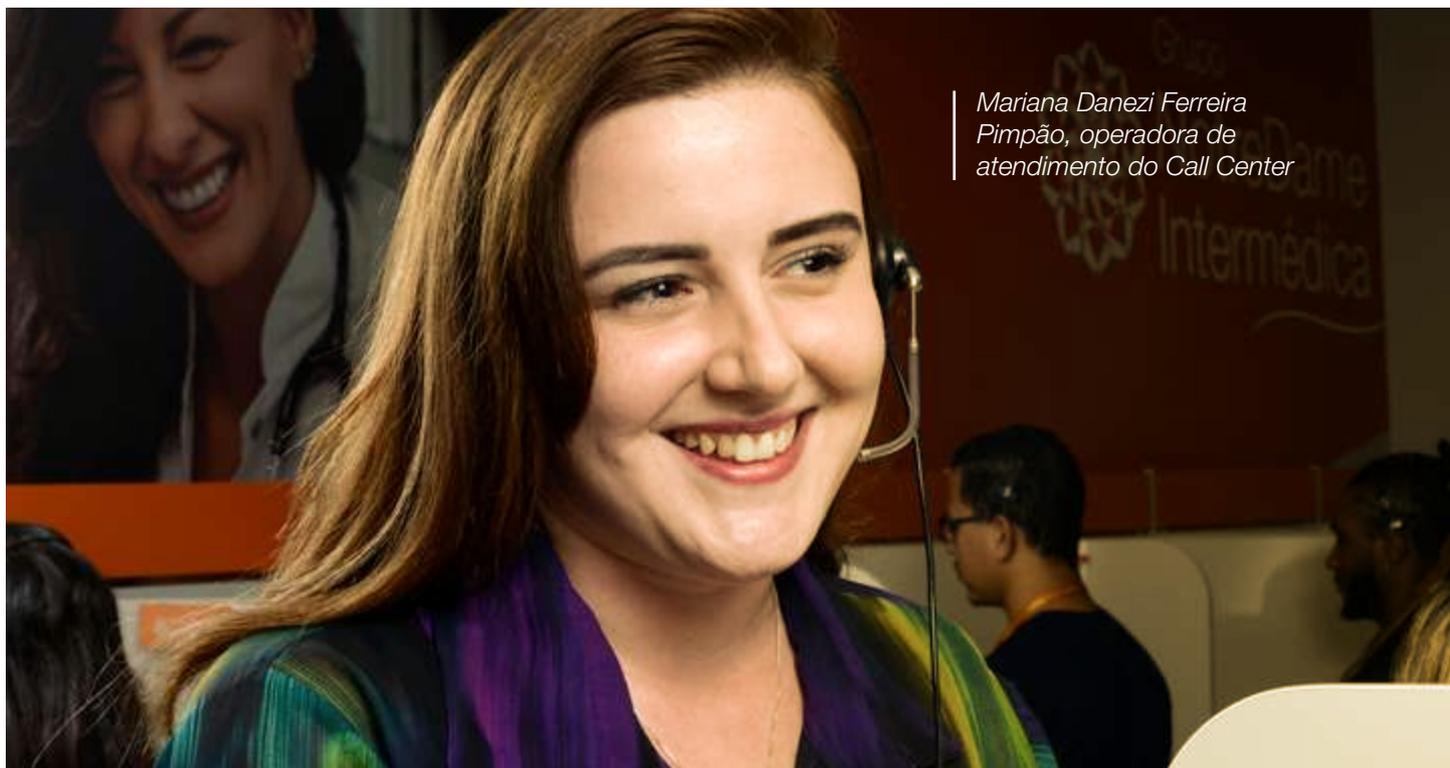
Seja por meio de capacitações ofertadas na plataforma de treinamentos UniGNDI ou em veículos de comunicação interna, todos os colaboradores são informados

sobre políticas e procedimentos anticorrupção desde o ano de 2017, conforme indicado no gráfico a seguir.

TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO



100% dos colaboradores foram comunicados sobre procedimentos e políticas anticorrupção.



Mariana Danezi Ferreira
Pimpão, operadora de
atendimento do Call Center

Em 2019, 100% dos membros de governança do GNDI (Conselho de Administração e Comitê de Auditoria) foram comunicados e treinados em procedimentos anticorrupção. No período, representantes das áreas de negócio do GNDI foram treinados presencialmente pela área de *Compliance* e conscientizados sobre a importância na realização da análise de integridade dos fornecedores e parceiros comerciais, oportunidades em que o tema “combate à corrupção” foi novamente abordado.

O Programa de *Compliance* do GNDI e a Política Anticorrupção e Suborno são amplamente divulgados ao público externo por meio do Portal GNDI (www.gndi.com.br). A partir de 2017, os novos contratos e aditivos contratuais passaram a incluir cláusulas de adesão ao Programa de *Compliance*, que versa também sobre o combate à corrupção.

Em 2019 foram formalizados 1.055 documentos contratuais com fornecedores prevendo adesão ao Programa de *Compliance* do GNDI.



COMUNICAÇÃO DAS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS E TREINAMENTOS QUANTO AO TEMA COMBATE À CORRUPÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL

Número e percentual de colaboradores comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção – por categoria funcional e quadro de colaboradores em 31.12.2019*

	TOTAL DE COLABORADORES	COMUNICADOS	%	TREINADOS	%
Diretoria	91	91	100	72	79
Gerência	256	256	100	177	69
Supervisor / Coordenador	671	671	100	539	80
Especialista	2.253	2.253	100	1.818	81
Técnico / Analista	1.244	1.244	100	847	68
Técnico / Nível Médio	5.105	5.105	100	3.922	77
Administrativo	2.954	2.954	100	2.165	73
Operacional	1.601	1.601	100	1.141	71
Estagiário	120	120	100	73	61
Total	14.295	14.295	100	10.754	75

1. Todos os colaboradores estão localizados na região Sudeste.

2. Desde 2017 o GNDI oferece treinamento sobre a Lei Anticorrupção. O número de colaboradores treinados refere-se à base de colaboradores em dez/19 que realizaram o curso desde sua disponibilização

3. Os colaboradores que atuam na área Operacional do GNDI também foram treinados, da mesma forma que os da área administrativa.

4. Com relação aos estagiários o indicador é impactado em virtude de 60% do total ter ingressado na

Companhia ao final do segundo semestre de 2019, não havido tempo hábil para a realização da trilha obrigatória de cursos de Compliance.

5. Para a categoria Jovem Aprendiz, que não foi computada por ser terceirizada, estamos implementando ferramenta para disponibilização em 2020.

6. Quanto ao treinamento anticorrupção na Universidade Corporativa, os colaboradores da área de saúde/operacional não possuem login e senha corporativos, e também não utilizam computador para realizar sua atividade de trabalho, razão pela qual o acesso aos treinamentos é reduzida.

Gabriela Santos de Campos. auxiliar de enfermagem ambulatorial do Centro Clínico Arujá



Atendimento em
consultório com a
gerontóloga Paola Campo
no Notrelife 50+ Sorocaba



Cuidar



80% do quadro de colaboradores é formado por mulheres



Gestão de pessoas: retenção de talentos, desenvolvimento e promoção da diversidade



Olhar Clínico: cuidado orientado pelo perfil de saúde de cada colaborador



Universidade Corporativa: plataforma de desenvolvimento e cultura organizacional

Cuidando de quem acolhe

Para garantir a prestação de serviços com qualidade e excelência, adotamos como premissas da gestão de pessoas a promoção de tratamento igualitário e o reconhecimento das atitudes e competências desejadas. Entendemos que a construção de relações positivas com nossos colaboradores implica promover um ambiente de respeito, em que todos se “sintam parte” e encontrem, dentro da Empresa, sinergia com seus propósitos pessoais.

Nossas práticas de gestão de pessoas têm como foco a retenção de talentos, o desenvolvimento profissional de médicos e colaboradores, o cuidado com a saúde e a segurança de nosso pessoal e o combate a todas as formas de discriminação e assédio.

Comunicação transparente

A transparência e a promoção do diálogo aberto permeiam os relacionamentos na Empresa. Para isso, disponibilizamos canais de comunicação como Intranet, Seu Espaço e Canal de Ética, entre outros, e incentivamos a livre expressão e a comunicação à área de Recursos Humanos de qualquer prática de gestão que represente desvios do que o Grupo preconiza.

A Gerência de Desenvolvimento Organizacional e Consultoria de Recursos Humanos

mantém contato direto com gestores das Unidades para acompanhamento, orientação e reporte de qualquer situação que exija atuação de outras áreas ou níveis de gestão.

A Universidade Corporativa (UniGNDI), por meio das Trilhas de Aprendizagem, também contribui para a promoção de um ambiente pautado por relações positivas de trabalho, com a oferta de conteúdos que valorizem a singularidade e o trabalho em equipe simultaneamente. Saiba mais sobre os canais e oportunidades de comunicação em **Como fazemos**.

Acolher e engajar

Para acolher nossos Clientes precisamos, em primeiro lugar, acolher nossos colaboradores. Por isso, em todas as nossas ações, somos orientados pela Política de Gestão de Pessoas, que tem o acolhimento entre seus pilares.

O tema do acolhimento tem sido reforçado em iniciativas de comunicação interna e tem, nos Agentes de Comunicação, importantes interfaces para o engajamento. O Grupo é composto por colaboradores escolhidos pelos próprios colegas por meio de uma votação pública aberta a todos e, depois, validados pela liderança em cada Unidade Hospitalar do GNDI e pelo RH Corporativo, e sua atuação contribui para que as iniciativas de comunicação cheguem a todos.



Técnicas de enfermagem do Hospital Modelo, em Sorocaba: Luciana Gazate, Tamiris de Moraes e Paula Antunes

Tendo em vista as recentes aquisições, um dos nossos grandes desafios tem sido o engajamento desses novos colaboradores à cultura do GNDI. Para isso, direcionamos esforços ao desenvolvimento de nossos líderes, para que se comprometam com o engajamento de suas equipes.

A atuação da liderança tem como suporte uma importante plataforma para a integração de nossos colaboradores: a UniGNDI, onde estão reunidos as práticas, políticas e protocolos da Empresa voltados ao pilar estratégico do “Acolhimento”.

Em nosso ambiente de trabalho, paralelamente à promoção do acolhimento, incentivamos também o protagonismo.

A partir de 2020, os colaboradores que tiverem maior pontuação nas avaliações das ações de autodesenvolvimento serão reconhecidos como forma de estímulo ao engajamento.

Todo o trabalho de gestão de pessoas conta com acompanhamento mensal de indicadores, que são reportados e debatidos com a liderança.

Quem faz o GNDI

Ao fim de 2019, o quadro funcional do GNDI reunia 14.576 colaboradores próprios (entre ativos e afastados)*. Todos os colaboradores contratados sob o regime CLT estão cobertos por acordos de negociação coletiva.

Uma parte de nossas atividades é conduzida por trabalhadores terceiros e autônomos: profissionais que atuam nas áreas de limpeza, portaria, vigilância, nutrição, engenharia, transporte e outros. Em 2019, este grupo representava 11.750 trabalhadores.

A expressiva variação do quadro em relação aos anos anteriores (veja tabelas a seguir) se explica, especialmente, em função das aquisições efetivadas no período.

* O total considera o escopo deste relatório, que não abrange dados referentes às Unidades adquiridas e integradas após o mês de março de 2019: Grupo GreenLine, Grupo Mediplan, Hospital AMIU, Grupo Belo Dente, Grupo SMEDSJ e Grupo Ghelfond.

Quadro funcional



2017 11.596
2018 13.052
2019 14.576



2017 9.569
2018 9.870
2019 11.750

Colaboradores próprios por tipo de emprego e gênero	2017			2018			2019		
	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total
Regime integral	2.121	8.942	11.063	2.313	10.180	12.493	2.534	11.474	14.008
Regime parcial (até 25 horas semanais)	301	232	533	335	224	559	367	201	568
Total	2.422	9.174	11.596	2.648	10.404	13.052	2.901	11.675	14.576

Colaboradores próprios por tipo de contrato, gênero e região ¹	2017			2018			2019		
	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total
Contrato por prazo permanente	2.360	8.954	11.314	2.574	10.176	12.750	2.797	11.377	14.174
Contrato por prazo determinado ou temporário	62	220	282	74	228	302	104	298	402
Total	2.422	9.174	11.596	2.648	10.404	13.052	2.901	11.675	14.576

¹ Foi mantida somente a região Sudeste, considerando que o GNDI só possui operações nesta região.

Taxa de contratações por gênero e faixa etária¹

	2017					2018					2019				
	Faixa etária				Taxa: gênero	Faixa etária				Taxa: gênero	Faixa etária				Taxa: gênero
	<30	30-50	>50	Total		<30	30-50	>50	Total		<30	30-50	>50	Total	
Homens	339	387	46	772	23%	423	336	20	779	21%	524	428	27	979	21%
Mulheres	1.003	1.463	76	2.542	77%	1.239	1.645	64	2.948	79%	1.613	2.003	114	3.730	79%
Total	1.342	1.850	122	3.314	100%	1.662	1.981	84	3.727	100%	2.137	2.431	141	4.709	100%
Taxa: faixa etária	40%	56%	4%	100%	-	45%	53%	2%	100%	-	45%	52%	3%	100%	-

¹ Considerada a base de colaboradores ao final de período. Os números considerados de admissão referem-se apenas às contratações externas e não às integrações realizadas nos anos de 2017, 2018 e 2019.

Taxa de rotatividade por gênero e faixa etária²

	2017					2018					2019				
	Faixa etária				Taxa: gênero	Faixa etária				Taxa: gênero	Faixa etária				Taxa: gênero
	<30	30-50	>50	Total		<30	30-50	>50	Total		<30	30-50	>50	Total	
Homens	278	434	97	809	2%	289	347	52	688	1%	340	407	46	793	2%
Mulheres	790	1.735	194	2.719	6%	773	1.475	158	2.406	5%	896	1.672	206	2.774	6%
Total	1.068	2.169	291	3.528	8%	1.062	1.822	210	3.094	7%	1.236	2.079	252	3.567	7%
Taxa: faixa etária	3%	5%	0%	8%	-	3%	4%	0%	7%	-	3%	4%	0%	7%	-

² Para taxa de rotatividade considerou-se a média de colaboradores contratados e demitidos dividido pela média de colaboradores ao final do período.



Equipe de Recursos de Glosa,
na Sede do GNDI, em São Paulo

Licença-maternidade e paternidade^{1 2}

As licenças maternidade e paternidade são concedidas de acordo com a legislação vigente.

Colaboradores com direito a licença parental

	2017	2018	2019
Homens	2.422	2.648	2.901
Mulheres	9.174	10.404	11.675
Total	11.596	13.052	14.576

Colaboradores que usufruíram da licença parental

	2017	2018	2019
Homens	69	76	47
Mulheres	308	501	611
Total	377	577	658

Colaboradores que regressaram ao trabalho após licença parental

	2018		2019	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	76	100%	47	100%
Mulheres	484	96,61%	541	88,54%

Colaboradores que regressaram ao trabalho e permanecem na Empresa após 12 meses

	2018		2019	
	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	69	100%	76	100%
Mulheres	294	72,59%	311	64,26%

¹ Considera os colaboradores que usufruíram da licença-maternidade em 2018 e permaneceram na organização até o final do período de relato.

² Estamos implementando melhorias nos controles para aprimoramento das informações no próximo ciclo.



Na Sede, Patrícia da Silva Oliveira, analista administrativa, e Sandra Regina Cardoso dos Reis, analista de RH: de olho na Universidade Corporativa

UniGNDI: estímulo ao desenvolvimento e cultura organizacional

Desde 2016, mantemos a Universidade Corporativa (UniGNDI), que representa uma importante plataforma para a disseminação de conhecimento, o desenvolvimento profissional e o reforço da cultura organizacional. Disponível a 100% dos colaboradores do Grupo em regime CLT desde o momento da admissão, o ambiente está organizado em Trilhas de Aprendizagem, com conteúdos obrigatórios e eletivos, estes últimos, como oportunidade para o autodesenvolvimento. São mais de 100 conteúdos em diversas mídias. O Programa de Boas-Vindas para os novos colaboradores já é realizado dentro da plataforma.

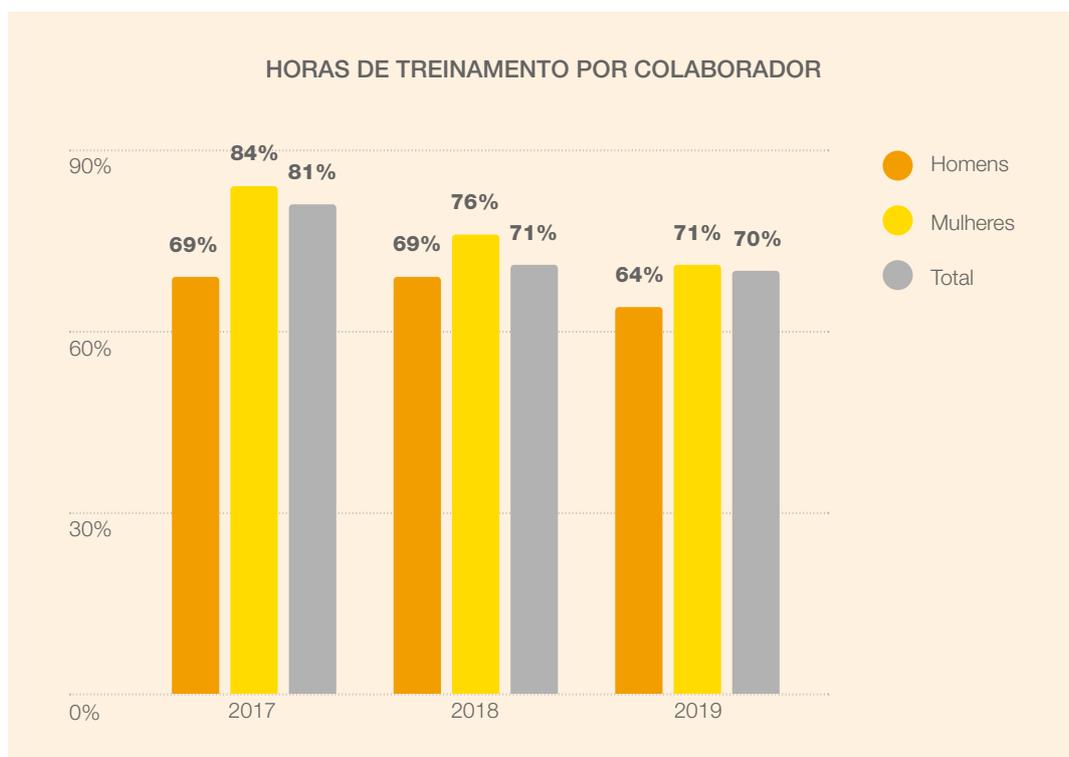
A partir de 2019, a UniGNDI incorporou um ambiente dedicado aos médicos, com conteúdo técnico, protocolos assistenciais, visualização de plantões, entre outras informações.

*Em 2019, foram oferecidas **70 horas** de treinamento por colaborador, em média, entre capacitações presenciais e on-line.*

MÉDIA ANUAL DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO POR COLABORADOR

O cálculo considera os cursos presenciais e os *on-line* cadastrados na UniGNDI. O desempenho é considerado adequado levando em conta que a Universidade Corporativa foi criada em outubro de 2016.

No entanto, identificamos oportunidades em duas frentes: na melhoria na produção de conteúdo para favorecer maior engajamento e na análise crítica da sinergia dos cursos com a estratégia da Companhia.



*Wesley Rodrigues (auxiliar administrativo),
Simoni da Silva (auxiliar de almoxarifado de farmácia),
Josiane Rezende (auxiliar de almoxarifado de farmácia) e
Giovana Aparecida (estagiária de farmácia), no Hospital Modelo*



**MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR,
NÍVEL HIERÁRQUICO E GÊNERO**

		2017	2018	2019
Diretoria	Homens	179	158	101
	Mulheres	162	164	94
	Média	173	160	99
Gerência	Homens	75	92	51
	Mulheres	122	106	61
	Média	102	100	57
Chefia e Coordenação	Homens	93	66	73
	Mulheres	119	81	95
	Média	113	78	90
Técnica/ Supervisão	Homens	31	38	25
	Mulheres	42	50	28
	Média	39	47	27
Administrativo	Homens	52	50	49
	Mulheres	58	59	56
	Média	57	58	55
Operacional	Homens	38	47	48
	Mulheres	48	68	56
	Média	45	61	54
Estagiário/ Trainee	Homens	24	55	7
	Mulheres	79	109	13
	Média	72	105	11
Menor/ Jovem Aprendiz	Homens	27	28	41
	Mulheres	28	29	34
	Média	28	29	36
Todos os colaboradores	Homens	69	69	64
	Mulheres	84	76	71
	Média	81	75	70

Ambiente de trabalho diverso e inclusivo

Em nossa atuação, temos como premissa a promoção da diversidade no ambiente de trabalho. Por isso, procuramos nos assegurar que todos sejam tratados indistintamente e reconhecidos por suas atitudes e competências, e não toleramos a prática de discriminação ou assédio. Procuramos promover um ambiente em que todos - colaboradores, Clientes e parceiros - encontrem condições de igualdade e respeito.

Assumimos o compromisso de contribuir para o alcance de seis dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.



O **Objetivo 10**, que trata da “Redução das Desigualdades”, tem como uma de suas metas a promoção, até 2030, da inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.



Em 2019, nos tornamos signatários de outra iniciativa da ONU, os **Women's Empowerment Principles** (WEP - Princípios de Empoderamento das Mulheres, na tradução livre), que orienta empresas sobre as melhores práticas para o empoderamento de mulheres em todo o mundo, por meio de sete princípios.



MAIS NA WEB



Gestão monitorada

Os indicadores de diversidade do GNDI, considerando a faixa etária e gênero dos colaboradores, são monitorados mensalmente por área de negócio, segundo diretrizes corporativas. Os dados de outros grupos minoritários são apresentados em projetos pontuais. Dentre os indicadores, destaca-se a participação de mulheres no quadro funcional: 80%, considerando todos os cargos. Em posições de liderança, há participação de 30% na Diretoria e de 57% em cargos de Gerência.

Em 2019, os grupos minoritários, considerando negros, indígenas e portadores de deficiência, somam 9,4% dos colaboradores da organização, resultado 1% maior do que no período anterior. Avaliamos que há oportunidades de melhoria em relação ao monitoramento e à acurácia da informação sobre negros e indígenas. A coleta dos dados é feita no momento do cadastro do colaborador e, atualmente, estamos direcionando esforços para realizar o recadastramento de dados pessoais, que ocorrerá com a implantação de um novo sistema de Recursos Humanos em 2020.

80% de nosso quadro funcional é formado por mulheres.

Projeto Diversidade

Com o objetivo de sensibilizar e conscientizar nossa equipe sobre os conceitos de diversidade, em 2020 demos início ao Projeto Diversidade GNDI. A iniciativa abarca um calendário de divulgações sobre conceitos, exemplos de situações e caminhos para denúncias de temas relacionados à diversidade, além de rodas de conversa entre colaboradores e liderança.

Paloma Marzo Bicario,
atendente de SAC



DIVERSIDADE DE MEMBROS DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA E COLABORADORES

Diversidade de gênero	2017 ¹		2018		2019	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Órgão de Governança	N/A	N/A	100%	0%	100%	0%
Diretoria	68%	32%	69%	31%	70%	30%
Gerência	43%	57%	44%	56%	43%	57%
Supervisor / Coordenador	21%	79%	21%	79%	22%	78%
Especialista	16%	84%	15%	85%	15%	85%
Técnico / Analista	26%	74%	26%	74%	27%	73%
Técnico / Nível Médio	19%	81%	18%	82%	18%	82%
Administrativo	16%	84%	16%	84%	16%	84%
Operacional	30%	70%	32%	68%	27%	73%
Estagiário	12%	88%	6%	94%	18%	83%
Menor/ Jovem Aprendiz	38%	62%	35%	65%	29%	71%
Total	21%	79%	20%	80%	20%	80%

¹ Em 2017 a Empresa não tinha Conselho de Administração, o que justifica a não aplicação dos dados.

Diversidade de faixa etária	2017 ¹			2018			2019		
	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50
Órgão de Governança	N/A	N/A	N/A	0%	50%	50%	0%	50%	50%
Diretoria	0%	53%	47%	0%	51%	49%	0%	46%	54%
Gerência	0,5%	77%	22%	2%	74%	24%	2%	77%	21%
Supervisor / Coordenador	10%	80%	10%	9%	80%	11%	7%	83%	10%
Especialista	19%	74%	7%	17%	76%	7%	18%	75%	7%
Técnico / Analista	27%	65%	8%	26%	64%	10%	26%	64%	10%
Técnico / Nível Médio	19%	71%	10%	18%	71%	11%	19%	69%	11%
Administrativo	46%	48%	6%	47%	48%	5%	45%	49%	6%
Operacional	40%	49%	11%	40%	48%	13%	43%	45%	11%
Estagiário	96%	4%	0%	97%	3%	0%	98%	3%	0%
Menor/ Jovem Aprendiz	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
Total	28%	63%	9%	27%	63%	9%	29%	62%	9%

¹ Em 2017 a Empresa não tinha Conselho de Administração, o que justifica a não aplicação dos dados. Foram considerados os seguintes órgãos de Governança: Conselho de Administração e Conselho de Auditoria, excluindo colaboradores.



Dr. Antônio Carlos Braga, em consultório no Centro Clínico Arujá

DIVERSIDADE ENTRE GRUPOS MINORITÁRIOS

	2017 ¹			2018			2019		
	Negro	Indígena	Portador de deficiência	Negro	Indígena	Portador de deficiência	Negro	Indígena	Portador de deficiência
Órgão de Governança	N/A	N/A	N/A	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Diretoria	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gerência	0,0%	0,0%	0,9%	0,4%	0,0%	0,8%	0,4%	0,0%	0,4%
Supervisor / Coordenador	1,6%	0,2%	0,7%	2,1%	0,2%	0,8%	2,4%	0,1%	0,7%
Especialista	2,0%	0,2%	1,1%	3,1%	0,1%	0,8%	4,7%	0,2%	0,6%
Técnico / Analista	3,4%	0,2%	2,1%	4,8%	0,2%	2,2%	5,6%	0,2%	1,8%
Técnico / Nível Médio	4,3%	0,2%	1,0%	5,7%	0,2%	1,0%	7,3%	0,1%	0,8%
Administrativo	3,3%	0,04%	13,1%	4,3%	0,0%	13,7%	5,3%	0,0%	13,4%
Operacional	3,3%	0,0%	9,3%	4,5%	0,0%	10,4%	9,0%	0,0%	9,2%
Estagiário	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%
Menor/ Jovem Aprendiz	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%
Total	3,2%	0,1%	4,4%	4,4%	0,12%	4,5%	6,2%	0,1%	4,3%

¹ Em 2017 a Empresa não tinha Conselho de Administração, o que justifica a não aplicação dos dados.

RAZÃO ENTRE SALÁRIO-BASE E REMUNERAÇÃO DE HOMENS E MULHERES

No Grupo NotreDame Intermédica, temos o compromisso com a promoção e equidade de gênero. Ainda assim, algumas variações encontradas na análise entre a razão do salário-base e a remuneração total por gênero são caracterizadas especialmente pela segmentação de regiões devido à abrangência de atuação do Grupo, bem como pelas segmentações dos negócios e posicionamento de mercado, sem levar o gênero em consideração. A partir do resultado, intensificaremos as formas de promover o

equilíbrio de gênero no trabalho, a fim de minimizar essas lacunas.

A tabela a seguir apresenta a razão entre o salário-base e a remuneração de mulheres em relação aos homens. O salário-base considera o salário pago aos colaboradores no mês de dezembro; já a remuneração abrange o salário somado à média dos valores totais de benefícios oferecidos, como bônus, ações, horas extras, transporte, alimentação, auxílio-creche, entre outros.

RAZÃO ENTRE SALÁRIO-BASE E REMUNERAÇÃO POR GÊNERO EM CADA CATEGORIA FUNCIONAL (MULHERES EM RELAÇÃO AOS HOMENS)

	2017 ¹		2018		2019	
	Razão do salário-base de mulheres sobre homens	Razão da remuneração de mulheres sobre homens	Razão do salário-base de mulheres sobre homens	Razão da remuneração de mulheres sobre homens	Razão do salário-base de mulheres sobre homens	Razão da remuneração de mulheres sobre homens
Diretoria	80%	70%	80%	70%	80%	71%
Gerência	74%	82%	78%	81%	77%	82%
Supervisor / Coordenador	82%	86%	75%	78%	81%	85%
Especialista	81%	82%	80%	83%	77%	80%
Técnico / Analista	91%	93%	90%	92%	84%	88%
Técnico / Nível Médio	100%	96%	101%	95%	99%	95%
Administrativo	98%	99%	97%	99%	96%	97%
Operacional	92%	92%	92%	92%	91%	94%
Estagiário	120%	114%	101%	104%	97%	99%
Menor/ Jovem Aprendiz	100%	99%	100%	102%	100%	100%
Média	92%	91%	89%	90%	88%	89%

Nota: Todos as operações do GNDI estão na região Sudeste.

Respeito aos direitos humanos

Nossa atuação é orientada pela ética e é voltada à prática consciente e indispensável da preservação da dignidade humana em função de questões políticas, econômicas, sociais e culturais.

Para assegurar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, promovemos continuamente a conscientização de nossos colaboradores. Para isso,

contamos com iniciativas como o Projeto Diversidade, descrito neste capítulo. Não toleramos qualquer prática de discriminação e/ou assédio em função de gênero, identidade, cor, origem, nacionalidade, cidadania, idade, convicção religiosa, filosófica ou política; preferência sexual, cultura, descendência, estado civil, deficiência, posição socioeconômica, cargo ou função ou qualquer outra característica pessoal ou social.

Todos os colaboradores, fornecedores, Clientes e beneficiários podem se manifestar, relatando práticas discriminatórias que tenham presenciado. Para isso, dispomos de canais de comunicação, como o **Seu Espaço** e o Canal de Ética. As manifestações recebidas por esses canais são monitoradas de forma assídua pelas áreas de RH e *Compliance* e orientam o desempenho da organização em relação à diversidade e à não discriminação.

O Seu Espaço é um canal de comunicação via intranet para sugestões e dúvidas relacionadas a assuntos de Recursos Humanos e Comunicação Interna. Os colaboradores podem enviar mensagens de forma anônima, mas, caso desejem obter resposta, a identificação é necessária.

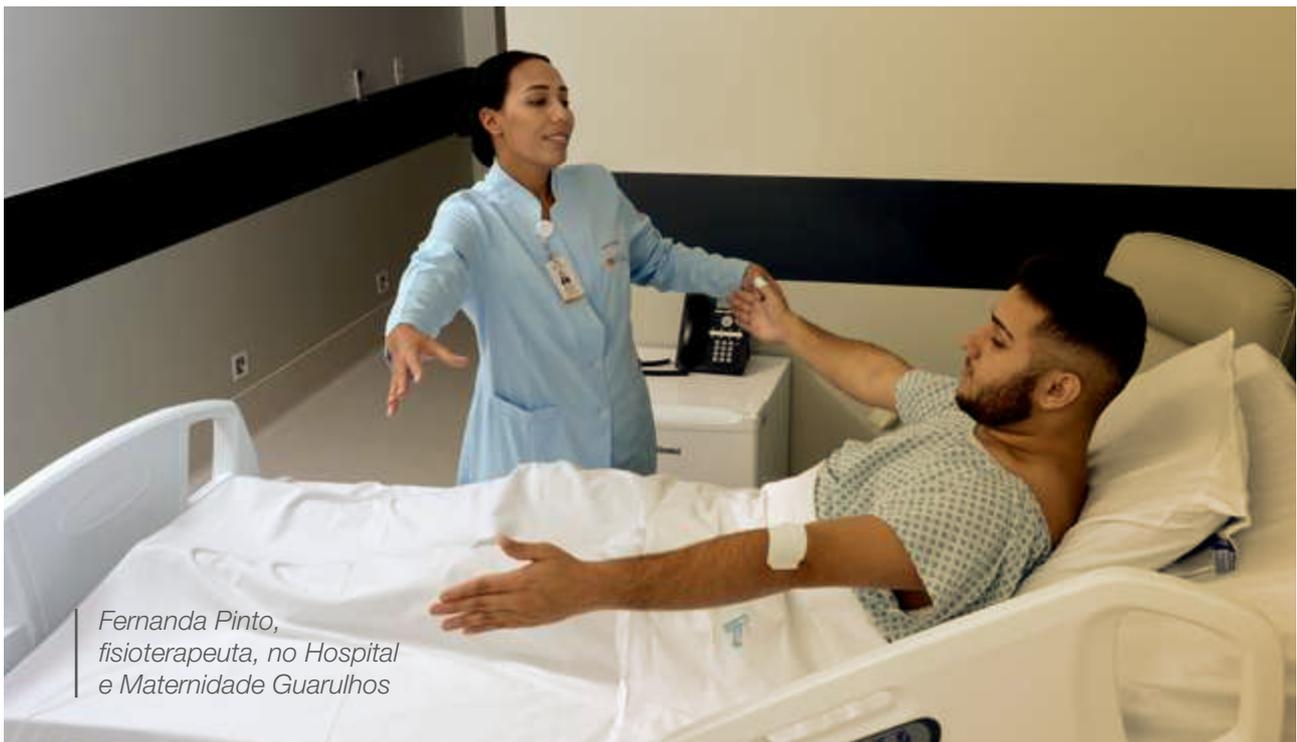
CANAL DE DENÚNCIAS

Denúncias relacionadas à violação de leis, regulamentos, políticas, Código de Conduta Ética, dentre outros, podem ser feitas por meio dos **canais de diálogo**.

O tratamento das violações reportadas é garantido por uma estrutura de gestão dedicada, que inclui a área de *Compliance* e o Canal de Conduta, que é gerenciado por empresa externa especializada, com garantia de confidencialidade e anonimato do denunciante. Todas as denúncias recebidas são registradas e encaminhadas à área de *Compliance*, a quem cabe investigar e compartilhar informações com o Comitê de Auditoria.

O Canal foi implementado em 2017 e recebeu, no primeiro ano de funcionamento, 52 protocolos. Já em 2018, foram recebidos 163 protocolos, sendo que dois deles (1,2% do total) eram referentes a discriminação. Após apuração, uma das denúncias se revelou procedente, tendo sido realizada a demissão do denunciado.

Em 2019, foram registrados 444 protocolos, dentre os quais quatro (1% do total) tratavam de discriminação. Destes, dois foram considerados procedentes: um deles resultou em demissão do denunciado e o outro em reciclagem sobre o Código de Conduta Ética, com posterior monitoramento de conduta do denunciado.



Fernanda Pinto,
fisioterapeuta, no Hospital
e Maternidade Guarulhos

Segurança e saúde: foco na prevenção



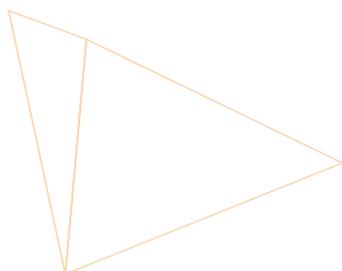
Não medimos esforços para assegurar a proteção necessária de nossos colaboradores na prática de suas atividades e, para isso, seguimos **diretrizes** consolidadas e reconhecidas, e adotamos ações e programas com foco na prevenção de acidentes.

Com o objetivo de promover uma cultura de segurança e que efetivamente previna acidentes, mantemos uma equipe especializada, formada por técnicos e engenheiros de segurança do trabalho, que realiza a gestão de suas Unidades de negócio por meio de diversas ferramentas.

A gestão da segurança do trabalho é orientada para cumprimento de requisitos legais, que incluem Normas Regulamentadoras - Ministério do Trabalho e Emprego, Resolução da Diretoria Colegiada – Anvisa, Conama – Ministério do Meio Ambiente, Normas Técnicas – Cetesb e Instruções Normativas - Ibama.

Principais ferramentas

- Inspeções das áreas de trabalho e de equipamentos, gerenciamento de produtos perigosos, levantamento de não conformidades e auditorias.
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (CIPA).
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho.
- Comitês de radioproteção e perfurocortantes.
- Investigação e análise de acidentes utilizando as metodologias Diagrama de Ishikawa e 5 Por Quês.
- Elaboração de Análise Preliminar de Riscos (APR) e Permissão de Trabalho (PT).
- Elaboração de ordem de serviço e ficha de Equipamento de Proteção Individual (EPI)
- Simulados de emergência
- Acompanhamento de perícias de insalubridade e periculosidade.
- Planos de ação após ocorrência de acidentes, com análise de criticidade.
- Campanhas e peças de comunicação.
- Mapeamento de riscos em locais, setores e cargos.



Gestão de riscos de Segurança do Trabalho

O sistema de gestão de segurança do GNDI contempla procedimentos para cada escopo de trabalho a ser desenvolvido dentro dos seus respectivos processos, atendendo a requisitos legais relacionados à Portaria 3.214/78 - Normas Regulamentadoras (NRs). Estão contemplados por este sistema todos os colaboradores de nossas Unidades, assim como os terceiros, de modo que possamos fazer a verificação dos atendimentos dos itens relacionados à legislação vigente.

Para avaliação dos riscos de segurança, apoiamo-nos em ferramentas como a Análise Ergonômica de Trabalho e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que identificam os riscos a que os colaboradores estão expostos e que orientam ações, como treinamentos e adaptações de infraestrutura, para minimizá-los.

Além disso, todos os colaboradores são orientados a interromper suas tarefas exercendo o direito de recusa, sempre que constatarem evidências de condições de risco grave e iminente.

Nossos colaboradores também podem acionar canais como o Seu Espaço para relatar riscos e sugerir melhorias, sem que precisem se identificar.

Cuidados começam dentro da Empresa

Orientamos nossas ações voltadas à saúde ocupacional tendo como base as exigências da legislação, com foco na prevenção e no acompanhamento adequado e contínuo da saúde de nossos colaboradores.

A partir da análise de riscos, conduzida pela área de segurança do trabalho, bem como das respectivas funções exercidas pelos colaboradores, a área de saúde ocupacional indica os exames (clínicos e complementares) a serem realizados e sua periodicidade. Durante as avaliações clínicas há a observação da compatibilidade com as

funções e a orientação (funcionário e gestão) sobre eventuais adequações do posto de trabalho ou da atividade exercida. Todos os colaboradores são atendidos pela equipe de saúde ocupacional.

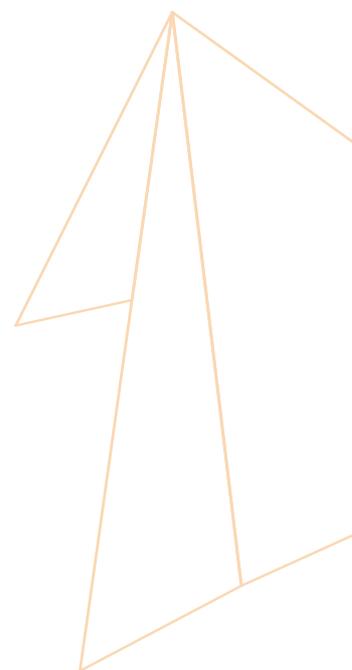
Em 2019, consolidamos a gestão da saúde ocupacional, efetuando adequações de equipes e ajustando protocolos e controles. Já em 2020, daremos mais foco à saúde integral, com a definição de objetivos e indicadores específicos para essa abordagem.

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) é adotado em todas as nossas Unidades. Os exames ocupacionais periódicos, que integram o PCMSO, geram informações epidemiológicas e ocupacionais que orientam programas específicos, permitem controlar o status vacinal do grupo e acompanhar e orientar os casos de restrição e readequação de função por motivos de saúde. A saúde ocupacional dos colaboradores com deficiência é permanentemente monitorada.

Como cuidamos de nossas pessoas

Em 2019, a partir de uma pesquisa que procurou entender o perfil de saúde de nossos colaboradores, implantamos o projeto “Olho Clínico”, que reúne um conjunto de cuidados específicos em duas frentes: encaminhamento médico direcionado e ações de prevenção focadas em comunicação e engajamento para temas como sedentarismo e alimentação. Para 2020, planejamos uma nova pesquisa para refinar o acompanhamento do perfil de nossos colaboradores. A comparação com a pesquisa anterior irá orientar a continuidade das ações e resultados almejados.

Todos os colaboradores têm plano de saúde do GNDI e acesso ao programa de Medicina Preventiva QualiVida. Dependentes dos colaboradores também têm acesso a programas de promoção de saúde, que abrangem um grande leque de temas: nutrição, qualidade do sono, hipertensão, diabetes, hábitos saudáveis, saúde da mulher, do homem, do idoso e da criança, entre outros. Saiba mais sobre os programas de Medicina Preventiva no capítulo **Acolher**.





Representação e governança

Na área de segurança do trabalho, as consultas acontecem em reuniões mensais voltadas a temas específicos e nas reuniões da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e da Brigada de Incêndio. Já o modelo de gestão da saúde ocupacional, recém-estabelecido, considera informações e opiniões captadas durante os contatos individuais com os colaboradores, além de registros encaminhados pelos canais de comunicação.

Comitês de perfurocortante, radiologia e prevenção interna de acidentes têm representação dos colaboradores, com responsabilidades atribuídas a cada membro. Esses grupos mantêm uma agenda regular de reuniões, que contam com instrumentos como lista de presença, atas, cronogramas e regimentos. Da mesma forma, informações relevantes de saúde e segurança são levadas ao público interno pelos canais de comunicação.

Treinamentos em segurança

Promovemos treinamentos obrigatórios de segurança, como NR-32, materiais perfurocortantes, brigada de incêndio, CIPA, Radioproteção e acidentes do trabalho. A frequência é anual e os treinamentos estão disponibilizados na UniGNDI.



Atenção estendida aos parceiros

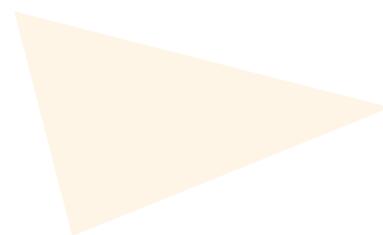
Estendemos aos terceiros nosso compromisso com a manutenção de um ambiente de trabalho seguro e com a oferta de condições adequadas de saúde. Todos os serviços executados por fornecedores em nossas instalações são precedidos de análise de documentação, inspeções e da entrega de manual de orientações de segurança.

Já as tratativas de acidentes são as mesmas aplicadas aos colaboradores. Também apresentamos nossas documentações ocupacionais aos Clientes onde nossos colaboradores venham a atuar.

Os números da saúde e segurança no GNDI

As iniciativas para a eliminação ou minimização de riscos no GNDI consideram como causas de acidentes os seguintes fatores: humanos, do ambiente e equipamentos. Entre os tipos de ocorrência relacionados às nossas atividades estão acidentes com agulhas, secreções de paciente e outros de natureza não biológica, como fraturas em decorrência de quedas, por exemplo. Ainda assim, não identificamos riscos relacionados ao trabalho que representem perigo de lesão de alta consequência.

Em 2019, observamos pequeno aumento no número de acidentes e na taxa de frequência e gravidade, em decorrência de aquisições e inauguração de 11 Unidades que passaram a integrar os controles do GNDI no período.





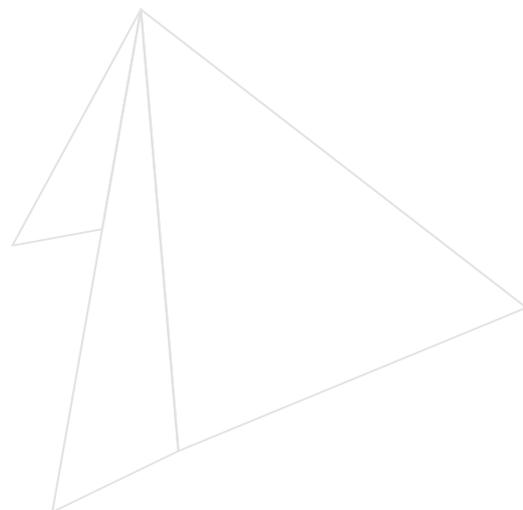
LESÕES RELACIONADAS AO TRABALHO – COLABORADORES PRÓPRIOS

	2017	2018	2019
Número de óbitos	0	0	0
Taxa de óbitos	0	0	0
Número de lesões de alta consequência (excluindo mortes)	0	0	0
Taxa de lesões de alta consequência (excluindo mortes)	0	0	0
Número de lesões relacionadas ao trabalho	299	336	416
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho¹			
Taxa de frequência	9,94	11,15	13,01
Taxa de gravidade	32,39	33,39	48,56
Número de horas trabalhadas	30.067.040,45	30.127.533,10	31.960.097,90

¹ O cálculo é realizado com base no número de horas trabalhadas. Taxa de frequência = Número de acidentes x 1.000.000 / Horas trabalhadas e Taxa de gravidade = dias perdidos x 1.000.000 / Horas trabalhadas.

LESÕES RELACIONADAS AO TRABALHO – TERCEIROS

Para todo acidente ocorrido com terceiros dentro das nossas Unidades, é responsabilidade da empresa contratada o fornecimento do respaldo necessário para análise e emissão de possível Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Quando necessário, nossas equipes participam das investigações e do primeiro atendimento. Os resultados aqui apresentados abrangem empresas de higiene, segurança patrimonial, manutenção, nutrição, banco de sangue e laboratórios.



	2017	2018	2019
Número de óbitos	0	0	0
Taxa de óbitos	0	0	0
Número de lesões de alta consequência (excluindo mortes)	0	0	0
Taxa de lesões de alta consequência (excluindo mortes)	0	0	0
Número de lesões relacionadas ao trabalho	22	31	58
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho	ND	ND	ND
Número de horas trabalhadas	ND	ND	ND

Nota: informações obtidas por meio de contato imediato com o supervisor local de cada unidade, responsável pelo contrato.



Daniela Mendonca de Lima Aleluia, analista de laboratório do NTO – Núcleo Técnico Operacional do Notrelabs

Luciana Bonilha Carvalho,
enfermeira do Hospital e
Maternidade Guarulhos

Acolher



Pioneirismo na oferta de serviços de Medicina Preventiva: desde 1982



Certificação Qmentum para o QualiVida: reconhecimento internacional de padrões de excelência



Engajamento dos colaboradores para o Acolhimento: mais de **24 mil horas** de treinamento oferecidas



1,2 milhão de pessoas beneficiadas com ações de promoção à saúde e prevenção





Humanizar, acolher e prevenir

Para o GNDI, prestar um atendimento acolhedor e humanizado significa priorizar a ética nas relações, aplicar conhecimento técnico e oferecer cuidados voltados às necessidades do paciente.

Humanizar o atendimento exige foco na qualidade dos serviços prestados e na satisfação de Clientes e beneficiários. São premissas que praticamos para o cumprimento da nossa missão de “Tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros”.

Temos trabalhado intensamente para materializar essa missão, ampliando nossa Rede Própria com novas Unidades e aquisições e capacitando continuamente nosso time. Monitoramos sistematicamente os índices de qualidade e satisfação, indicadores fundamentais que nos apontam caminhos para manter a excelência e garantir experiências positivas aos Clientes.

Ao colocar o paciente no centro da atenção, somos capazes de cuidar de sua saúde, indo além da doença, ao oferecer programas de Medicina Preventiva que consideram seu histórico e as tendências de ocorrências, permitindo direcionar o atendimento de forma mais efetiva.

Foco na preparação de nossas pessoas

O engajamento dos colaboradores para a abordagem do acolhimento é prioridade

da gestão de pessoas no GNDI. A maioria dos colaboradores, especialmente os assistenciais, têm, em sua avaliação de desempenho anual, metas relacionadas à qualidade e ao acolhimento. Como iniciativa de reconhecimento, promovemos premiações aos que se destacam. Em 2018, cinco colaboradores foram premiados com carros zero km.

O Projeto Acolhimento é uma de nossas frentes de capacitação, que destaca a atuação centrada no paciente/beneficiário por meio de 10 pilares: Empatia, Cuidado, Simplicidade, Respeito, Proatividade, Compromisso, Qualidade e Segurança, Ouvir, Gentileza e Diálogo.

Os públicos-alvo dessa frente de desenvolvimento são os colaboradores em regime de trabalho CLT e os médicos cadastrados no ambiente virtual de treinamento.

Uma cartilha sobre o tema serve como balizador das ações de capacitação e reciclagem. Complementam o engajamento iniciativas que integram uma ampla estratégia de comunicação interna e *endomarketing*. Os treinamentos acontecem no ambiente da Universidade Corporativa (UniGNDI).

Treinamentos sobre humanização

Em 2019, aumentamos o número de horas de treinamento por colaborador, refletindo nosso compromisso com o desenvolvimento da nossa equipe.

O objetivo é ampliar progressivamente o número de pessoas treinadas até cobrir a totalidade dos colaboradores.



	2018	2019
Número de participações	48.029	40.820
Número de horas de treinamento	13.068,39	24.398,15
Horas de treinamento por colaborador	0,27	0,60
Nº de comunicações realizadas para colaboradores	117	11



Palestra do Grupo de Reeducação Alimentar com a nutricionista Bruna Buromello, no Qualivida (SP)

A voz dos beneficiários

O acesso democratizado à informação vem elevando o nível de exigência dos consumidores. Para isso, consideramos o volume de queixas dos beneficiários como um importante indicador da qualidade dos nossos serviços prestados. É um índice monitorado diariamente e compartilhado com a Diretoria e com os gestores das áreas operacionais, em apresentações que detalham pontos de melhoria e tendências, nos dando a oportunidade de tratar a causa-raiz de muitos problemas.

Acompanhamos os indicadores públicos de nossos principais concorrentes, como forma de avaliarmos se estamos em linha com o nível de satisfação dos beneficiários, e fazemos benchmarking de indicadores de mercado, como o Reclame Aqui.

Historicamente, graças ao nosso compromisso com a excelência do atendimento aos Clientes, nossos índices de reclamações ficam abaixo da média do setor para os limites estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), publicados mensalmente (Índice de Reclamações). Além disso, apresentamos os melhores desempenhos na solução de NIPs (sigla para Notificação de Intermediação Preliminar, que se refere às reclamações de beneficiários da ANS) e de abertura de processos administrativos por eventuais descumprimentos dos normativos.

Internamente temos uma meta global de redução de queixas. **Em 2019, essa meta era registrar, no máximo, 5,5 queixas a cada 1.000 beneficiários.** Nosso desempenho ficou dentro do estabelecido (veja mais neste capítulo). Áreas como o Call Center vinculam a meta à avaliação de desempenho dos colaboradores. Além da meta geral, há metas definidas pelas Unidades, considerando apenas a quantidade de demandas de sua respectiva localidade.

Gestão aprimorada

Consideramos dois níveis para o recebimento de reclamações no GNDI. No primeiro nível se situam canais como o SAC, e-mail, Portal GNDI e redes sociais da Empresa, além de instrumentos como o Reclame Aqui. No segundo nível está a Ouvidoria. Em alguns casos, é possível tomar ações preventivas e corretivas imediatamente após o recebimento da manifestação, a exemplo do redimensionamento de agendas para consultas e exames. Em 2019, a criação de uma área para avaliação de casos especiais – como aqueles relacionados a cirurgias complexas, que envolvem maior conhecimento técnico – conferiu aprimoramento ao processo de tratativas.

Além da intensificação de campanhas internas, investimentos também foram feitos na aquisição de ferramentas, como um sistema robusto de CRM (sigla em inglês para Gestão de Relacionamento com o Cliente). O sistema

Salesforce é um fluxo de trabalho que gerencia os prazos de respostas das demandas, auxiliando o acompanhamento de queixas mais relevantes e o processo de tomada de decisões. Adquirimos também uma Unidade de Resposta Audível (URA), estrutura equipada com funcionalidades que permitem automações no atendimento por telefone.

A experiência acumulada nesses processos, alinhada à maturação das ferramentas que apoiam a gestão, nos impulsionam para uma redefinição da meta de 5,5 queixas por 1.000 beneficiários, para a replicação dos processos que demonstraram efetividade, bem como para ajustes nos pontos de atenção constatados em análises ao longo de 2019.

Nosso principal desafio está na integração das empresas adquiridas pelo GNDI, objetivando alinhamento dos processos sem que haja impacto na qualidade de atendimento, o que temos conseguido nas integrações mais recentes.



Posições de atendimento e supervisores do Call Center

Call Center e canais digitais



A estrutura de nosso Call Center, com mais de 700 posições de atendimento direto, registra uma média de 1 milhão de chamadas por mês. Essa frente de relacionamento é considerada um dos principais meios para medir a experiência do Cliente: por meio da interação por voz. Ainda assim, temos percebido uma tendência crescente de migração do usuário para os canais digitais, como a internet e o aplicativo GNDI Easy.

*Em 2019, **46,2%** dos agendamentos, em média, foram feitos por meios digitais, uma evolução de 15 pontos percentuais em relação ao período anterior, contribuindo para melhorar a experiência de agendamento de consultas pelos beneficiários.*

Queixas registradas no período

O compromisso das áreas resolutivas, na Companhia, tem contribuído para aprimorarmos o monitoramento da meta de redução de queixas e para controlarmos com mais precisão os tipos/subtipos de queixas mais relevantes, aprimorando a tomada de decisão

para correção de problemas identificados. Os principais tipos de queixas são: demora para o agendamento de consultas, exames, cirurgias e autorizações, negativa de Rede Credenciada, questões relacionadas a atendimento médico e a boleto/fatura.

	1º nível		2º nível		Reclamações em órgãos externos: ANS e Procon	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total de queixas registradas no período	146.618	139.156	8.241	9.291	5.961	8.362
Indicador específico (queixas/ 1.000 vidas)	5,79	5,02	0,33	0,34	0,24	0,30
Indicador específico (% de queixas/ atendimento)	0,3665%	0,3138%	0,0206%	0,0210%	0,0149%	0,0189%
Reclame Aqui - Reputação	Ótimo	Ótimo	-	-	-	-

Nota 1: Promovemos uma alteração no conceito de registro de reclamações do ano de 2018 para 2019. Em decorrência dessa mudança, os dados de 2017 não estão disponíveis.

Nota 2: Reclamações em 1º nível: formalizadas nos canais de SAC, Reclame Aqui, portal, e-mail e redes sociais. Reclamações em 2º nível: formalizadas no canal de Ouvidoria.

Nota 3: Em 2018 foram realizados um total de 40.008.738 atendimentos. Já em 2019 tivemos um aumento de 10.84%, totalizando 44.344.240 atendimentos. Este conceito de atendimento contempla a somatória de atendimentos ambulatoriais e em pronto socorros, internações e realização de exames.

Pesquisa de experiência

Um projeto-piloto de pesquisa foi conduzido em 2019 na Unidade de internação do Hospital Bosque da Saúde, em São Paulo. O objetivo foi avaliar a experiência do paciente em relação ao cuidado assistencial fornecido pelos colaboradores, assim como sua percepção com o ambiente hospitalar durante o período de internação e com as instruções recebidas no momento da alta.

Foram consultados 47 pacientes no período de outubro a dezembro de 2019. A cada semana, os dados parciais eram avaliados, gerando planos de ação para as melhorias identificadas. A conclusão da pesquisa apontou, por exemplo, que 33% de pacientes não receberam informações sobre efeitos secundários dos medicamentos. Como medida corretiva implantamos, em outubro de 2019, o projeto “Incubadora” em um dos andares do Hospital. A iniciativa prevê o acompanhamento de colaboradores recém-admitidos durante uma semana, em todos os procedimentos, incluindo a

orientação sobre efeitos secundários dos medicamentos. A ideia é contemplar os três andares de internação com o projeto.

Outra oportunidade de melhoria foi revelada pelo índice de 27% de pacientes que responderam “nunca” à pergunta sobre silêncio no ambiente próximo ao quarto durante a noite. O plano de ação para melhoria deste indicador contempla medidas como manutenção das rodinhas dos carrinhos de transporte de medicação e alimentação e uma reformulação dos horários de reforma no andar. Ações programadas para 2020 incluem campanha com diversas iniciativas para a garantia do silêncio.

Para 2020, a meta é zerar as queixas nas Unidades de internação que tenham como causa o excesso de ruídos nas proximidades dos quartos de internação e reduzir para 5% o índice de pacientes sem orientações em relação a efeitos secundários dos medicamentos.

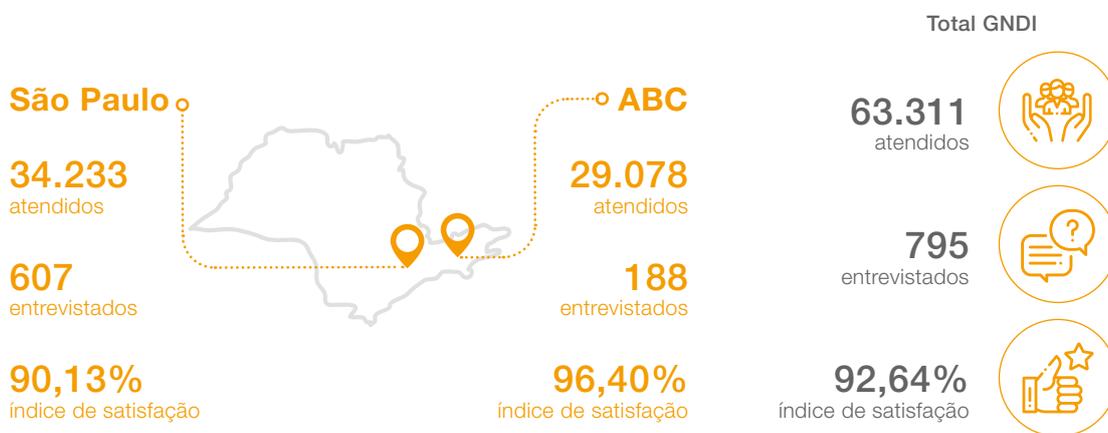
Programa Minute Care

Uma pesquisa de satisfação aplicada em cinco Centros Clínicos do GNDI procurou medir a percepção dos Clientes a respeito do atendimento humanizado: dois na região do ABC (Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano) e três na capital paulista (Interlagos, Zona Sul e Anália Franco). Denominada Programa Minute Care, a pesquisa teve como público-alvo

pacientes com baixo e médio riscos, usuários da rede primária em seis especialidades.

As coletas de opinião foram realizadas imediatamente após a experiência do beneficiário nos ambulatórios, no período entre março e dezembro de 2019, resultando num índice total de satisfação de 92,64%.

Pesquisa Programa Minute Care¹



¹ Referente ao período de março a dezembro de 2019.



Recepção de NotreLabs Jundiaí (SP)

Qualidade acreditada

A acreditação é um processo contínuo de avaliação das organizações de saúde, que segue padrões de excelência reconhecidos internacionalmente para identificar pontos de melhoria no cuidado ao paciente, direcionar a utilização de recursos, aumentar a eficiência, melhorar a qualidade e a segurança do atendimento e reduzir riscos. No GNDI, utilizamos duas metodologias para a acreditação de nossas Unidades assistenciais: Acreditação Nacional – ONA (Organização Nacional de Acreditação) e Acreditação Internacional - Qmentum (QM).

Os programas de acreditação têm como propósito uma abordagem assistencial centrada no paciente, que respeite suas necessidades e preferências de maneira humanizada e holística. Esse modelo de cuidado integrado e humanizado impacta diretamente a qualidade percebida pelos nossos pacientes.

O GNDI tem como meta a acreditação da totalidade das Unidades da Rede. Atualmente, 1.130 leitos são acreditados pela metodologia ONA, o que representa 60% de um total de 1.891. A projeção para o ano de 2020 é que 1.623 leitos (85% do total) conquistem a Acreditação ONA.

Os números dos programas de Acreditação no GNDI

Leitos acreditados	2018	2019
Total de leitos da Rede	1.888	1.891
Total de leitos acreditados ONA	1.148	1.130
% de leitos acreditados ONA	61%	60%
Total de leitos acreditados QM	93	93
% de leitos acreditados QM	5%	4%

Thais Santos Rebouças,
enfermeira do QualiVida (SP)

Total de leitos acreditados ONA por nível: Gestão da Segurança (N1), Gestão Integrada (N2) e Excelência em Gestão (N3)

2018			2019		
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 1	Nível 2	Nível 3
341	449	358	276	266	588



12

Total de Unidades ambulatoriais 24 horas da Rede



9

Total de Unidades ambulatoriais 24 horas acreditadas ONA



75%

% de Unidades ambulatoriais 24 horas acreditadas ONA



QUALIVIDA RECEBE QMENTUM

Em dezembro de 2019, o Programa de Medicina Preventiva QualiVida conquistou a certificação Qmentum. Com isso, o GNDI tornou-se a primeira instituição voltada à promoção da qualidade de vida, prevenção de

doenças e gerenciamento de pacientes crônicos na América Latina a conquistar esse status e ter seu trabalho reconhecido por padrões de excelência internacionais. Saiba mais neste capítulo sobre Medicina Preventiva.



Medicina Preventiva: gestão integral da saúde

Nossa estratégia de Medicina Preventiva engloba programas de promoção da saúde e prevenção desde 1982, quando fomos os pioneiros com essa atuação no Brasil. Nossas iniciativas estão inseridas na linha assistencial do Grupo, ou seja, fazem parte da operação da Rede Assistencial. Elas visam a promoção da saúde, a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar dos beneficiários e seus familiares.

Os programas são voltados a colaboradores, empresas (Clientes pessoa jurídica) e usuários das Unidades Próprias e seguem critérios de elegibilidade para

a captação de pacientes portadores de doenças crônicas (hipertensão, diabetes, asma infantil, obesidade, doenças cardíacas, problemas na coluna), gestantes, idosos, pacientes oncológicos e com perda de função.

A estratégia da Medicina Preventiva é favorecida pelo nosso modelo verticalizado e capilarizado de negócios, que nos permite identificar os pacientes elegíveis e encaminhá-los para o melhor local de atendimento: nossos Centros Clínicos, Unidades de Prevenção (QualiVida e Case), Hospitais e Prontos-socorros.

Programas

- **Programa de Apoio ao Paciente com Doenças Crônicas:** gerencia a saúde desses pacientes com determinadas doenças crônicas e os auxilia nos tratamentos em geral e em eventuais complicações. Fornece orientações e esclarecimentos por telefone.
- **Programa de Assistência ao Idoso (PAI):** oferece atendimento integral aos idosos com equipes formadas por geriatras, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, terapeutas ocupacionais e fonoaudiólogos.
- **Programa Gestação Segura:** promove a saúde das gestantes com acompanhamento durante a gravidez e no período pós-parto. Tem equipe especializada para casos de alto risco.
- **Casos de Alta Complexidade (Case):** apoia pacientes com doenças crônicas graves, com o objetivo de reduzir suas limitações e melhorar a qualidade de vida.
- **Programa de Oncologia:** gerencia a saúde de pacientes oncológicos, por meio de protocolos assistenciais, suporte de monitoramento telefônico e grupo de apoio. Conta com sistema informatizado que agiliza a solução de intercorrências e Unidades especializadas para tratamentos.
- **Programa Endometriose*:** oferece acompanhamento multidisciplinar de mulheres com diagnóstico da doença, iniciando ou otimizando tratamento clínico, avaliação de indicação cirúrgica e acompanhamento pré e pós-operatório. Busca atuar no controle de dor, na melhora da qualidade de vida e na preservação da fertilidade.
- **Programa Obesidade infantil*:** abrange reeducação alimentar da criança e seus familiares, perda de peso na infância para evitar complicações na adolescência e tratamento da família com equipe multidisciplinar.

**Implantados em 2019*

Promoção da saúde e prevenção de doenças

Ações de promoção à saúde a pacientes que são monitorados em nossos programas de Medicina Preventiva também são voltadas a empresas Clientes. Exemplo nesse sentido são as campanhas de saúde, **perfil saúde**, oficinas e palestras (mais de 60 temas), estas últimas, disponibilizadas inclusive a todos os beneficiários em nossas Unidades de Prevenção. Promovemos ainda a comunicação sobre diversos temas voltados à prevenção por meio de divulgação em site, Blog da Saúde, vídeos e e-mail marketing.

Mapeamento do risco de uma população realizado por meio de uma ferramenta on-line e aplicação do questionário por equipe especializada, que realiza aferições de Índice de Massa Corpórea (IMC), pressão arterial e glicemia capilar, dentre outras.



Atividade do Grupo
terapêutico de Psiconutri

PROGRAMAS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE PARA O PÚBLICO EXTERNO / BENEFICIÁRIOS¹

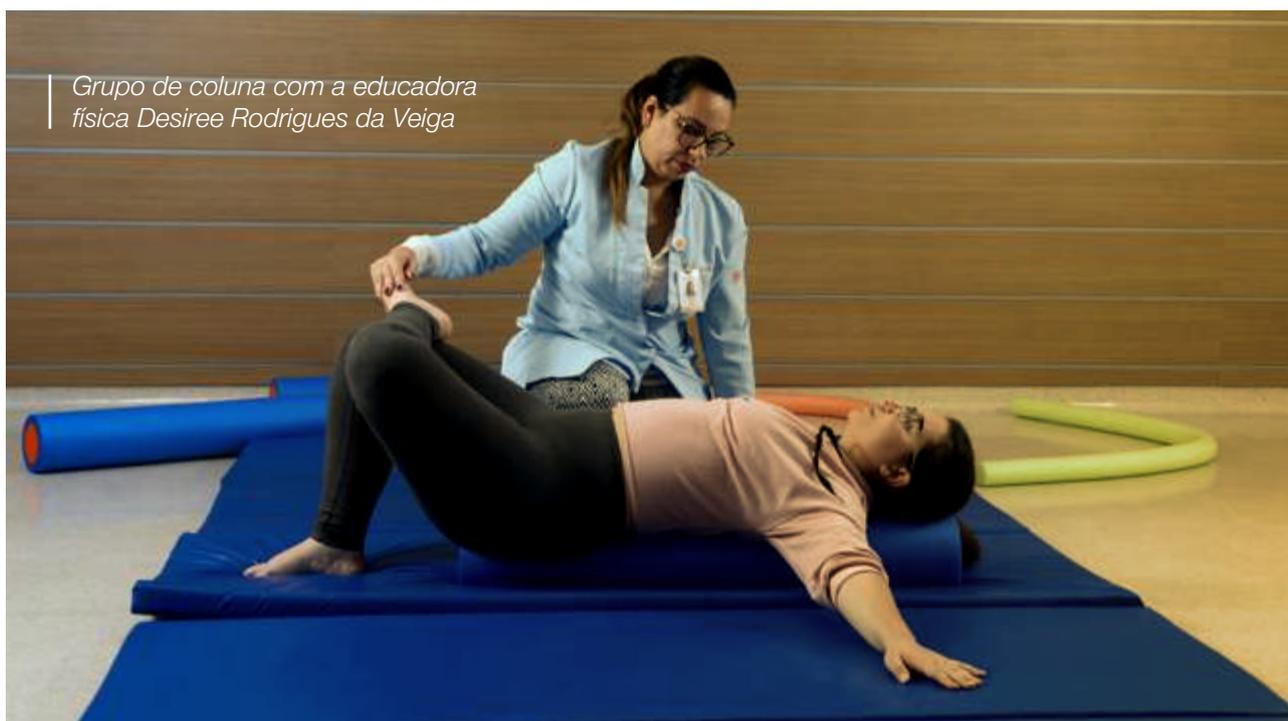
	2017	2018	2019
Número total de participantes	331.787	362.080	1.175.975

¹ O indicador abrange o número de participantes em nossas ações e o número de acessos no conteúdo do nosso site (vídeos, cartilhas, textos).

Monitoramento

Nossos programas de Medicina Preventiva são aprovados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O monitoramento de indicadores estratégicos, que fazem parte dos controles internos da Empresa (números de ativos, internações, entre outros), é feito semanalmente. A avaliação do nosso desempenho se dá por meio de auditorias externa e interna, *feedback* de Clientes internos, externos e acionistas e indicadores de queixas. Também mantemos o Comitê de Saúde, Gastos e de Resultado do qual participam a Presidência e a Vice-Presidência Operacional.

Orientados por nosso planejamento estratégico, nos próximos anos, iremos ampliar as Unidades de Prevenção para acompanhar o crescimento da Empresa, mantendo a cobertura ao maior número de beneficiários possível. Em 2019, inauguramos uma Unidade QualiVida na Região do ABC, integrada a um Centro de Oncologia. Em janeiro de 2020, entrou em funcionamento o QualiVida Higienópolis, na região central da capital paulista, com foco no Programa Gestação Segura. A mesma estrutura abriga também o Instituto de Pesquisa e o Centro de Fisioterapia.



Grupo de coluna com a educadora física Desiree Rodrigues da Veiga



OS NÚMEROS DA MEDICINA PREVENTIVA

Programa de Medicina Preventiva	2017	2018	2019
Número total de beneficiários	2.056.100	2.126.200	2.424.100
Número total de beneficiários cobertos pelo programa¹	178.524	199.025	213.401
Taxa de cobertura	8,7%	9,4%	8,8%

¹ Unidades consideradas: QualiVida SP, QualiVida ABC, QualiVida Onco - ABC, QualiVida Rio de Janeiro, QualiVida Campinas, QualiVida Sorocaba, QualiVida Jundiaí, QualiVida Santos, Case SP, Case ABC, Case Jundiaí.



Atividade de saúde bucal na Escola Municipal Auta Cardoso em Mogi das Cruzes (SP)

Responsabilidade social

Adicionalmente à promoção de saúde voltada a beneficiários e colaboradores, promovemos ações de responsabilidade social para levar o tema da prevenção a outros públicos.

Em 2019, implantamos um projeto social em escolas municipais de Itapevi e Mogi das Cruzes, ambas em São Paulo. Por meio de oficinas e conversas procuramos promover a saúde bucal e combater a obesidade infantil.

A ações foram lideradas pela área de Meio Ambiente, Sustentabilidade e Segurança do Trabalho, sob a diretoria de Recursos Humanos, em parceria com as Unidades

de negócio Interodonto e QualiVida, que disponibilizaram equipe especializada (dentista e nutricionista) para a gestão dos projetos. O público-alvo foi formado por alunos do ensino Fundamental (1º ao 5º ano, na faixa etária de 6 a 10 anos).

Outra frente de ação foram as conversas com cuidadores (pais e familiares), com o objetivo de engajá-los na ação. Para avaliar nossos projetos, mapeamos a participação dos alunos durante as atividades, capturamos feedback da diretoria e dos professores das escolas, e consideramos a participação e o *feedback* dos cuidadores.

RESULTADOS



R\$ 260 mil

investidos em ações de responsabilidade social, em 2019.



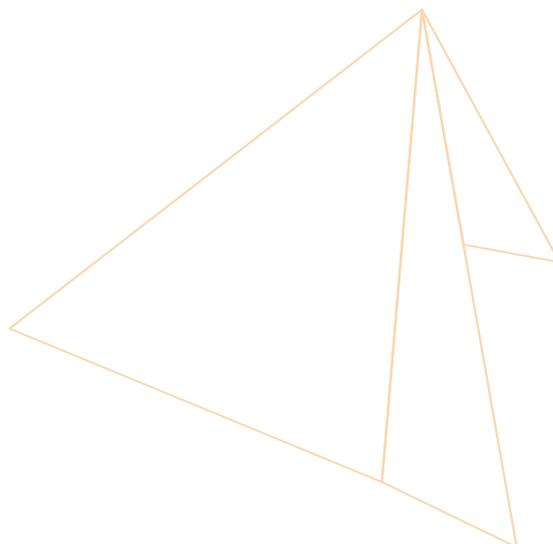
790 alunos

participaram das atividades em Mogi das Cruzes, que envolveram as escolas municipais Professora Auta Cardoso de Mello, Professor Dr. Jair Rocha Batalha e Dr. Waldir Paiva de Oliveira Freitas.



595 alunos

beneficiados no Centro Municipal de Educação Básica Professor Paulo Freire, em Itapevi.



Atividade de nutrição na Escola Municipal Jair Rocha em Mogi das Cruzes (SP)

Patricia Rezende (técnica de
segurança do trabalho) na Sede (SP)



Preservar



Plano de Gerenciamento de Resíduos:
governança clara,
responsabilidade
compartilhada



Cerca de **R\$ 7 milhões** são investidos anualmente na gestão de resíduos



Projeto vai substituir **100% da iluminação** nos Hospitais por lâmpadas de LED: foco na redução do consumo de energia elétrica



Projetos de infraestrutura levam em consideração aspectos de sustentabilidade como ecoeficiência e destinação adequada de resíduos

Atuação com foco na sustentabilidade

O compromisso com a sustentabilidade, aspecto primordial para o crescimento do segmento de Saúde no País, é inerente às nossas atividades. Para oferecer saúde de qualidade a custos acessíveis aos Clientes, temos de garantir a manutenção de um modelo de negócios economicamente sólido, socialmente responsável e uma cultura baseada em valores ambientais.

Geração e descarte de resíduos e efluentes, consumo de energia e de água são temas relevantes para nossas atividades. A gestão destes aspectos é orientada pela Política de Meio Ambiente, Sustentabilidade e Segurança do Trabalho (MASS) do GNDI, que estabelece responsabilidades, critérios e compromissos para guiar nossa atuação. A organização ainda não possui metas específicas para estes temas e está buscando consolidar o monitoramento destes resultados.

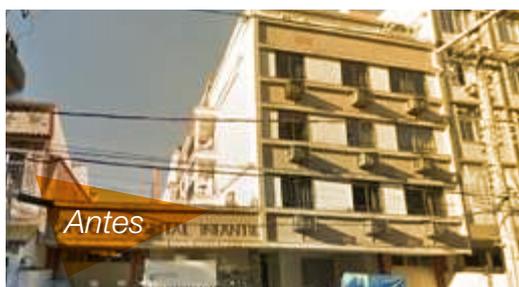
O conceito de humanização na prestação de serviços está intimamente ligado à sustentabilidade no GNDI. Todos os projetos de infraestrutura – a maioria de *retrofit* (modernização de instalações) – são concebidos sob esse olhar, que leva em conta, além da adesão às normas, regulamentos e legislações que regem o setor, o acolhimento e a ecoeficiência. Nas recentes aquisições que compõem a estratégia da Companhia, estes aspectos são primordiais para a adequação das instalações.



MAIS NA WEB



| Notrecare ABC



| Notrecare RJ

Compromisso de todos

Promover a conscientização e o comprometimento de todos os profissionais da Empresa para as questões da sustentabilidade é uma premissa da Política de MASS. Temas como a ecoeficiência e a gestão de resíduos são foco de ações de comunicação e *endomarketing*, que têm o objetivo de ampliar a consciência socioambiental não apenas entre o público interno, mas também para fora da Empresa. Os principais meios que utilizamos para isso são e-mails marketing, o programa Agentes de Comunicação, TVs corporativas e painéis.

Em 2019, reforçamos essa frente de ação com o envio de 30 comunicados sobre temas relacionados à coleta seletiva, Pacto Global e ODS, conceito e prática da sustentabilidade, Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e pegada ecológica, entre outros

Em junho, comemoramos pela primeira vez o **mês do meio ambiente**, com o intuito de fomentar as discussões sobre sustentabilidade.

Entre as ações, estavam um teatro itinerante em 24 Unidades, um quiz sobre coleta seletiva e descarte que distribuiu mais de 3 mil ecobags feitas de garrafa pet como prêmio e um concurso cultural para o envio de fotos de ações sustentáveis praticadas no dia a dia dos colaboradores.

Gestão de energia: foco na redução de consumo

Energia elétrica é um aspecto fundamental quando falamos em sustentabilidade no GNDI. O gerenciamento do que consumimos deste insumo é feito por meio do acompanhamento mensal das

contas fornecidas pelas concessionárias responsáveis pelo abastecimento.

Um sistema de automação e monitoramento em tempo real que está em fase de implantação em nossos Hospitais promete aprimorar a gestão de energia e água na Companhia. Denominado *Follow Energy*, permite acompanhar potência e demanda de energia, mapeando com precisão o perfil de consumo de cada Unidade. O Hospital e Maternidade Guarulhos é onde a implantação está em fase mais avançada. Um projeto também em andamento é o de substituição de toda a iluminação em 100% de nossos Hospitais por lâmpadas de LED, que consomem menos energia.

Outro ganho para a gestão foi a criação de um caderno de especificações e padronização de materiais para reformas e construção de Unidades. O documento apresenta indicação de materiais considerados sustentáveis por sua ecoeficiência e que representem o melhor custo-benefício, como lâmpadas de LED, torneiras com fechamento automático e vasos sanitários com menor fluxo para descargas, por exemplo.

A prática de comparar mensalmente a performance de consumo de água, energia elétrica e gases medicinais entre as Unidades, descontinuada em 2016, será retomada em 2020, permitindo criar um *benchmarking* interno com foco na evolução dos índices relacionados à ecoeficiência.

Outra prática de economia no consumo e opção por materiais de fonte renovável está relacionada ao abastecimento da frota dos veículos prioritariamente com etanol, para a qual os colaboradores são orientados por meio de campanhas e iniciativas de comunicação. Em 2018 e 2019, já observamos aumento no consumo de energia renovável proveniente do etanol, devido também ao crescimento do número de Unidades. A redução considerável no consumo de gasolina se deve a política de abastecimento da frota com etanol.

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Combustíveis de fontes não-renováveis (em GJ)

	2017				2018				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Diesel	-	220.823,46	ND	220.823,46	-	442.262,37	53.339	495.601,37	-	750.722,50	10.258,00	760.979,50
Gasolina	-	0,00	ND	0,00	-	-	319,75	319,74	-	-	183,63	183,63
Gás natural	-	6.130,21	-	6.130,21	-	7.170,44	-	7.170,44	-	6.997,62	-	6.997,62
Gás líquido (GLP)	-	645,31	-	645,31	-	2.452,13	-	2.452,13	-	3.289,26	-	3.289,26
Total não-renovável	0,00	227.598,98	0,00	227.598,98	0,00	451.884,94	53.658,74	505.543,68	0,00	761.008,38	10.441,63	771.450,01

Combustíveis de fontes renováveis (em GJ)

	2017				2018				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Etanol	-	-	ND	ND	-	-	1.873,91	1.873,91	-	-	3.835,00	3.835,00
Total renovável	0,00	0,00	0,00	ND	0,00	0,00	1.873,91	1.873,91	0,00	0,00	3.835,00	3.835,00

Consumo de eletricidade (em GJ)

	2017				2018				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Eletricidade	14.710,51	64.454,29	7.893,10	87.057,90	24.972,26	88.609,97	12.834,85	126.417,08	21.448,00	96.895,50	14.912,95	133.256,90
Total	14.710,51	64.454,29	7.893,10	87.057,90	24.972,26	88.609,97	12.834,85	126.417,08	21.448,00	96.895,50	14.912,95	133.256,90



A redução de **43%** no consumo de gasolina em 2019 se deve à política de abastecimento da frota com etanol



Visão geral do Almoarifado Central do Grupo, localizado em São Paulo

Consumo total de energia dentro da organização (em GJ)

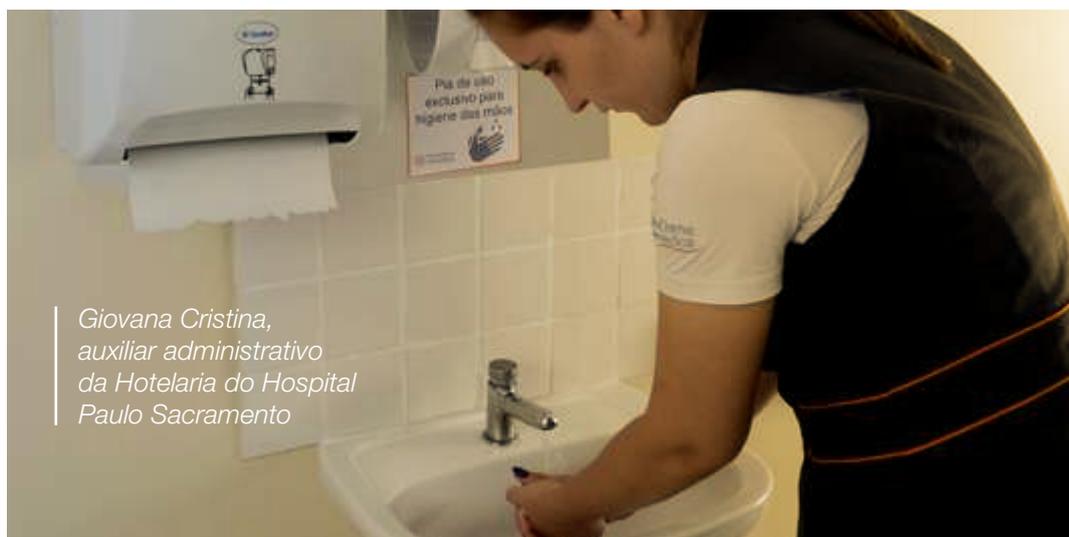
2017				2018				2019			
Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
14.710,51	292.053,27	7.893,10	314.656,87	24.972,26	540.494,92	68.367,50	633.834,67	21.448,00	857.903,88	29.189,58	908.541,91

Intensidade de energia

	2017				2018				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Intensidade de energia ¹	0,18	3,53	0,39	1,72	0,29	4,55	3,41	2,82	0,24	6,79	1,41	3,86

¹ A intensidade de energia foi calculada considerando a área total por unidade de negócio (em m²).

² O cálculo considera o consumo total de energia dentro da organização.



Menos água nas operações

A água que utilizamos em nossas operações, em maior parte, é fornecida pelas concessionárias de serviço público e complementada, em alguns casos, por poços artesianos regularizados e instalados em nossas Unidades. É utilizada para consumo humano, preparo de alimentação, limpeza e irrigação de áreas verdes. Todo o descarte é feito em rede pública de coleta e afastamento de esgoto.

Assim como aplicado na gestão de energia, para identificar os impactos relacionados a esse aspecto, acompanhamos o volume consumido mensalmente por meio das contas das concessionárias de serviço público de abastecimento e coleta.

A gestão de água e efluentes em nossos Hospitais e Centros Clínicos é orientada a projetos de redução de consumo por meio da utilização de acessórios mais eficientes: torneiras com fechamento automático, bacias sanitárias com menor consumo de água, válvulas de descarga com fluxo duplo e restritores de vazão em lavatórios e mictórios. Continuamente, também promovemos campanhas internas de conscientização de consumo inteligente

A área de Engenharia, responsável pela gestão deste aspecto, elabora especificações sobre os equipamentos e acessórios ecoeficientes que as Unidades devem utilizar na compra de novos equipamentos ou substituição de antigos. Em geral, ainda que não haja um programa oficial de substituição, as especificações são seguidas.

Descarte de efluentes

Todos os efluentes gerados nos Centros Clínicos e Hospitais são descartados em redes públicas de coleta e afastamento de esgoto, com exceção da Unidade PS Barueri e do Centro Clínico Itapevi.

Na Unidade de Barueri, possuímos uma Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) própria, em pleno funcionamento desde 2018, já que, à época, não havia rede pública de coleta e abastecimento de esgoto disponível. Com a disponibilização da rede a partir de 2019, será necessária a interligação da mesma à nossa Unidade, projeto que estava em fase de orçamento até o fechamento deste relatório.

No Centro Clínico Itapevi, um complexo integrado de serviços médicos, está em andamento um projeto de oficialização de interligação da unidade à rede pública de coleta de esgotos. O projeto também estava em vias de aprovação pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) no fechamento deste relatório.

Nessas Unidades, os índices mínimos para descarte respeitam os padrões definidos pelos órgãos competentes (CONAMA - Resolução 430/11 e Decreto Estadual 8.468 /76), embora não seja feito amostragem e análise de efluentes, já que não são itens obrigatórios. A determinação da qualidade do descarte foi feita considerando a Portaria 2.914/11 do Ministério da Saúde.

TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA (MEGALITROS)

	2017				2018				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Água de terceiros ¹	67,30	144,60	13,20	225,10	67,99	184,39	14,26	266,64	87,26	152,49	13,71	253,46
Água subterrânea	0	41,11	0	41	0	133	0	133	0	141	0	141
Total²	67,30	185,71	13,20	266,21	67,99	317,56	14,26	399,81	87,26	293,16	13,71	394,13

Nota¹: Corresponde a abastecimento por distribuidora.

Nota²: Toda água retirada pela organização corresponde a água doce (≤ 1000 mg/L sólidos dissolvidos Totais). O GNDI não possui outras fontes de retirada de água.

TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA EM ÁREAS DE ESTRESSE HÍDRICO (MEGALITROS)**Água de terceiros (abastecimento distribuidora)**

	Hospitais ¹		
	2017	2018	2019
Total ²	0,7642	15,85	13,23
Água doce (≤ 1000 mg/L sólidos dissolvidos totais)	0,7642	15,85	13,23
Outra água (> 1.000 mg / L Sólidos dissolvidos totais)	0	0	0

¹ Na contabilização acima foi considerado o consumo do Hospital SAMCI (atual Hospital Notrecare Rio) e Centro Clínico São Francisco Xavier. Os demais Centros Clínicos ficam dentro de condomínios, o que não possibilitou a contabilização do consumo nestas Unidades.

² Foram considerados como áreas de estresse hídrico as operações que estão localizadas no Rio de Janeiro conforme o Aqueduct Water Risk Atlas. - <https://www.wri.org/resources/maps/aqueduct-water-risk-atlas>



Projetos de **redução de consumo** por meio do uso de acessórios mais eficientes e campanhas de conscientização orientam a gestão de água e efluentes no GNDI.

RETIRADA DE ÁGUA POR M²

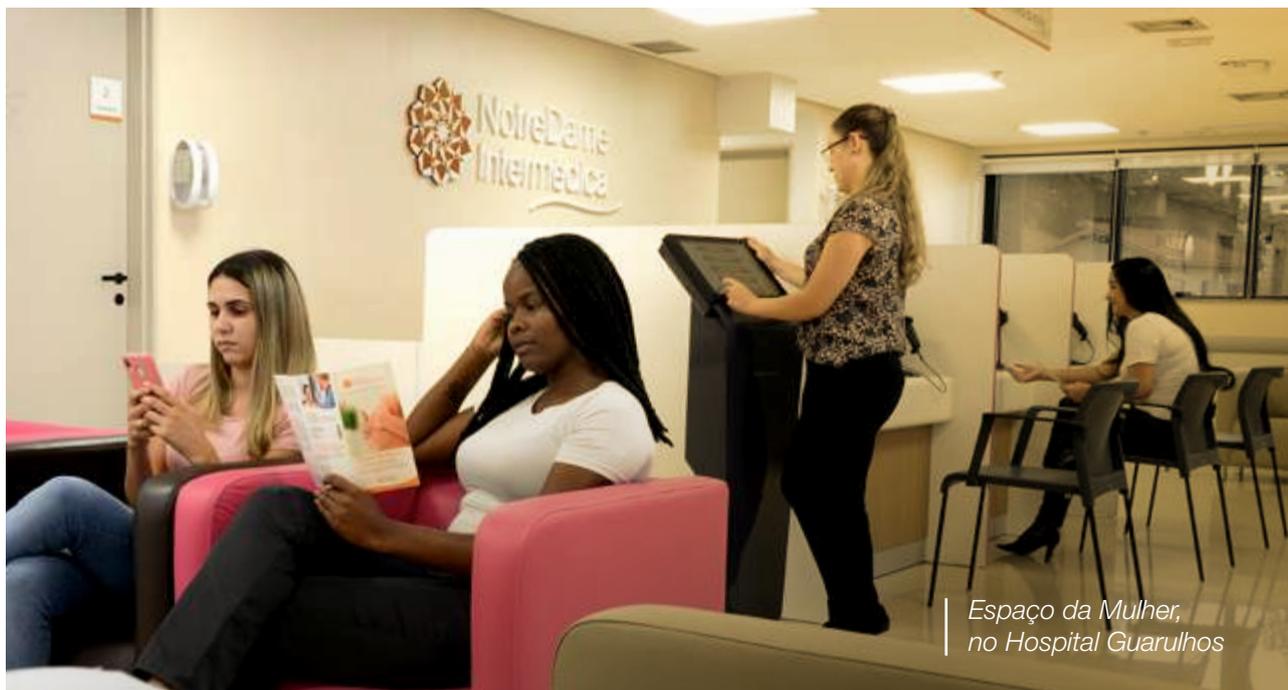
Apesar de mantermos nosso consumo de água no mesmo patamar em 2018 e 2019, aumentamos a nossa eficiência considerando o consumo específico de água por m²

de área em nossas operações. Isso mostra que, apesar do aumento nas operações, conseguimos aumentar a nossa eficiência na retirada de água.

Retirada de água por m²

2017				2018				2019			
Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
0,84	2,24	0,66	1,45	0,79	2,67	0,71	1,78	0,99	2,32	0,66	1,68





Espaço da Mulher,
no Hospital Guarulhos

Cabeamento verde

A sustentabilidade está presente nos detalhes. Atualmente, **18 Unidades** do GNDI, integram os programas “Green – Cabos Verdes” e “Green It”, criados pela parceira Furukawa Electric. Com eles, damos a destinação correta a metais pesados e modernizamos nossas instalações com cabos verdes, feitos a partir de cana de açúcar. A perspectiva é que os programas sejam implementados futuramente em obras de reforma e de construção de novos sites.

Benefícios dos programas:

- Polietileno dos novos cabos é 100% reciclável, diferentemente do PVC usado habitualmente, que leva até 600 anos para se decompor e pode liberar substâncias danosas à atmosfera e solo quando queimado;
- Uso de material renovável;
- Promove o tratamento adequado de resíduos e redução do uso de materiais não recicláveis.

Quais unidades usam cabos verdes?

Hospitais

- *Notrecare Rio*
- *Cruzeiro do Sul*
- *São Bernardo*
- *Paulo Sacramento*
- *Intermédica ABC*
- *Nossa Senhora do Rosário*
- *Frei Galvão*
- *Renascença Campinas*

Oncologia ABC

- *Unidade Administrativa Sorocaba*
- *Unidade Administrativa SAMCI*
- *NotreLife Sorocaba*
- *NotreLife e NotreLabs Jundiaí*

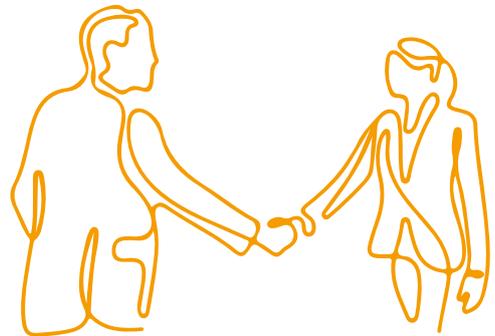
Centros Clínicos

- *Diadema*
- *Osasco 3*
- *Itaquera*
- *Cruzeirinho*
- *Itavuvu*
- *Centro Clínico São Francisco Xavier*

Resíduos: tema prioritário para a gestão

A gestão correta de resíduos é um tema de extrema relevância para empresas do ramo da saúde. No GNDI, trabalhamos continuamente para avançar nessa frente, dada a importância de realizar o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde corretamente, visando à redução de impactos ambientais negativos.

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



Responsabilidade compartilhada

A gestão do tema segue um **fluxo de trabalho** robusto, com estrutura de governança e atribuições claras. A responsabilidade pela aplicação das práticas é compartilhada entre todos os nossos colaboradores.

Toda Unidade GNDI possui uma Comissão de Resíduos, formada pelos responsáveis dos setores, que tem como objetivos discutir questões do gerenciamento de resíduos, traçar planos de ação com foco preventivo ou corretivo, minimizar a produção de resíduos e proporcionar aos resíduos gerados um destino final seguro e de forma eficiente.

O Comitê Corporativo de Resíduos, formado pela Diretoria e Gerências das principais áreas envolvidas com o tema (Operações, Assistência, Engenharia e Manutenção, MASS e Infraestrutura), é a instância deliberativa e onde acontecem os fóruns para discussão de projetos e comunicação sobre sustentabilidade, com frequência média trimestral.

Inspeções de gerenciamento de resíduos são realizadas periodicamente pela equipe do MASS nas Unidades, para avaliação de critérios de gestão, plano de gerenciamento, realização das comissões, descarte correto, armazenamento, transporte interno e externo. Os resultados das inspeções são discutidos na Comissão de Resíduos local, para elaboração de planos de ação, e acompanhados pelo Comitê Corporativo de Resíduos.

Levantamento de legislação,
normas e boas práticas



Padronização



PGRSS – Plano de Gerenciamento
de Resíduos de Serviços de Saúde



Treinamentos e Engajamento



Comissões de Resíduos
Regionais e Comitê Corporativo



Inspeções de resíduos periódicas



Rejania Aguiar e José Eusivan da Silva Nascimento, gerentes de contas médicas

Treinamento

Treinamentos sobre resíduos e coleta seletiva são aplicados a 100% dos colaboradores, prestadores de serviços e terceiros alocados em Unidades Assistenciais e podem acontecer *on-line*, via UniGNDI, e presencialmente, por meio de palestras e da “Estação Resíduos”, uma dinâmica em que os conhecimentos obtidos no treinamento teórico são colocados em prática. Em 2019, esta dinâmica foi realizada em Unidades Hospitalares e Centros Clínicos 24 horas.

100% dos colaboradores de unidades assistenciais são treinados sobre resíduos de serviço de saúde e coleta seletiva.

Menos materiais em circulação

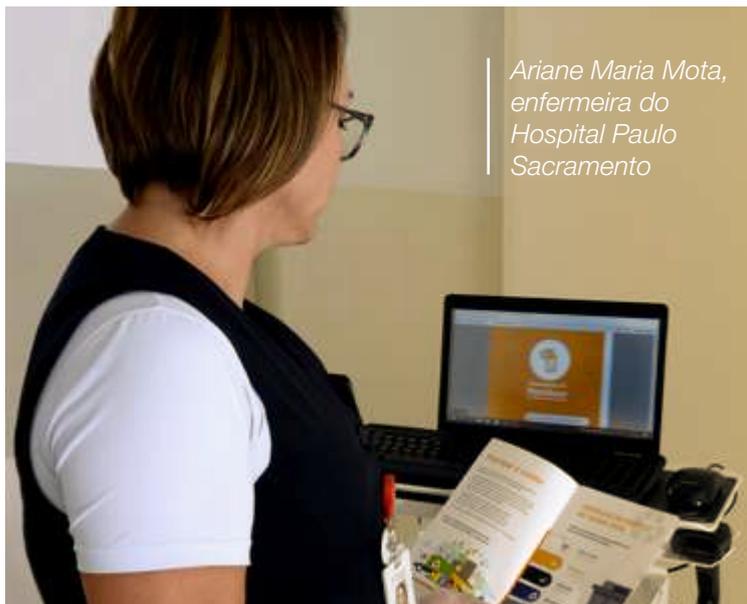
A disponibilização do aplicativo GNDI Easy tornou possível reduzir a geração de cartão físico de convênio, já que oferece a opção do cartão *on-line*, reduzindo o consumo de recursos naturais e posterior descarte. Em 2019, instalamos uma máquina “papa-cartão” na Sede do GNDI, para o descarte de

materiais inutilizados, como carteirinhas de convênio, crachás e cartões magnéticos.

Com essa ação, 166,35 kg de cartões foram coletados até o fim de 2019; 135 kg foram destinados à fabricação de brindes distribuídos em ações de conscientização na própria Empresa.

A implantação de assinatura eletrônica para os contratos, em outubro de 2019, eliminando a necessidade de documentos físicos, também foi um avanço nessa frente. Este formato está sendo utilizado como piloto em contratos corporativos (firmados com Pessoas Jurídicas), o que já deve se refletir em ganhos ambientais e de custo para a Companhia.

No período, também estabelecemos um contrato piloto para destinação de parte dos uniformes de descarte em projetos para confecção de estojos para os alunos participantes do projeto de responsabilidade social GNDI. Para 2020, avaliamos a implantação de um projeto junto a uma cooperativa de São Paulo para destinação de resíduos recicláveis, eletroeletrônicos e mobiliários, entre outros.



Ariane Maria Mota,
enfermeira do
Hospital Paulo
Sacramento

RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

O descarte de resíduos, em nossas operações, está em conformidade com a legislação vigente (RDC nº 222 de 29 de março de 2018, Resolução CONAMA nº 358 de 29 de abril de 2005). A empresa contratada para o serviço recebe a informação sobre os tipos de resíduos gerados, sendo responsável por orientar, por meio de Carta de Anuência, sobre o tratamento adequado para descarte.

O desempenho do Grupo neste aspecto é sistematicamente acompanhado em mais de 90% das Unidades. Mantemos uma rotina de treinamentos com colaboradores para aprimorar este acompanhamento, a fim de garantir preenchimento correto das informações.

RESÍDUOS NÃO-PERIGOSOS POR TIPO DE DESTINAÇÃO¹, EM TONELADAS

	2017 ²				2018 ²				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Reciclagem	0	0	0	-	0	0	0	0	111,033	372,569	32,033	515,636
Aterro sanitário	296,251	1.341,899	22,540	1.660,690	377,460	2.001,092	88,684	2.467,236	334,291	2.096,231	103,393	2.533,915
Total²	296,251	1.341,899	22,540	1.660,690	377,460	2.001,092	88,684	2.467,236	445,325	2.468,800	135,426	3.049,550

¹ Não houve resíduos destinados para reutilização, compostagem, recuperação, incineração ou armazenados no local.

² Nos anos de 2017 e 2018, mesmo com segregação do resíduo reciclável em algumas Unidades, mantemos posição conservadora nos números devido a falha no controle dos indicadores.

RESÍDUOS PERIGOSOS¹ POR TIPO DE DESTINAÇÃO, EM TONELADAS

	2017				2018				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Incineração	8,147	33,572	0	41,719	15,989	62,552	0	78,541	14,427	179,202	0	193,629
Outros Desativação microbiana e aterro sanitário	139,040	1.073,852	0	1.212,891	202,802	1.156,845	0	1.359,647	157,130	1.502,705	0	1.659,836
Total	147,187	1.107,424	0	1.254,610	218,791	1.219,397	0	1.438,188	171,557	1.681,908	0	1.853,465

¹ Resíduos perigosos contemplados na tabela abrangem os resíduos do Grupo A e E (resíduos infectantes e perfurocortantes) e Grupo B e E (resíduos químicos e perfurocortantes), de acordo com a RDC nº 222/2018

Gestão junto aos terceiros

Assegurar que os parceiros e fornecedores estejam alinhados aos compromissos e aos valores do GNDI é um dos princípios da política de MASS. O gerenciamento deste tema tem como elementos fundamentais o acompanhamento contínuo dos padrões de contratação pré-estabelecidos, a constância nos resultados e o atendimento de qualidade.

Investimos anualmente R\$ 7,3 milhões para atender à gestão de resíduos.

Estes processos têm aberto diversas iniciativas para novas tecnologias aplicadas nos serviços terceirizados. O serviço de higienização, que utiliza tecnologia com produtos químicos diferenciados para controle de desperdício e velocidade da atividade, é um exemplo. Com isso, temos conseguido reduzir o uso de água na dissolução dos ativos, resultando em mais agilidade na preparação de leitos e economia de água limpa.

As lavanderias contratadas são empresas renomadas no ramo de higienização hospitalar e têm o compromisso de atendimento às especificações técnicas estabelecidas por nós, e aos requisitos de instalação e regulatórios.

São empresas comprometidas com a redução do consumo de água potável e descarte de resíduos químicos de lavagem, garantidos por equipamentos como filtros e tanques para descontaminação dos dejetos e reaproveitamento de água de lavagem nos túneis de descontaminação primárias.

Estes recursos tecnológicos impactam diretamente nos custos da operação e no meio ambiente nas regiões de atuação destas empresas, o que faz com que elas

representem boas opções na contratação consciente e sustentável feita pelo GNDI.

Exovais monitorados

Os contratos de locação de enxoval do GNDI contemplam o controle RFID (sigla em inglês para Rastreabilidade por Radiofrequência), por meio do qual cada roupa do enxoval cirúrgico ou hotelaria tem um chip anexado, que possibilita o rastreamento da peça na planta do prestador de serviço ou nos Hospitais, a fim de monitorar e controlar a duração da roupa, localização das peças nos locais e proporcionar estudos de consumo.

Nossos desafios

Integrar com eficiência as empresas recém-adquiridas pelo Grupo representa um grande desafio para nossa gestão, já que estamos crescendo em regiões ainda em processo de adequação ambiental municipal, e a oferta de prestadores com expertise nessas regiões é deficitária e não atende ao padrão já estabelecido pelo GNDI.

Ao efetivarmos uma aquisição, avaliamos tecnicamente os prestadores de serviço que já fazem parte da cadeia de fornecimento da nova Unidade e, quando possível, mantemos a contratação com estas empresas, o que pode trazer ganhos operacionais e sinergia. No entanto, os que não atendem às especificações e padrões do GNDI têm seus contratos rescindidos.



| Lourdes Mara de Oliveira, auxiliar de coleta do Notrelabs Jundiá

Sumário de conteúdo GRI

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
GRI 101: Fundamentos 2016				
1. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-1	Nome da organização	14	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	14	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-3	Localização da sede	14	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-4	Localização das operações	14	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-5	Propriedade e razão social	14	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-6	Mercados atendidos	15	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-7	Porte da organização	13, 15, 19	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-8	Informação sobre funcionários e trabalhadores	38	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-9	Cadeia de fornecimento	20	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-10	Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores	18, 20	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-11	Abordagem ou Princípio da precaução	23	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-12	Iniciativas externas	22	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-13	Participação em associações	87	Fenasáude: Federação Nacional de Saúde Suplementar
2. ESTRATÉGIA				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-14	Declaração do principal tomador de decisão	6, 7	
3. ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	17	
4. GOVERNANÇA				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-18	Estrutura de Governança	24, 25, 92	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	24, 92	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	24	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	24	

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
5. ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-40	Lista dos grupos de <i>stakeholders</i>	9, 26	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-41	Acordos de negociação coletiva	38	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	9, 26	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-43	Abordagem do engajamento de <i>stakeholders</i>	9, 26-28	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-44	Principais tópicos e preocupações levantados	26, 28	
6. PRÁTICAS DE RELATO				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	16	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites	10, 92	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-47	Lista dos tópicos materiais	11	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-48	Reformulação de informações	5	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-49	Mudanças no relato	5	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-50	Período de relato	5	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-51	Data do relatório mais recente	5	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-52	Ciclo de relato	5	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-53	Ponto de contato para questões sobre o relatório	88	Em caso de dúvidas e sugestões para este documento, entre em contato com Fale com o RI ri.gndi.com.br/outras-informacoes/fale-com-o-ri
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-54	Declaração de relato de acordo com as Normas GRI	5	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-55	Índice de conteúdo GRI	87-91	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-56	Verificação externa	5	
Tema material: Governança corporativa responsável				
Tópico - 205: Anticorrupção				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	29	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	205-2: Comunicação e treinamento em práticas procedimentos anticorrupção	31	

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
Tema material: Ecoeficiência e gestão de resíduos				
Tópico - 302: Energia				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	75	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	76-77	
GRI 302: Energia 2016	302-3	Intensidade energética	77	
Tópico - 303: Água e Efluentes				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	78	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	78	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	78	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-3	Retirada de água	79	
Indicador próprio	GNDI-7	Intensidade de consumo de água	80	
Tópico - 306: Resíduos				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	81-83	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
GRI 306: Resíduos 2016	306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	84	
GRI 306: Resíduos 2016	306-4	Transporte de resíduos perigosos	84	Todos os resíduos perigosos são transportados e destinados para tratamento por empresas contratadas pelo GNDI. Este transporte utiliza primariamente caminhões e furgões apropriados para a atividade, conforme especificação técnica lançada na contratação. A premissa para escolha deste tipo de transporte e o atendimento às leis que regulamentam o descarte estão expressos nos contratos com os fornecedores.
Tema material: Relação positiva com os colaboradores				
Tópico - 401: Emprego				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	36, 37	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Contratação de novos funcionários e rotatividade	39	
GRI 401: Emprego 2016	401-3	Licença maternidade/ paternidade	40	
Tópico - 403: Saúde e segurança ocupacional				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	50	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	51	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	51	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-3	Serviços de saúde ocupacional	51, 52	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação sobre saúde e segurança ocupacional	52	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-5	Formação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	52	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	51	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-7	Prevenção e mitigação de saúde e segurança ocupacional impactos diretamente ligados por relações comerciais	52	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-9	Lesões relacionadas ao trabalho	52, 54	
Tópico - 404: Treinamento e educação				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	36, 37	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
GRI 404: Treinamento e educação	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	42, 43	
GRI 404: Treinamento e educação	404-2	Programas para atualizar habilidades de funcionários e programas de assistência de transição	41	Outros programas com o objetivo de promover a assistência para transição de carreira não estão disponíveis.
Tópico - 405: Diversidade e igualdade de oportunidade				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	44	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade 2016	405-1	Diversidade nos órgãos de governança e dos empregados	45-47	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade 2016	405-2	Razão entre salário base e remuneração de homens e mulheres	47	
Tópico - 406: Não-discriminação				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	48, 49	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
GRI 406: Não-discriminação 2016	406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	49	
Tema material: Humanização do atendimento				
Tópico próprio: Humanização do atendimento				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	58, 62	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
Tópico próprio: Humanização do atendimento	GNDI-1	Queixas registradas	62	
Tópico próprio: Humanização do atendimento	GNDI-2	Treinamentos sobre Humanização do Atendimento	52	
Tópico próprio: Humanização do atendimento	GNDI-3	Programa Minute care	63	
Tópico próprio: Humanização do atendimento	GNDI-4	Número e percentual de leitos acreditados (ONA e QMENTUM)	64, 65	
Tema material: Promoção da saúde e prevenção de doença				
Tópico próprio: Promoção da saúde e prevenção de doença				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites		
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	66	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão		
Tópico próprio: Promoção da saúde e prevenção de doença	GNDI-5	Programa Promoção da saúde	67, 68	
Tópico próprio: Promoção da saúde e prevenção de doença	GNDI-6	Programa de medicina preventiva	69	

Anexos

Tabela 1: Limite dos aspectos materiais

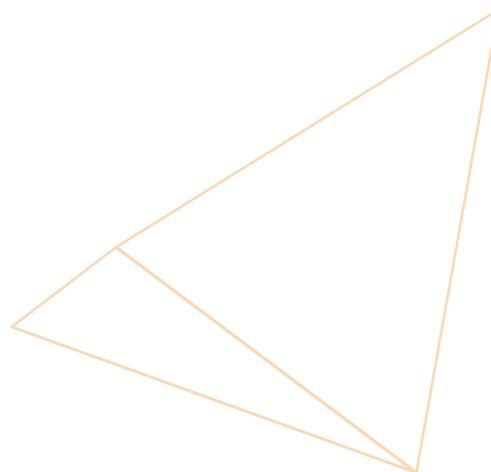
TEMA MATERIAL GNDI	TÓPICO MATERIAL RELACIONADO	LIMITE DO TÓPICO	ENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO COM O IMPACTO
Humanização do atendimento	Tópico próprio: Humanização do atendimento	Dentro da organização	Causa e contribui
	401: Emprego	Dentro da organização	Causa
	405: Diversidade e igualdade de oportunidades	Dentro da organização	Causa
Relação positiva com os colaboradores	406: Não-discriminação	Dentro da organização	Causa e contribui
	404: Treinamento e Educação	Dentro da organização	Causa
	403: Saúde e Segurança Ocupacional	Dentro e fora da organização	Causa e contribui
Promoção da saúde e prevenção de doença	Tópico próprio: Promoção da saúde e prevenção de doença	Dentro e fora da organização	Causa e contribui
	306: Resíduos	Dentro e fora da organização	Causa e contribui
Ecoeficiência e gestão de resíduos	302: Energia	Dentro e fora da organização	Causa e contribui
	303: Água e Efluentes	Dentro e fora da organização	Causa e contribui
Governança corporativa responsável	205: Anticorrupção	Dentro e fora da organização	Causa e contribui
	Conteúdo Geral: 102-22; 102-24; 102-28	Dentro da organização	Causa

Tabela 2: Funções Conselho Administração, Comitê de Auditoria e Diretoria Executiva

COMPOSIÇÃO SEGUNDO:	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	COMITÊ DE AUDITORIA	DIRETORIA EXECUTIVA
i. Função executiva ou não executiva;	Função executiva	Não executiva (assessoramento)	Função Executiva
ii. Independência;	Independente	Autonomia operacional	-
iii. Mandato dos membros no órgão de Governança;	Mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição	Mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição	Mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição

COMPOSIÇÃO SEGUNDO:	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	COMITÊ DE AUDITORIA	DIRETORIA EXECUTIVA
<p>iv. Número de outras funções e compromissos importantes de cada indivíduo, bem como a natureza desses compromissos;</p>	<p>O Conselho de Administração deve estabelecer a orientação geral dos negócios da Companhia e de suas subsidiárias e decidir sobre questões estratégicas, visando realizar as seguintes diretrizes: (i) promover e observar o objeto social da Companhia e de sociedades controladas; (ii) zelar pelos interesses dos acionistas, sem perder de vista as demais partes interessadas (<i>stakeholders</i>); (iii) zelar pela perenidade da Companhia, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, que incorpore considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa Governança Corporativa, na definição dos negócios e operações da Companhia; (iv) adotar uma estrutura de gestão ágil, composta por profissionais qualificados e de reputação ilibada; (v) formular diretrizes para a gestão da Companhia e de sociedades controladas, que serão refletidas no orçamento anual; (vi) cuidar para que as estratégias e diretrizes sejam efetivamente implementadas pela Diretoria da Companhia, sem, todavia, interferir em assuntos operacionais ou executivos; e (vii) prevenir e administrar situações de conflito de interesses ou de divergência de opiniões, de maneira que o interesse da Companhia sempre prevaleça.</p>	<p>O Comitê de Auditoria, enquanto órgão de assessoramento e apoio ao Conselho de Administração, terá as seguintes atribuições e responsabilidades: (i) opinar na contratação e destituição dos serviços de auditoria independente; (ii) avaliar as informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras; (iii) avaliar, monitorar e recomendar à administração a correção ou aprimoramento das políticas internas, bem como possuir meios para recepção e tratamento de informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis; (iv) acompanhar a evolução e atualização do mapeamento de riscos; (v) acompanhar todas as etapas do processo de gerenciamento de riscos; (vi) acompanhar e assegurar a aplicação e confiabilidade da auditoria interna e dos controles internos; (vii) avaliar, monitorar e recomendar a correção ou aprimoramento das políticas internas da Companhia, incluindo a Política de Transações com Partes Relacionadas; (viii) possuir meios para recepção e tratamento de informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis à Companhia, além de regulamento e códigos internos, inclusive com previsão de procedimentos específicos para proteção do prestador e da confidencialidade da informação; (ix) garantir a clareza e a aderência da Companhia à sua missão, visão, valores, diretrizes estratégicas, Código de Conduta Ética, políticas internas, procedimentos e processos; (x) checar e acompanhar operações com partes relacionadas; (xi) identificar conflitos de interesses; (xii) identificar oportunidades e a melhoria contínua; (xiii) coordenar e monitorar o canal de denúncias e ouvidorias da Companhia, garantindo o bom funcionamento com independência, sigilo, confidencialidade e livre de retaliações; (xiv) investigar e monitorar eventos que coloquem em risco os controles internos ou o <i>compliance</i> da Companhia; (xv) garantir que a grade de treinamento e capacitação de pessoal habilitando-os na capacidade de identificar, antecipar, mensurar, monitorar e, se for o caso, mitigar riscos; e (xvi) garantir que a estrutura esteja dimensionada para cumprir o papel de uma boa Governança Corporativa.</p>	<p>Compete à Diretoria da Companhia, em geral, de acordo com o Estatuto Social: o exercício das atribuições que a Lei e o Estatuto Social lhe conferem para assegurar o pleno e regular funcionamento da Companhia e das suas controladas, coligadas e divisões de negócios; apresentar, anualmente, até o encerramento de cada exercício social, à apreciação do Conselho de Administração, proposta de orientação geral dos negócios da Companhia, de suas controladas e das divisões de seus negócios, relativa ao exercício seguinte, incluindo: I. estratégia empresarial das divisões de negócios da Companhia e de suas controladas e coligadas; II. estrutura operacional dos negócios, indicando o Diretor que deverá ser responsável pelo acompanhamento de cada uma das suas divisões; III. orçamento e plano de metas de cada divisão de negócios; IV. política de investimentos e desinvestimentos de cada divisão de negócios; V. remuneração dos gestores de cada divisão de negócios; VI. estrutura de capital necessária à execução do orçamento e plano de metas de cada divisão de negócios; e VII. planejamento de pagamento de juros sobre o capital próprio. apresentar, anualmente, nos 3 (três) meses seguintes ao encerramento do exercício social, à apreciação do Conselho de Administração e dos acionistas, o seu relatório e demais documentos pertinentes às contas do exercício social, bem como proposta para destinação do lucro líquido; a eleição e destituição dos administradores das sociedades controladas e coligadas de acordo com as indicações feitas pelo Conselho de Administração; abrir e encerrar filiais, depósitos, escritórios ou representações em qualquer localidade do País e do exterior, conforme evolução do plano de negócios e metas atingidas indicarem, se necessário; abrir, movimentar e encerrar contas bancárias e de investimento; transigir, renunciar, desistir, fazer acordos, firmar compromissos, contrair obrigações, fazer aplicações de recursos, adquirir, onerar e alienar ativos e conceder garantias, assinando os respectivos termos e contratos; e representar a Companhia, em juízo ou fora dele, ativa e passivamente, perante quaisquer terceiros, incluindo repartições públicas ou autoridades federais, estaduais ou municipais.</p>

COMPOSIÇÃO SEGUNDO:	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	COMITÊ DE AUDITORIA	DIRETORIA EXECUTIVA
v. Gênero;	100% dos membros são homens	100% dos membros são homens	100% dos membros são homens
vi. Participação de grupos sociais sub-representados;	N/A: informação não aplicável	N/A: informação não aplicável	N/A: informação não aplicável
vii. Competências relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais;	Compete ao Conselho de Administração zelar pela perenidade da Companhia, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, que incorpore considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa Governança Corporativa, na definição dos negócios e operações da Companhia;	Mapeamento de riscos e categorização por natureza (estratégica, operacional, financeira, de imagem), tipo (macroeconômico, ambiental, social, tecnológico, legal, trabalhista, cível, tributário, financeiro, conformidade) e origem (interna ou externa).	Compete à Diretoria da Companhia, em geral, de acordo com o Estatuto Social: o exercício das atribuições que a Lei e o Estatuto Social lhe conferem para assegurar o pleno e regular funcionamento da Companhia e das suas controladas, coligadas e divisões de negócios;
viii. Representação de partes interessadas.	Compete ao Conselho de Administração zelar pelos interesses dos acionistas, sem perder de vista as demais partes interessadas (<i>stakeholders</i>).	O Regimento do Comitê de Auditoria se aplica a todos os colaboradores, líderes, gestores, diretores e conselheiros, não obstante, poder envolver outras partes interessadas (<i>stakeholders</i>), dentro dos limites legais da sua atuação.	Compete à Diretoria Executiva representar a Companhia, em juízo ou fora dele, ativa e passivamente, perante quaisquer terceiros, incluindo repartições públicas ou autoridades federais, estaduais ou municipais.





Stephanie Freitas Aranha (analista de treinamento), Marcia Alves Barbosa Viana (assistente administrativa) e Elani Soares dos Santos (analista de qualidade) em área de feedback no Call Center

