

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2020

SUMÁRIO

| | |
|----|---|
| 02 | Mensagem do Presidente |
| 09 | A Rede Mater Dei de Saúde |
| 13 | Sobre o Relatório |
| 17 | Destaque 2020 |
| 27 | Desempenho Econômico |
| 31 | Governança Corporativa e Governança Clínica |
| 44 | Ética e Integridade |
| 48 | Transformação Digital |
| 52 | Saúde e Segurança do Paciente |
| 60 | Stakeholders |
| 64 | Experiência do Cliente |
| 68 | Saúde e Segurança do Colaborador |
| 76 | Gestão de Recursos |
| 83 | Responsabilidade Social |
| 95 | Índice GRI/ODS |

MENSAGEM DO PRESIDENTE



[102-1](#) | [102-2](#) | [102-4](#) | [102-5](#) | [102-6](#) |
[102-14](#) | [102-16](#) | [102-32](#) | [102-50](#) | [102-54](#)

O Hospital Mater Dei foi inaugurado em 1º de junho de 1980, na Rua Gonçalves Dias, no bairro Santo Agostinho, iniciando, naquele momento, um novo modelo de cuidado e de assistência médica em Belo Horizonte, fruto do sonho do Dr. José Salvador Silva. Fomos crescendo, inovando e buscando fazer, sempre, o melhor para quem confia em nossos serviços médico-hospitalares. Hoje, 41 anos depois, somos a Rede Mater Dei de Saúde, composta pelas Unidades Santo Agostinho (blocos 1 e 2), Contorno e Betim-Contagem. Em breve, no primeiro semestre de 2022, iremos inaugurar a Unidade Salvador, na capital baiana, que é composta por um Hospital e um Centro Médico.

O mundo passa por mudanças velozes e transformadoras nunca antes experimentadas. Isso se dá devido ao acesso rápido e fácil à informação, à produção acelerada do conhecimento e à tecnologia. E na área da saúde não poderia ser diferente. De uma maneira geral, os países estão presenciando uma mudança epidemiológica importante. As pessoas vivem mais e, com isso, aumenta o número de cidadãos portadores de doenças crônicas, que necessitam de mais cuidados de saúde, demandando uma melhor estruturação dos serviços ofertados.

No Brasil, nos deparamos com uma situação ainda mais complexa, já que ainda somos vítimas de doenças infectocontagiosas já erradicadas em outras localidades. O reaparecimento de formas graves e epidêmicas da tuberculose, da sífilis e do sarampo e as doenças transmitidas pelo mosquito *aedes aegypti* são alguns exemplos dos desafios que enfrentamos. O nosso país apresenta índices elevados de problemas relacionados

a causas externas tais como a violência urbana e os acidentes de trânsito.

Tudo isso faz com que a gestão da saúde dos brasileiros seja um desafio contínuo e crescente que requer a mobilização cada vez maior de recursos financeiros para suportar a demanda gerada a partir das necessidades da nossa população. E, ainda, temos de enfrentar as dificuldades da pandemia da Covid-19.

Temos de encontrar cada vez mais meios para garantir o acesso das pessoas a uma prestação de serviços de saúde efetiva, mas também sustentável e alinhada às melhores práticas disponíveis no mundo. E este é um dos maiores desafios que a Rede Mater Dei tem ao buscar as melhores alternativas para oferecer o que há de melhor aos clientes, atendendo às necessidades dos colaboradores, corpo clínico



Presidente da Rede Mater Dei de Saúde, Henrique Salvador



Sala Híbrida/Hemodinâmica - Mater Dei Contorno

co, operadoras de planos de saúde, empresas, investidores e acionistas. Por isso, adotamos as boas práticas de ESG (*Environmental, Social and Governance*), buscando minimizar os impactos da nossa atuação no meio ambiente, construir um mundo mais justo e responsável e aprimorar, cada vez mais, os nossos processos de governança.

A instituição hospitalar certamente passará a ter uma nova função no sistema de saúde, cuidando das pessoas antes, durante e após a internação. E isso será suportado por tecnologias, processos e pessoas capacitadas para esse fim. Por isso, projetamos para o futuro uma rede de saúde ainda mais completa. Estamos nos preparando para continuar a ser os protagonistas dessa mudança para disponibilizarmos não somente estruturas que possam oferecer aos clientes a oportunidade de cuidar melhor da sua saúde – com a expertise técnica necessária para isso – com ambulatorios integrados, aplicativos, telemedicina, saúde corporativa, monitoramento a distância de pacientes com doenças crônicas e degenerativas, entre outros dispositivos e iniciativas de atenção à saúde, mas também com o atendimento diferenciado, personalizado e humanizado, característico da Rede Mater Dei.

Durante muito tempo, a tecnologia na saúde foi vista apenas relacionada aos equipamentos para diagnosticar e tratar pessoas. Certamente é muito importante a serviço dos pacientes, mas ela já não é o bastante. Precisamos desenvolver ferramentas que promovam a conectividade e que simplifiquem e facilitem a interação entre as pessoas envolvidas nos processos, permitindo o contato remoto entre a equipe de saúde e o paciente, o acesso rápido ao conhecimento mais atual e que também reduza o desperdício e melhore a efetividade.

Muitas destas iniciativas já vêm sendo implantadas na Rede Mater Dei. Estamos investindo em ações que promovam uma melhor organização dos serviços prestados, outras que propiciam maior interação entre médicos e a equipe de saúde e algumas que possibilitam ao paciente ter acesso a informações sobre a sua internação e sobre a equipe que o está atendendo.

Um exemplo sobre como é importante acompanhar as mudanças e estarmos atentos às necessidades é o papel que a Rede Mater Dei vem desempenhando na pandemia. Damos a resposta que os clientes e a sociedade esperavam de nós. Antes da Or-

ganização Mundial de Saúde (OMS) declarar a pandemia, ainda em janeiro de 2020 estabelecemos protocolos assistenciais, separamos fluxos nos hospitais e disponibilizamos equipes específicas para atender aos casos da doença, sem deixar de atender também às necessidades dos clientes de outras especialidades. Cuidamos também da saúde e segurança dos profissionais que atuam em nossas unidades, realizando capacitações, disponibilizando equipamentos de proteção individuais (EPIs) necessários para a linha de frente, além de outras ações da nossa Saúde Corporativa.

Agimos não apenas em defesa dos nossos interesses institucionais. Fomos além ao realizar e apoiar iniciativas sociais de enfrentamento à Covid-19, tais como disponibilizar uma estrutura para montagem de 180 leitos de CTI para o Hospital de Campanha do Estado de Minas Gerais; apoiar a campanha de compra de EPIs para hospitais públicos de MG; montar e operar CTIs no Hospital da Vale, no Pará; utilizar a nossa expertise técnica para apoiar empresas no desenvolvimento de respiradores 100% na-

cionais, e participar do Estímulo 2020, campanha de apoio às pequenas e médias empresas. Ao irmos além, fortalecemos a nossa posição de liderança no setor e o nosso compromisso com a sociedade.

Quando buscamos um serviço médico-hospitalar, tudo o que queremos é ser bem atendido, ter as nossas necessidades resolvidas, com segurança, atenção, humanização, conforto e qualidade. Para a Rede Mater Dei, isso pode se traduzir em integrar pessoas, processos e tecnologia com humanização. Hoje, o paciente que procura a Mater Dei para cuidar de sua saúde tem à disposição uma gama de serviços que oferecem atendimento completo em todas as fases da vida.

Crescemos muito na última década, mas com responsabilidade. Um crescimento que vai além da expansão física ou regional, mas reflete-se também na capacidade de reproduzir essa cultura de atendimento para as novas unidades. Há que se encontrar um propósito que transcenda o simples crescer por crescer, assumindo um compromisso permanente com a excelência, com o oferecimento do que há de melhor para as pessoas, com a manu-



tenção de um ambiente que permita o crescimento profissional das equipes de atendimento e das demais partes envolvidas na prestação de serviços médicos e hospitalares.

Buscamos os mais altos padrões de qualidade assistencial, onde o paciente é o centro do cuidado, é bem acolhido e atendido em suas expectativas e necessidades. E estas diferem de pessoa para pessoa, uma vez que cada ser humano é único em sua história de vida e, por isso, as mesmas doenças comportam-se de maneira distinta de indivíduo para indivíduo.

Somos uma instituição que preza pelo respeito, pela ética e pela transparência nas relações com todos os nossos públicos: colaboradores, membros do corpo clínico, clientes, operadoras de planos de saúde, empresas, acionistas, fornecedores e comunidade do entorno dos hospitais.

O nosso modelo de gestão segue o Quadruple Aim do Institute for *Healthcare Improvement* (IHI) - provendo acesso a serviços de saúde para a população. Para isto controlamos custos, combatendo desperdícios, cuidamos do bem-estar do time de saúde e proporcionamos a melhor experiência ao paciente, alinhado aos valores institucionais. O modelo assistencial da Rede Mater Dei é colocar o paciente no centro e gerar valor para ele em todas as etapas do tratamento e em qualquer idade.

Diversos protocolos, fluxos e processos foram implementados para levar o melhor aos clientes. Destaca-se a Governança Interativa, uma associação da Governança Clínica com a Governança Corporativa. Ao levar o corpo clínico a fazer parte da gestão, o nosso modelo faz com que cada clínica cadastrada na Mater Dei se empenhe em atingir indicadores de qualidade, que vão desde a prática médica especificamente, quanto à necessidade de cumprir metas de formação, participação em congressos científicos e publicações em veículos especializados.

Ao longo de décadas fomos adquirindo uma robusta experiência em operar hospitais e serviços de saúde, em nos relacionar com

médicos, equipes assistenciais e de apoio, com parceiros e com a sociedade que são importantes para melhorar a vida das pessoas e para cuidar de sua saúde. Aprendemos também a ser uma organização focada na alta performance e em não nos acomodar em nossa zona de conforto. A nos mobilizar para nos envolver com projetos apaixonantes e atuar como verdadeiros comprometidos com a vida humana.

As relações profissionais devem acontecer de forma mais ética, calcadas em valores



individuais e coletivos sólidos. Isso significa que os padrões de conduta das empresas devem ser revisitados. O que antes podia ser aceitável passa a ser questionado. Alguns vícios históricos passam a ser derrubados. A nova maneira de se relacionar no trabalho não é mais uma opção, mas uma necessidade. Essa maturidade da Rede Mater Dei de Saúde faz com que se possa ir além e acompanhar as transformações. Por isso, investimos em uma estrutura de *Compliance*. De forma clara e transparente, apresentamos para aqueles que se relacionam conosco nas diversas esferas quais os padrões, as normas e os valores que devem nortear o nosso trabalho. Com a nossa política de *Compliance* explicitamos às

famílias que são nossos clientes e às operadoras que confiam em nosso serviço o que podem esperar de nós.

Para que não haja dúvidas sobre quais as condutas e os valores éticos a seguir pelos colaboradores, corpo clínico e fornecedores, elaboramos as normas para que sejam orientadoras do nosso trabalho. E, principalmente, contribua para a sustentabilidade e a perenidade desta organização que tem sido tão importante para a vida dos funcionários e daqueles que nos confiam a sua saúde e a de seus entes queridos. O Manual de *Compliance* é composto pelo Código de Integridade, Código Funcional, Decálogo da Rede Mater Dei de Saúde e Regimento do Corpo Clínico. São documentos para guiarem as nossas condutas e uma referência para aquilo que acreditamos ser uma maneira saudável, íntegra e ética de posicionamento e relacionamento entre as pessoas e as organizações com as quais convivemos na nossa prática profissional e

nas nossas relações pessoais no trabalho. Qualquer pessoa pode ter acesso ao Manual em nosso site.

A evolução contínua das técnicas de gestão e governança tem sido pilar de nossa estratégia, na medida em que dão suporte ao crescimento e à manutenção da cultura Mater Dei em que os saberes se complementam visando à integração das governanças clínica e corporativa.

Assessorados pelos Conselho de Administração e Conselho de Família – duas instâncias fundamentais que representam avanços em nossos processos de governança –, houve grandes investimentos em ferramentas de gestão dos processos de qualidade que resultaram nas Certificações e Acreditações que conquistamos. Esse compromisso com a credibilidade e a eficiência traduz o reconhecimento e a comprovação do padrão de qualidade de nossa instituição. A nossa operação é pautada por protocolos assistenciais comparáveis às melhores práticas mundiais.

Os investimentos e conquistas também certificam nosso compromisso com a segurança e o conforto no local de trabalho e com a satisfação dos colaboradores. Conquistamos o selo de uma Empresa Excelente para se trabalhar, do Instituto *Great Place to Work* (GPTW), sendo a melhor empresa no setor saúde de Minas Gerais. Disponibilizamos a Colônia de Férias Maria Salvador Silva na região metropolitana de Belo Horizonte como um espaço de lazer; campanhas de vacinação internas; Plano de Saúde exclusivo para os colaboradores e seus dependentes, que recebem assistência médica e tratamento nas instalações da Rede Mater Dei e

pelo nosso corpo clínico; Participação nos Lucros e Resultados (PLR); ações de reconhecimento, valorização e premiação dos colaboradores que se destacam no desempenho de suas funções; Programa Sugestão Criativa, que





premia e incentiva a participação direta dos colaboradores na melhoria dos processos, no atendimento aos clientes e na gestão financeira, entre outras ações.

Além disso, para ampliar a atenção à saúde e ao bem-estar do colaborador, foi criado o Programa Saúde Corporativa, um modelo inovador de cuidado integrado e contínuo, que contempla, não somente os serviços médicos oferecidos no Plano de Saúde exclusivo da Mater Dei, mas proporciona aos colaboradores e seus dependentes ações preventivas de saúde tanto no trabalho quanto em sua vida pessoal. Tudo isso em uma área física de atendimento especificamente construída.


Na perspectiva da sustentabilidade, o nosso compromisso sempre foi contribuir para o desenvolvimento local, até mesmo antes do Hospital Mater Dei ser uma realidade. Já na década de 1960, o casal José Salvador Silva e Norma Moraes Salvador, após se tornarem médicos, levavam a casais nos mais diversos lugares, informações sobre gravidez, parto e cuidados com o bebê de forma gratuita. Este foi o embrião do nosso curso. Os dois também realizavam atendimento ginecológico gratuito às mulheres mais carentes.


O cuidado com os pacientes vai além da assistência. Um dos exemplos que são realizados hoje é o projeto Música no Hospital, com iniciativas que promovem humanização no ambiente hospitalar. Na área ambiental, no momento da construção do Mater Dei Santo Agostinho, Dr. Salvador fez questão de arborizar o entorno. Muitas das árvores da Avenida Barbacena, próxima ao Hospital, foram plantadas por nós. Hoje temos áreas verdes nas Unidades Contorno, com um Jardim no 13º andar, e em Betim-Contagem que, além de jardins, conta com um bosque com mais de 10 mil m². Esses, e muitos outros exemplos, continuam a nos acompanhar durante todo esse período.


São diversas iniciativas que a Rede Mater Dei já realizou, ou apoiou, desde então. Por isso é natural que a Sustentabilidade Socioambiental faça parte do nosso Planejamento Estratégico com acompanhamento, por parte da Diretoria, de todas as ações implantadas.

Tendo como diretrizes os objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), nossas ações de responsabilidade social corporativa estão reunidas em 5 pilares:


- 1** **Desenvolvimento social:** incentivar e fortalecer instituições que atuam diretamente no enfrentamento da redução das múltiplas formas de desigualdade, da erradicação da fome e da pobreza, e que busquem a cultura da paz e da alegria.


- 2** **Meio ambiente:** assegurar padrões sustentáveis no uso dos recursos naturais em todas as unidades da Rede Mater Dei, investindo em infraestruturas e edificações resilientes e ambientalmente eficientes, contribuindo, também, para que a responsabilidade ambiental seja um valor de toda a Mater Dei.


- 3** **Cultura e Esporte:** apoiar e promover projetos de empreendedores nos segmentos de cultura e esporte que contribuam para a construção de conhecimentos, para a socialização e o bem-estar de crianças e jovens, para promoção da igualdade de gêneros e para uma educação de qualidade.


- 4** **Formação e qualificação profissional:** promover processos continuados de formação e qualificação profissional coerentes com o padrão de excelência da Rede Mater Dei, contribuindo para o exercício pleno da medicina, enfermagem, entre outras áreas, para o incentivo a novos talentos e para o desenvolvimento humano e profissional.


- 5** **Saúde e Qualidade de Vida:** desenvolver e fortalecer ações que visam assegurar uma vida saudável e a promoção do bem-estar para todos, em todas as idades, envolvendo os colaboradores das unidades e seus familiares, entidades da sociedade e empresas parceiras.



Esses eixos norteiam a atuação da Rede Mater Dei e estão reunidos no Programa “Pra você ficar bem”, que reflete o nosso compromisso com a sociedade, nossos colaboradores e seus familiares, clientes, corpo clínico, operadoras de planos de saúde, empresas, fornecedores, acionistas e as comunidades do entorno das nossas Unidades. Afinal, saúde é o nosso maior patrimônio.

É importante que cada um de nós adote práticas saudáveis e um estilo de vida que proporcione uma vida mais longa, mas com melhor qualidade. E que os hospitais e as estruturas responsáveis por cuidar da saúde das pessoas evoluam, estejam atentos e ofereçam para as pessoas as melhores alterna-

tivas de diagnóstico, terapêutica e monitoramento das suas enfermidades.

Para compartilhar com nossos públicos o nosso posicionamento, estamos publicando este Relatório de Sustentabilidade, o primeiro no formato GRI (*Global Initiative Reporting*), modelo Standard, essencial, que compreende o período de 01/01/2020 a 31/12/2020. A elaboração deste relatório é de responsabilidade da Gerência de Comunicação e Marketing, e a aprovação final passou pela diretoria executiva da Rede Mater Dei de Saúde.

Boa leitura!

Henrique Moraes Salvador Silva
Presidente da Rede Mater Dei de Saúde





A REDE MATER DEI DE SAÚDE

 **MaterDei**
Hospital Contorno

102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-6

A Rede Mater Dei de Saúde foi criada para atender às necessidades distintas dos pacientes, sendo o cuidado individualizado e a atenção integral alguns de seus pilares orientadores. É uma rede com excelente estrutura arquitetônica e que trabalha de forma multidisciplinar e integrada para melhor cuidar daqueles que precisam de atendimento. Cada um dos setores, em cada Unidade, conhece a importância do papel que desempenha para que possamos entregar a melhor assistência.

O modelo assistencial da Rede Mater Dei é o paciente no centro do cuidado, independente da idade, gerando valor para ele em todas as etapas do tratamento. Com a missão

“Compromisso com a Qualidade pela Vida”, a Mater Dei existe para o paciente.

Hoje é composta por três hospitais: Mater Dei Santo Agostinho, fundado em 1980, com a expansão do Bloco II em 2000; o Mater Dei Contorno, inaugurado em 2014; e o Mater Dei Betim-Contagem, que iniciou suas operações em 2019. Além destes, em breve, contará também com a sua quarta Unidade, sendo a primeira fora de Minas Gerais: o Mater Dei Salvador, que será inaugurado no primeiro trimestre de 2022.

Com a abertura de capital realizada no primeiro trimestre de 2021, outros hospitais serão incorporados à Rede Mater Dei, como o Hospital Porto Dias, referência em saúde na região Norte do Brasil.



MATER DEI SANTO AGOSTINHO

A primeira unidade da Rede está localizada no bairro Santo Agostinho, na região centro-sul da cidade, próxima a vias de acesso como as avenidas Amazonas e a Olegário Maciel. Em 2000, foi inaugurada a segunda torre na mesma unidade, dentro do projeto “Mater Dei 2000 - Maior e Melhor” e foi o primeiro marco de expansão na história da Instituição. Além de ampliar a capacidade de atendimento em leitos de internação, passou a oferecer o *Day Hospital* - centro especializado em cirurgias de pequeno e médio porte, onde o paciente recebe alta no mesmo dia.

Atualmente, a Unidade conta com 318 leitos de internação e uma gama de especialidades e serviços, como Maternidade, recentemente modernizada, Centro Obstétrico com pré e pós-parto, Mineirinho, Pronto-socorro Adulto, Pronto-socorro Ginecológico e Obstétrico, Centro de Reprodução Humana, Centro Cirúrgico, Laboratório, Medicina Diagnóstica, Centros de Terapia Intensiva (CTI) - adulto e neonatal, Centro de Feridas e Hiperbárica, Unidades de Internação e Capela, além de abrigar a sede administrativa da Rede.

R. Gonçalves Dias, 2.700 - Santo Agostinho, Belo Horizonte - MG, 30190-094



MATER DEI CONTORNO

Localizado a 700 metros do Mater Dei Santo Agostinho, o Hospital foi construído em uma das principais vias de Belo Horizonte, a Avenida do Contorno, facilitando o acesso dos pacientes. O projeto inovador e moderno, proporcionou ainda mais estrutura hospitalar de qualidade para nossos pacientes e corpo clínico. Toda a construção obedeceu a critérios das boas práticas de arquitetura, engenharia e sustentabilidade ambiental.

Atualmente, a Unidade conta com 357 leitos, além de serviços de alta complexidade, como Pronto-socorro adulto e pediátrico, Centro Cirúrgico - com Programa de Cirurgia Robótica e Sala Híbrida/Hemodinâmica, Unidades de internação, Hospital Integrado do Câncer (HIC), Transplante de Medula Óssea (TMO), Unidade de Terapia Intensiva (UTI) - adulta e pediátrica, Jardim e Capela.

Av. do Contorno, 9000 - Barro Preto, Belo Horizonte - MG, 30110-064



MATER DEI BETIM-CONTAGEM

A mais recente Unidade da Rede Mater Dei é a primeira construída fora de Belo Horizonte e está situada entre as cidades de Betim e Contagem, com acesso rápido dos pacientes desta região que se deslocam na Via Expressa.

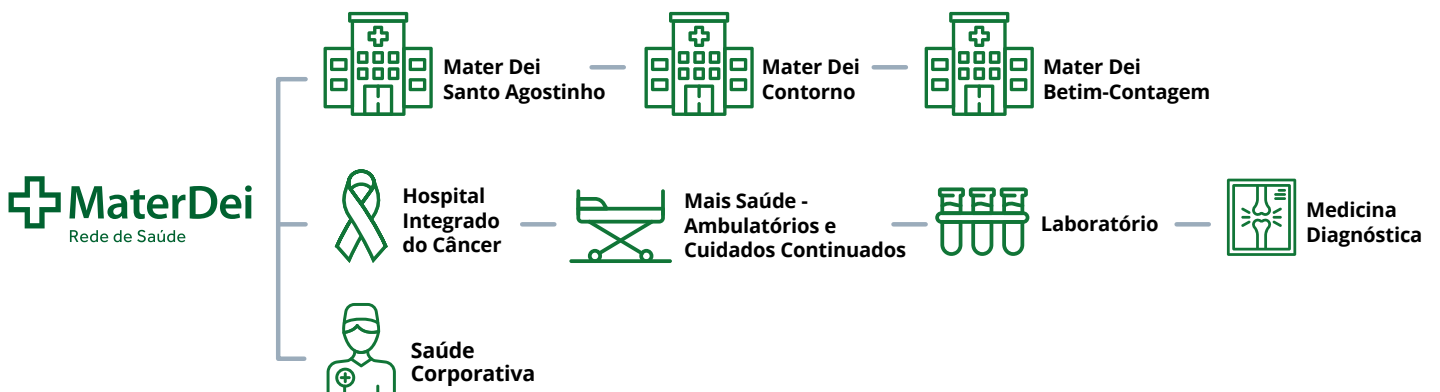
O Mater Dei Betim-Contagem está equipado com 406 leitos, para atender a qualquer tipo de emergência, como, por exemplo, politraumatismo, cardiologia, neurologia, obstetrícia e neurologista.

Atualmente, o Hospital conta com Pronto-socorro para todas as faixas etárias, ambulatórios para consultas eletivas, Centro Cirúrgico e Obstétrico, Maternidade, pré e pós-parto, Unidades de Internação e Unidade de Terapia Intensiva (UTI) - adulta e pediátrica.

Via Expressa de Betim, 15500 - Duque de Caxias, Betim - MG, 32673-472



ESTRUTURA



SOBRE O RELATÓRIO



February

March

**102-2 | 102-6 | 102-7 | 102-16 | 102-40 |
102-42 | 102-46 | 102-47 | 102-53**

A Rede Mater Dei de Saúde é fundamentada numa filosofia clara. Acreditamos que o sucesso de uma organização deve ser compartilhado com todos e que o desenvolvimento tecnológico não deve excluir o carinho, a atenção e o respeito ao cliente. O nosso compromisso é, acima de tudo, com a qualidade pela vida para que todos os nossos clientes recebam um atendimento personalizado, diferenciado e humano.

Com 41 anos de história, contamos atualmente com três hospitais em Belo Horizonte e em Betim, nos consagrando como uma das principais redes privadas de saúde de Minas Gerais e também do Brasil.

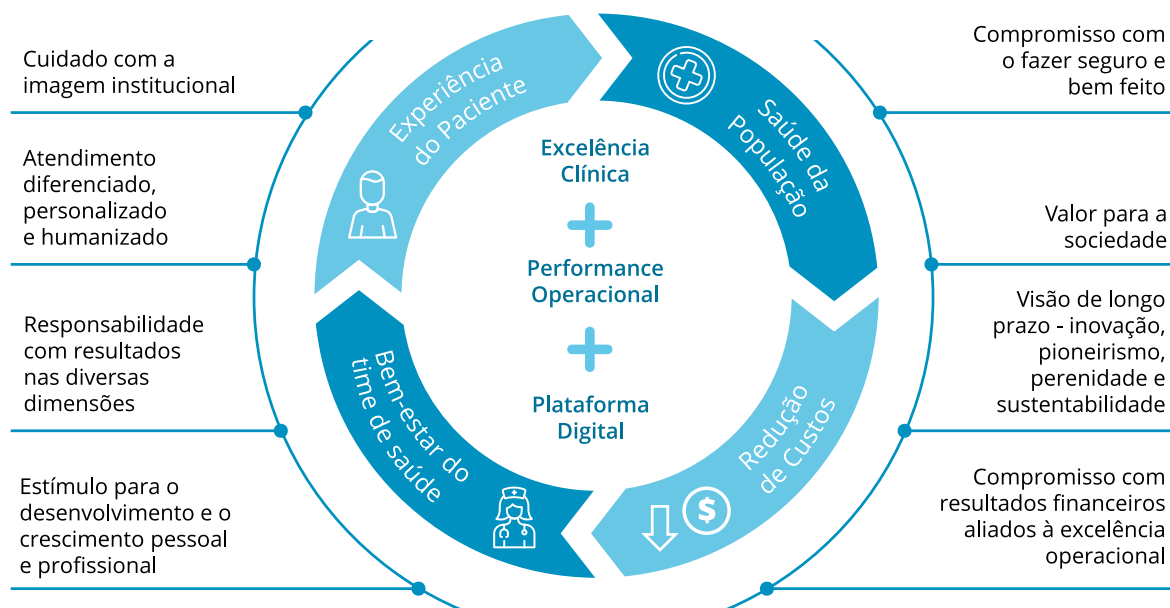
Para isso, temos investido cada vez mais em tecnologia e conhecimento do nosso corpo clínico e assistencial, das equipes de apoio e em aparelhagem tecnológica, buscando a excelência na prestação de serviços em saúde.

Contamos ainda com prédios próprios para atendimentos laboratoriais, para coleta de exames e aplicação de vacinas, e Serviços Ambulatoriais com consultórios atendendo a mais de 50 especialidades e subespecialidades. Em 2020, conquistamos ainda mais espaço no mercado da saúde, nos firmando como uma prestadora de serviços em saúde, com consultoria para empresas, telemedicina e saúde corporativa para auxiliar no acompanhamento médico de colaboradores, entre outras.

Tudo isso contando com o apoio dos nossos mais de três mil colaboradores e aproximadamente cinco mil especialistas de diversas áreas cadastrados em nosso corpo clínico.

A Rede Mater Dei de Saúde segue o Modelo *Quadruple Aim*, alinhado aos valores institucionais. A atuação também está em consonância com os temas materiais.

MODELO DE GESTÃO SEGUE O PRINCÍPIO DE OBJETIVO QUÁDRUPLO, PARA COMBINAR DESEMPENHO CLÍNICO E OPERACIONAL



Valores e Objetivos Claros para Sustentar um Serviço de Primeira Linha a um Custo Acessível

Referência: Institute for Healthcare Improvement (IHI)



TEMAS MATERIAIS

Por se tratar do primeiro relatório no formato *Global Reporting Initiative - GRI Standards* - e que compreende o período de 01/01/2020 a 31/12/2020, a definição dos temas materiais foi realizada a partir da análise do setor de saúde, de estudos internos, de *benchmarks* setoriais, relatórios da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), das análises das pesquisas de satisfação respondidas pelos clientes, pesquisa de clima interno e das interações via Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) e nas páginas oficiais da Mater Dei nas mídias sociais (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn e YouTube).

A Rede Mater Dei possui uma cultura de sempre ouvir os *stakeholders* e acompanhar as interações em nossos canais, buscando a melhoria contínua e o aprimoramento dos serviços e atendimentos. A atuação objetiva a cocriação de valor em saúde, com a parti-

cipação de todos de forma colaborativa, por meio dos nossos diversos instrumentos de contatos.

Aliado a isso, foi feita uma análise do Planejamento Estratégico 2015/2020, e suas perspectivas de Patrimônio Humano, Tecnologia e Processos, Mercado e Imagem e Perspectiva Econômico-Financeira e os objetivos estratégicos de cada uma delas.

A Sustentabilidade Socioambiental já faz parte do nosso Planejamento Estratégico com acompanhamento, por parte da alta liderança, de todas as ações implantadas. Tendo como diretrizes os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), nossas ações de responsabilidade social corporativa foram reunidas em 5 pilares.



Esses eixos norteiam a atuação da Rede Mater Dei e estão reunidos no Programa “Pra você ficar bem”, que reflete o nosso compromisso com os nossos públicos. Em 2020, houve a ampliação no número de projetos contemplados em todas as áreas, e, em 2021, a Rede Mater Dei irá consultar os principais grupos de *stakeholders* para alinhamento dos Temas Materiais.

A lista dos temas materiais decorrentes dessa primeira etapa são:

DESEMPENHO ECONÔMICO

GOVERNANÇA CLÍNICA E CORPORATIVA

SAÚDE, SEGURANÇA E EXPERIÊNCIA

DO PACIENTE

SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

GESTÃO DE RECURSOS

RESPONSABILIDADE SOCIAL

PRINCIPAIS STAKEHOLDERS

PACIENTES E FAMILIARES

CORPO CLÍNICO

ACIONISTAS

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

FORNECEDORES

SOCIEDADE



DESTAQUE 2020



102-12 | 102-13 | 102-15

O ano de 2020 foi relevante e desafiador para todos na Rede Mater Dei de Saúde, principalmente por colocar à prova os valores mais caros para nós: atendimento diferenciado, personalizado e humanizado; respeito ao ser humano; compromisso com o fazer seguro e bem feito; ser valor para a sociedade; visão de longo prazo; entre outros.

40 ANOS

Em 1º de junho de 2020, a Rede Mater Dei de Saúde completou 40 anos de fundação e de inauguração da sua primeira unidade: o Mater Dei Santo Agostinho. Celebramos essas quatro décadas com muito trabalho, dedicação e resultados, com o objetivo de sempre garantir a saúde e o bem-estar de quem confia em nossos serviços.

Ao longo dos anos, conquistamos a confiança dos mineiros, ampliamos nossos serviços e hoje nos tornamos uma rede de saúde completa, referência em cuidados integrados.

As comemorações do quarentenário foram atípicas e distantes do que esperávamos para a celebração. No entanto, foram marcadas pelo momento em que estávamos passando por um de nossos principais desafios, o incansável combate à propagação do novo coronavírus e o tratamento dos pacientes, o que reforçou ainda mais os nossos valores, ideais e objetivos enquanto um centro de saúde.

Uma data que ficou historicamente marcada pelas ações realizadas no combate ao coronavírus e em prol da sociedade.



Construção do Mater Dei Santo Agostinho na década de 1970



COVID-19

A pandemia da Covid-19 foi um desafio para todo o setor da saúde, inclusive para a Rede Mater Dei. Também abriu a porta para que a Instituição pudesse expandir ainda mais o seu trabalho social em apoio à comunidade, e realizasse ações para mitigar o impacto causado pela doença.

Dentre essas ações, estão o uso da expertise da Rede Mater Dei nas negociações da compra de Equipamentos de Proteção Individuais (EPIs) de fornecedores internacionais para instituições públicas de saúde no estado. Nesse processo, a Mater Dei atuou com o apoio no processo de negociação para aquisição de produtos com menor preço e melhor qualidade.

Outra ação com grande destaque que ganhou repercussão nacional foi a cessão de quatro andares, com um total de 180 leitos, no Mater Dei Betim-Contagem para a instalação do Hospital de Campanha do Governo de Minas Gerais. Esse projeto foi desenvolvido em parceria com o Governo do Estado de Minas Gerais, com a Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (Fiemg) e um grupo de empresários, que realizaram a compra dos equipamentos necessários para os atendimentos, como macas, medicamentos, respiradores, entre outros.



MUDANÇA DE FLUXO

A segurança assistencial é uma das maiores preocupações da Rede Mater Dei e, logo quando começou a pandemia, realizamos alterações imediatas em nossos protocolos de atendimentos, ativamos e ampliamos o nosso Comitê Multidisciplinar de Gestão de Crise, que agiu, entre outras ações, criando fluxos distintos em cada um dos hospitais, separando pacientes suspeitos de serem portadores da Covid-19 de outros pacientes. Foram definidas entradas e elevadores diferentes, guichês de atendimento e protocolos ainda mais rígidos, tudo para que os clientes tenham a segurança necessária para virem aos hospitais e não deixarem passar sintomas que não podem esperar.



Além disso, todas as áreas foram preparadas e as equipes capacitadas para garantir a qualidade dos atendimentos e procedimentos que são executados na Rede Mater Dei. Preparamos, também, diversos materiais de apoio para sanar todas as possíveis dúvidas dos pacientes e colaboradores quanto à segurança assistencial e a necessidade de não postergar a ida ao centro médico.

ALGUNS SINTOMAS NÃO PODEM ESPERAR

A desinformação sobre como acontece a contaminação da Covid-19 fez com que muitas pessoas deixassem de ir ao hospital com medo de contrair a doença, postergando sintomas e exames preventivos ou diagnósticos. Começamos a perceber que estávamos atendendo pacientes não contaminados pela Covid-19 em estado mais crítico do que o usual.

Desenvolvemos, então, uma campanha educativa sobre a importância de não adiar a ida ao médico e ao hospital. Uma lista de sinais e sintomas que não podem esperar foi convertida em um material educativo e amplamente divulgado a nossos clientes e a comunidade geral, como forma de conscientizar a sociedade sobre os perigos do adiamento.

Os resultados puderam ser sentidos com o aumento no número de clientes que voltaram a frequentar os hospitais após as primeiras veiculações da campanha.

VARIAÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS EM ABRIL E AGOSTO, MESES COM MENOR E MAIOR PRODUÇÃO:

INTERNAÇÕES

63,13%

AMBULATÓRIOS

126%

PRONTO-SOCORROS

88%

EXAMES ELETIVOS

138%



VISITA VIRTUAL

Para proporcionar a aproximação dos familiares com os pacientes internados no Centro de Terapia Intensiva (CTI) exclusivo para aqueles que estão em tratamento da Covid-19, foi desenvolvido um sistema na Rede Mater Dei para realizar visitas virtuais. A tecnologia é uma ferramenta essencial para permitir que familiares e pacientes tenham contato, mesmo com a limitante do isolamento devido à doença. A proposta foi manter o vínculo afetivo, mesmo sem a possibilidade de contato físico, por meio das videochamadas.



DRIVE-THRU DE COLETA DE EXAMES LABORATORIAIS E VACINA

Comodidade, segurança e rapidez são os três principais focos do paciente ao procurar um serviço de saúde. Buscando atender a essa demanda em relação a exames laboratoriais e vacinas, em 2020 iniciamos o projeto do Drive-Thru. O serviço oferece mais agilidade e conforto na hora de colocar o cartão de vacinas em dia e realizar alguns exames sem a necessidade de sair do veículo.



CHECK-UP PÓS COVID-19

Para acolher e apoiar os pacientes com sintomas da síndrome pós-covid, foi desenvolvido um check-up exclusivo para este fim.

Nele, o paciente passa por uma avaliação médica com estratificação do perfil de risco (pulmonar, cardiovascular, urinário, neurológico e/ou de sua saúde mental). A partir dessa primeira avaliação, ele é encaminhado aos médicos especialistas do **Mais Saúde: ambulatorios e cuidados contínuos** da Rede Mater Dei, onde receberá atendimento personalizado, acompanhamento próximo e orientações para sua recuperação pós-covid.



LINHAS DE CUIDADOS

O receio de ir ao hospital durante a pandemia fez com que pacientes com muitas doenças que poderiam ser tratadas de maneira precoce chegassem ao hospital em estágio crítico, necessitando de intervenção cirúrgica. Após o início da campanha “Alguns sintomas não podem esperar”, foi necessário, também, o desenvolvimento de novas linhas de cuidados especiais, para a realização de acompanhamento e tratamento de diversas doenças.

As equipes são formadas por médicos especialistas do Mais Saúde: Ambulatórios e Cuidados Continuados da Rede Mater Dei, abrangendo áreas como Cabeça e Pescoço, Nefrologia e Cardio Nefrologia, Tireoide, Próstata, Pediatria, doenças intestinais, coração, em mais de 50 especialidades e subespecialidades.

RESPIRADORES

A Rede Mater Dei de Saúde apoiou tecnicamente as empresas Tacom e Aultech em projetos de desenvolvimento de respiradores nacionais, que fossem mais acessíveis tanto em termos de custo quanto de logística. Participaram do projeto os nossos médicos intensivistas e engenheiros clínicos e equipe, auxiliando no desenvolvimento destes equipamentos.

Após aprovação pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), os respiradores chegaram ao mercado custando até dez vezes menos do que outros equipamentos semelhantes, tornando-se acessíveis para que tanto os pequenos quanto os grandes municípios pudessem adquiri-los.



TELEMEDICINA

No ápice da pandemia do novo coronavírus, foi necessário criar alternativas para prestar um atendimento de qualidade aos pacientes isolados ou com medo de se dirigirem ao hospital. Para isso, foi implantada a **Telemedicina Mater Dei**, um serviço de teleatendimento com médicos referências da Rede Mater Dei e o mesmo cuidado seguro e personalizado de sempre, mas de forma remota.





CENTRO DE FERIDAS E HIPERBÁRICA

Com uma busca contínua por inovações e excelência em qualidade assistencial, a Rede Mater Dei inaugurou o Centro de Feridas e Hiperbárica.

O serviço, que é voltado para o acolhimento e cuidado de pacientes com feridas, crônicas ou recentes, consiste em sessões de oxigenoterapia hiperbárica que podem aumentar em até 20 vezes o volume do oxigênio transportado pelo sangue. Esse sangue, rico em oxigênio, produz diversos benefícios no organismo, pois combate infecções causadas por bactérias e fungos, compensa a deficiência de circulação sanguínea causada pelo entupimento dos vasos ou por destruição dos mesmos - em casos de esmagamento e amputação de braços e pernas, entre outros.



CONSULTORIA MATER DEI

Após o fechamento inicial da maioria dos serviços e empreendimentos devido à pandemia, foi necessário realizar a reabertura gradual, atentando-se aos novos protocolos sanitários e assistenciais para evitar a contaminação de funcionários e clientes. Para isso, a Rede Mater Dei desenvolveu um serviço de consultoria direcionado para empresas, de modo a ajudá-las na preparação para o retorno das atividades presenciais, assegurando as melhores práticas de higiene e de cuidados.

A equipe responsável pela capacitação é formada por infectologistas da Rede Mater Dei e conta também com o apoio de outras especialidades. O projeto de consultoria contribui para que as empresas minimizem o risco de contaminação por Covid-19 em seus ambientes.

PRÊMIOS

INICIATIVA ANGELS

Referência no tratamento das patologias cardiológicas, neurológicas e neurovasculares, e contando com uma Unidade Cardiovascular, composta pelas Unidades Coronariana, de AVC e Pós-operatória, a Mater Dei firmou uma parceria com a Iniciativa Angels. O projeto tem como objetivo aumentar o número de centros capacitados para tratamento de Acidentes Vasculares Cerebrais (AVC), e oferece aos hospitais consultoria e técnicas que visam mapear as oportunidades de melhoria, implementar novos protocolos e fornecer treinamentos para as diversas áreas envolvidas no atendimento desta enfermidade.

A parceria foi firmada com o Mater Dei Santo Agostinho e Mater Dei Contorno, este sendo considerado um dos melhores hospitais Angels do mundo para tratamento de AVC. O reconhecimento é chancelado pela *World Stroke Organization* (Organização Mundial do AVC - WSO) e Sociedade Iberoamericana de Doença Cerebrovascular - SIECV.



GREAT PLACE TO WORK

Além de se firmar como um excelente centro de saúde, a Rede Mater Dei também busca constantemente se consolidar como um ótimo lugar para trabalhar. Após a realização da Pesquisa de Clima da Great Place to Work (GPTW), a Instituição foi certificada como uma excelente empresa para se trabalhar.

A Rede Mater Dei é composta por pessoas que têm o compromisso diário de realizar sempre um atendimento personalizado, diferenciado e humanizado. Esse cuidado tem se estendido entre as relações profissionais que, cada vez mais, são fortalecidas pela gratidão, pelo reconhecimento e pela percepção do outro.



EMPRESA MAIS LEMBRADA PELOS MINEIROS

Em 2020, a Rede Mater Dei de Saúde também foi premiada na categoria Liderança no Segmento de Higiene e Saúde, na 25ª edição do prêmio Top of Mind – Mercado Comum – Marcas de Sucesso de Minas Gerais.



TOP PERFORMER

Com pouco mais de um ano desde a sua inauguração e em reconhecimento ao trabalho e resultados alcançados no período, a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do Mater Dei Betim-Contagem foi reconhecida como *Top Performer*, pela Epimed Solutions, empresa especializada em gerenciamento de informações clínicas e epidemiológicas em terapia intensiva. O selo é dado em parceria com a Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB).

A Unidade foi reconhecida como UTI Top Performer, com apresentação de bons resultados clínicos com alocação eficiente de recursos.

EXCELÊNCIA DA SAÚDE DA DÉCADA

A Rede Mater Dei foi agraciada com o Prêmio de Excelência da Saúde da Década, que homenageia as instituições que mais se destacaram nos últimos 10 anos. Promovido pelo Grupo Mídia, desde 2013, o tema foi "O despertar de uma nova Saúde".

Foram premiadas instituições de saúde que contribuíram para a transformação do setor. A escolha dos ganhadores foi feita pelo Conselho Editorial do Grupo Mídia, baseado em pesquisa de mercado e *cases* que foram inscritos pelo site.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL

Em 2020, a Rede Mater Dei se firmou como uma rede de excelência em saúde e cuidados com os pacientes, ao conquistar a acreditação da *Joint Commission International (JCI)* nos Hospitais Santo Agostinho e Betim-Contagem. As Unidades se juntaram ao Mater Dei Contorno, que já possuía a Certificação desde 2016.

Dessa forma, todos os Hospitais da Rede Mater Dei passaram a contar com uma das certificações internacionais de qualidade em saúde mais respeitadas no mundo. Esta conquista é o reflexo do nosso compromisso com os nossos *stakeholders*.



PRÊMIO SER HUMANO

Realizado pela Associação Brasileira de Recursos Humanos de Minas Gerais (ABRH-MG), a proposta do prêmio foi mostrar ações de gestão de pessoas voltadas para o enfrentamento da crise gerada pela pandemia da Covid-19, destacando iniciativas de pessoas e organizações.

A Rede Mater Dei de Saúde foi premiada pelo Programa “Pra Nossa Gente Ficar Bem”, que ofereceu cuidados especiais com a saúde física e emocional, além de segurança, para que nossos colaboradores pudessem enfrentar a pandemia com condições de se cuidar e cuidar do outro. Trabalhamos em quatro pilares para estruturar nossas ações e proteger as equipes e clientes: Liderança, Educação Corporativa, Saúde Corporativa e Segurança do Trabalho.



INVESTIMENTO DA DÉCADA

Na 10ª edição do Prêmio Benchmarking, ocorrido em Salvador, Bahia, a Rede Mater Dei ganhou na categoria “Prêmios Especiais”, sendo reconhecida pelo “Investimento da Década” com a construção do Mater Dei Salvador, que será a primeira unidade da Instituição fora de Minas Gerais. O empreendimento será o primeiro hospital privado de grande porte erguido na Bahia nos últimos 20 anos.

CONAHP

A edição 2020 do Congresso Nacional de Hospitais Privados (CONAHP) provocou a discussão e reflexão sobre um tema muito importante para a atualidade: “Lições da pandemia: desafios e perspectivas para o sistema de saúde brasileiro”.

A Mater Dei, associada e parte fundadora da ANAHP, teve 12 trabalhos aprovados na sessão pôster e compartilhou as iniciativas implementadas para enfrentamento ao coronavírus. De todos os trabalhos enviados pelos hospitais brasileiros, seis foram premiados pela Comissão Científica do Congresso. Dois pôsteres da Rede Mater Dei receberam o prêmio nas categorias Gestão e Assistência.

Na categoria Assistência, o trabalho premiado foi “Respirador desenvolvido em Minas Gerais é homologado pela Anvisa e utilizado em humanos”. Esse projeto foi um parceria com a empresa Tacom que desenvolveu um respirador de baixo custo e acessível para atender a demanda causada pelo Coronavírus.

Já na categoria Gestão, o destaque foi o projeto “Ações adotadas para mitigar o impacto do absenteísmo durante a pandemia de Covid-19 e cálculo do ROI”, que trabalhou ações para diminuir o impacto da ausência de colaboradores por conta da pandemia, através da Saúde Corporativa.

DESEMPENHO ECONÔMICO



102-45 | 103-201 | 201-1

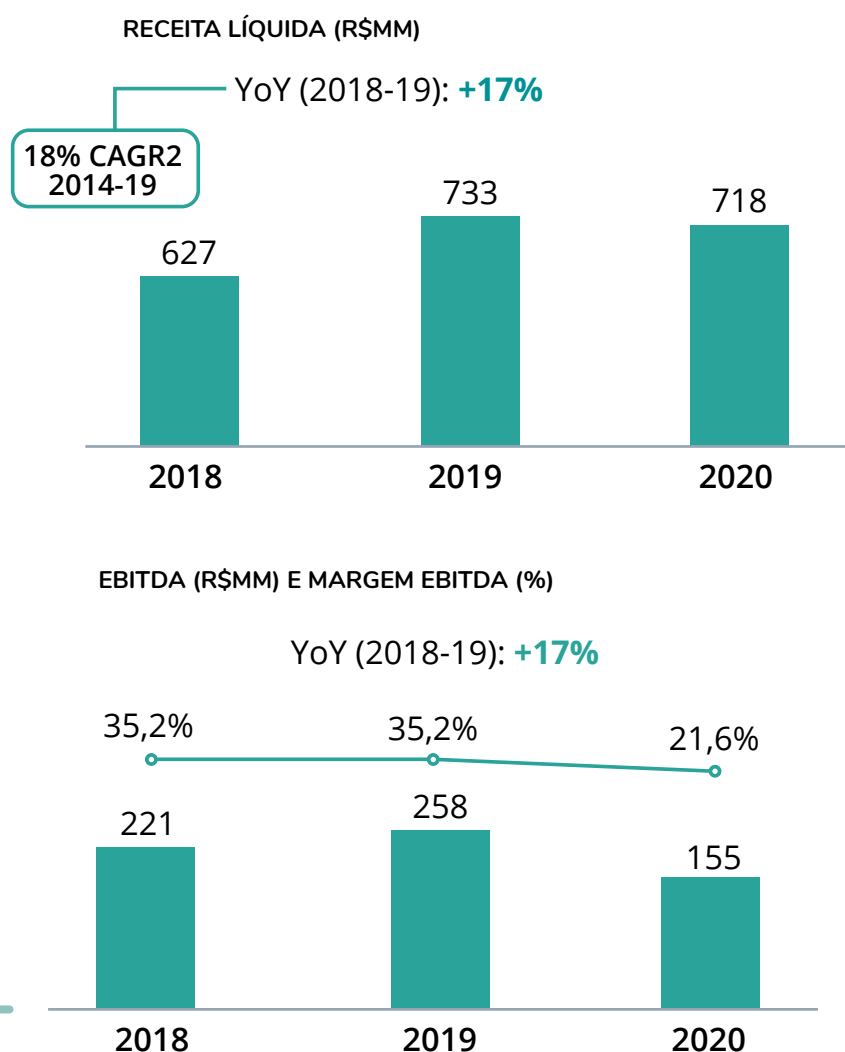
A pandemia do novo coronavírus afetou a economia mundial, provocando a queda do Produto Interno Bruto (PIB) global, diminuição da receita das empresas, aumento no número de desempregos e, conseqüentemente, na arrecadação de impostos pelos governos. No Brasil, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o PIB teve uma queda de 4,1% em 2020, em comparação com 2019, maior baixa registrada desde 1996.

Sabendo da sua responsabilidade enquanto empresa empregadora e parte da engrenagem da economia nacional, a diretoria-executiva atuou na adaptação da estratégia da Rede Mater Dei diante do novo cenário. Dentre as iniciativas, estiveram, como exemplo, o uso

de benefícios oferecidos pelo governo, como o adiamento do recolhimento do FGTS, entre outros. Foi necessário, também, realizar rodadas de renegociações com os fornecedores, buscando a prorrogação de alguns pagamentos diante das incertezas do período.

Todas as ações foram voltadas para a manutenção da qualidade assistencial, saúde financeira da instituição e a garantia dos empregos dos nossos colaboradores. Com isso, apesar do impacto financeiro, conseguimos reverter as expectativas dos resultados, minimizando os danos, e ainda gerando um número maior de empregos, com a contratação de novos funcionários para suprir o aumento na demanda de atendimento.

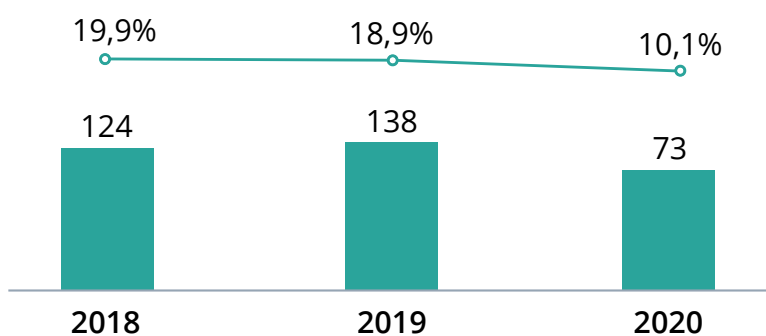
CRESCIMENTO CONSISTENTE, MANTENDO ALTA LUCRATIVIDADE E RETORNO SOBRE O CAPITAL



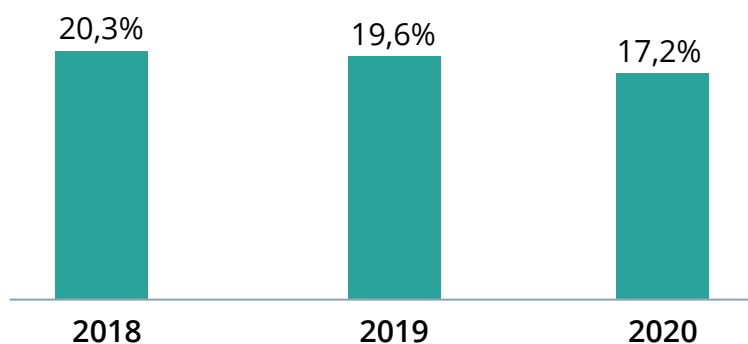


LUCRO LÍQUIDO (R\$MM) E MARGEM LÍQUIDA (%)

YoY (2018-19): **+11%**



ROIC (1) (%)



Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020. Em milhares de reais.

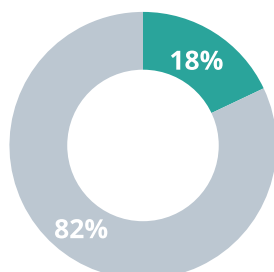
Fonte: Companhia

Nota: (1) ROIC calculado como: $(EBIT - \text{Impostos})$ dividido por $(\text{Patrimônio Líquido} + \text{Dívida Líquida})$ médio do período; (2) Taxa de Crescimento Composto Médio Anual

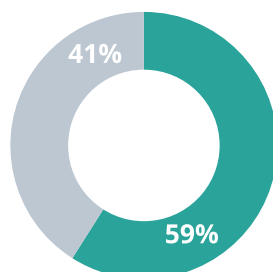
MATER DEI É LÍDER NA REGIÃO DE BELO HORIZONTE

RECEITA LÍQUIDA (R\$MM)

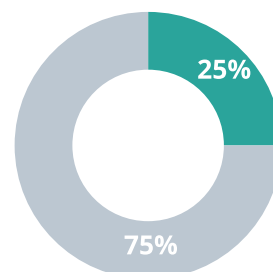
de Leitos na Região de Belo Horizonte
% market share



de leitos com Acreditação Internacional (1) em Minas Gerais
% market share



de Médicos na Região de Belo Horizonte
% market share



● Outros hospitais

Sources: Companhia, ANAHP, JCI, QMentum

Note: (1) Considera hospitais com JCI ou Qmentum (Association Canada) creditações

PERCENTUAL DE PACIENTES DE OUTRAS CIDADES QUE VIAJAM PARA SEREM ATENDIDOS NO MATER DEI

%, número de pacientes, 2019

MATER DEI SANTO AGOSTINHO

33%

MATER DEI CONTORNO

33%

MATER DEI BETIM-CONTAGEM

28%

PACIENTES QUE CHEGAM DE OUTRAS CIDADES



Pronto-socorro - Mater Dei Contorno



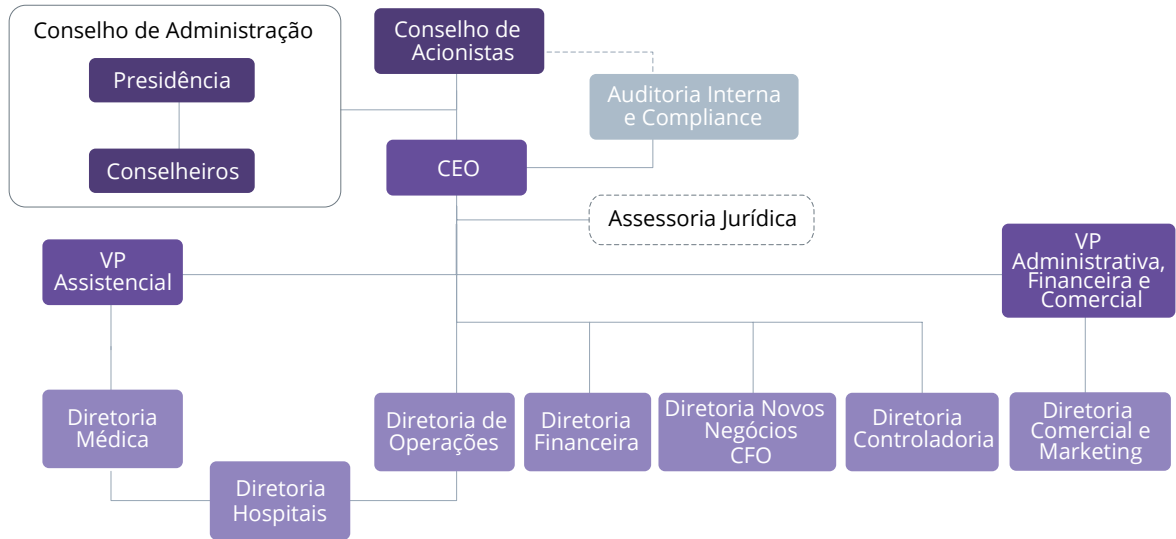
GOVERNANÇA CORPORATIVA E GOVERNANÇA CLÍNICA



MODELO INTEGRADO
DA REDE MATER DEI

 **MaterDei**
Hospital Batim-Contagem

ORGANOGRAMA ORGANIZACIONAL



Em parceria com a Fundação Dom Cabral (FDC), no ano de 2020 foram realizados estudos detalhados e orientados da estrutura organizacional na Rede Mater Dei de Saúde. O objetivo destas análises foi diagnosticar oportunidades e pontos de melhoria neste quesito e, assim, realizar mudanças consistentes, de modo a sustentar o desenvolvimento e o movimento orientado previsto para a Rede Mater Dei de Saúde.

Desde a sua fundação, a Mater Dei faz um grande investimento em governança corporativa. Devido aos movimentos de crescimento da Instituição, nos últimos anos este tem sido um ponto que recebe cada vez mais atenção, tendo em vista que a gestão com processos consistentes e bem embasados é um dos fatores de sucesso da propagação dos nossos valores e cultura.



A Mater Dei é uma empresa nascida a partir de um sonho individual, pleiteado do Dr. José Salvador Silva, que foi partilhado com os seus próximos e cresceu. Por esse motivo, hoje a organização conta com um Conselho de Família ativo que auxilia na tomada de decisão por parte dos representantes da família Salvador em relação à instituição. Além disso, conta também com um processo de sucessão familiar profissionalizado e orientado, voltado para a constante manutenção dos padrões de qualidade, segurança assistencial e técnica, e confiabilidade da alta direção e de todos os colaboradores que aqui trabalham, que foram desenhados e são continuamente assessorados pela Fundação Dom Cabral (FDC).

O Conselho de Administração é a instância colegiada máxima da organização, e é formado por 10 membros, com mandato unificado de dois anos, permitida recondução. 50% dos membros são profissionais independentes de alto conhecimento em gestão e administração de empresas, com reconhecida experiência nas áreas. A remuneração é fixada por Assembleia Geral Ordinária, que define o montante anual global dos administradores e delibera a distribuição entre os membros do Conselho e da Diretoria Executiva.

Para garantir a qualidade das decisões, são realizadas reuniões ordinárias - trimestralmente, e extraordinárias - sempre que convocadas pelo presidente, sendo o Conselho, juntamente com a Diretoria Executiva, incumbido de atuar ativamente quanto aos princípios elementares da governança cor-

porativa, definindo processos e criando comissões necessárias para o desenvolvimento e acompanhamento de determinada ação.

Cabe também, tanto ao Conselho de Administração, definir as orientações gerais para o negócio, quanto a Diretoria Executiva, em suas respectivas áreas de atuação, realizar as definições de investimentos, gerenciamento de capital humano, remuneração, benefícios e outras políticas da Rede Mater Dei. Todos realizando o processo de implementação e de fiscalização observando impactos em temas caros para a empresa, como econômico, ambiental e social.

Para alcançar altos índices de governança, a alta direção conta com o apoio de áreas estratégicas como Novos Negócios, Projetos, Auditoria e *Compliance*, Relações com Investidores e também comissões que auxiliam na tomada de decisões.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

José Salvador Silva (Presidente do Conselho)

Henrique Moraes Salvador Silva (Vice-presidente do Conselho)

Maria Norma Salvador Ligório (Membro do Conselho)

Márcia Salvador Geo (Membro do Conselho)

Renato Moraes Salvador Silva (Membro do Conselho)

Maurício Ceschin (Membro Independente do Conselho)

Ary Costa Ribeiro (Membro Independente do Conselho)

Geraldo Sardinha Pinto Filho (Membro Independente do Conselho)

Alceu Alves da Silva (Membro Independente do Conselho)

Eduardo Borges de Andrade (Membro Independente do Conselho)



DIRETORIA EXECUTIVA

Henrique Moraes Salvador Silva (Diretor-presidente)

Márcia Salvador Geo (Vice-presidente Assistencial e Operacional)

Maria Norma Salvador Ligório (Vice-presidente Administrativa Financeira e Comercial)

José Henrique Dias Salvador (Diretor de Operações)

Felipe Salvador Ligório (Diretor Médico)

Renata Sabino Salvador Grande (Diretora Comercial e de Marketing)

Rafael Cardoso Cordeiro (CFO e Diretor de Relacionamento com Investidores)

Fábio Mascarenhas da Silva (Diretor Financeiro)

COMITÊ DE AUDITORIA

Geraldo Sardinha Pinto Filho (Membro do Comitê)

Fernando Daniel de Moura Fonseca (Membro do Comitê)

Maria Fernanda Pires de Carvalho Pereira (Membro do Comitê)

GOVERNANÇA CLÍNICA

102-22 e 102-23

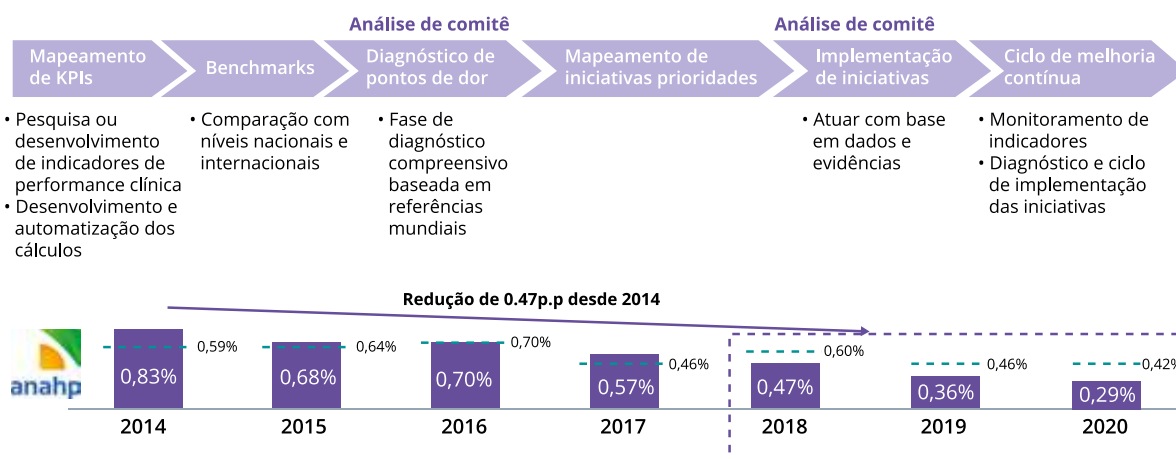
Pioneiro no Brasil, o projeto de Governança Clínica foi implantado na Rede Mater Dei de Saúde em 2003 - por Henrique Salvador, à época Diretor Clínico e Técnico da Instituição e ainda é o catalisador do relacionamento positivo com o corpo clínico e das boas práticas assistenciais na empresa.

Baseado em protocolos assistenciais e em análises de resultados, o projeto orienta o estabe-

lecimento de metas e métricas norteadoras, avaliadas regularmente em reuniões de mensuração de resultados. Estes encontros, além de serem um momento de verificar o que tem sido feito e checar o nível de qualidade assistencial, também são ferramentas essenciais para o alinhamento de protocolos internos e a captação de pontos de aprimoramento, que às vezes são percebidos com mais sensibilidade por quem está na ponta com o paciente.

ESTRATÉGIA DE MELHORIA DE INDICADORES ASSISTENCIAIS

Estudo de Caso: Taxa de infecção do Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas



Fonte: Companhia e ANAHP



Este é um traço marcante da Governança Clínica da Rede Mater Dei, com a criação de diretrizes e protocolos, com expansão na implantação de fluxos, processos e o que for avaliado como necessário para levar o melhor atendimento aos pacientes. Neste movimento, o corpo clínico se envolve cada vez mais e participa de perto das decisões relacionadas à assistência, consequentemente, se comprometendo com os indicadores de qualidade e com as metas de atendimento, bem como as de formação, participação em congressos científicos e publicação de artigos em veículos especializados.



VISÃO, MISSÃO E VALORES

A qualidade e a segurança assistencial estão no DNA da Rede Mater Dei de Saúde, assim, cuidar bem de cada um dos nossos pacientes é o nosso objetivo diário e a nossa Missão é o “Compromisso com a qualidade pela vida”.

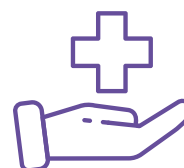
Tendo ciência da nossa dedicação e da identificação do nosso corpo clínico e colaboradores com este pensamento, a nossa Visão não poderia ser diferente: “Estar entre as

melhores redes hospitalares do Brasil, mantendo e gerando conhecimentos, atraindo talentos e cuidando da saúde das pessoas em todas as fases da vida.”

Estes pontos são pautados e fortalecidos por Nossos Valores, definidos na fundação da Rede Mater Dei e reafirmamos por ocasião do Planejamento Estratégico 2015-2020, e que vão de acordo com o que acreditamos:

1 ATENDIMENTO DIFERENCIADO, PERSONALIZADO E HUMANIZADO

Buscamos sempre atender o cliente de forma individualizada, oferecendo soluções e superando expectativas.



2 RESPEITO AO SER HUMANO

Valorizamos relações pautadas na justiça, harmonia, gentileza e compreensão da diversidade.

**3 COMPROMISSO COM O FAZER SEGURO E BEM-FEITO**

Utilizamos as melhores práticas de gestão assistencial e prevenção de risco, e nos indignamos com a negligência, a imperícia e a imprudência e com a falta de compromisso.

**4 CUIDADO COM A IMAGEM INSTITUCIONAL**

Honramos nossos compromissos de forma ética, legal e com responsabilidade perante todos os públicos de relacionamento.

**5 VALOR PARA A SOCIEDADE**

Nos empenhamos para agregar valor para a sociedade, oferecendo contribuições efetivas para o desenvolvimento social.

**6 ESTÍMULO PARA O DESENVOLVIMENTO E O CRESCIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL**

Consideramos o indivíduo como a principal força de desenvolvimento da organização, por isso valorizamos o crescimento por meio de reconhecimento e do estímulo ao aprendizado contínuo.

**7 VISÃO DE LONGO PRAZO - INOVAÇÃO, PIONEIRISMO, PERENIDADE E SUSTENTABILIDADE**

Com uma governança forte e estruturada, uma política de reinvestimento dos recursos gerados associada a uma gestão austera, a Rede Mater Dei mantém-se à frente em seu segmento, garantindo a excelência técnica e perenidade.

**8 RESPONSABILIDADE COM RESULTADOS NAS DIVERSAS DIMENSÕES**

Nos empenhamos na busca constante de melhores resultados para o desenvolvimento humano, a melhoria de processos assistenciais e de apoio, a satisfação do cliente e o desempenho econômico-financeiro.



REUNIÕES SEMANAIS E REPASSES

102-27 | 102-28 | 102-33

O compromisso com o fazer bem feito perpassa todas as áreas e funções da Rede Mater Dei de Saúde. Por esse motivo, são definidas reuniões permanentes que têm como o objetivo o alinhamento operacional e assistencial dos hospitais.

1 REUNIÕES SEMANAIS

Coordenadas pelos diretores, semanalmente são realizadas reuniões com gestores da Rede Mater Dei de Saúde, a fim de que pautas estratégicas sejam discutidas e repassadas para conhecimento dos líderes para que essas informações cheguem a todos os colaboradores da Instituição. Estes momentos são indispensáveis para cultivarmos o sentimento de “ser parte”, além de mantermos a homogeneidade das ações, decisões e discursos relevantes na Rede Mater Dei.



São realizadas, ainda, reuniões semanais em cada um dos hospitais, denominadas Reuniões Operacionais, em que são apresentados os desafios, demandas e soluções relacionadas à operação da Unidade. Nessa reunião participam representantes estratégicos de cada uma das áreas.

2 ANÁLISES CRÍTICAS ADMINISTRATIVAS E ASSISTENCIAIS

Em confluência com o objetivo das reuniões semanais, há ainda as chamadas Análises Críticas. Estes encontros, que são realizados mensalmente entre a diretoria e os gestores das áreas administrativas e assistenciais, têm a função de analisar indicadores e ações realizadas no mês anterior ao mês vigente. A ideia é que a Rede Mater Dei possa caminhar em conjunto, entendendo como têm sido a experiência do paciente e, assim, tendo um claro entendimento dos pontos que podem ser aprimorados.



3 ANÁLISES CRÍTICAS DO CORPO CLÍNICO

Ainda em complemento às reuniões citadas acima, trimestralmente são realizados encontros entre o Corpo Clínico, diretores e líderes estratégicos. O espaço é voltado para a avaliação de indicadores internos, além de ser um momento de discussão de casos e pontos de melhoria para o atendimento aos nossos pacientes. Neste ponto, os nossos médicos, fisioterapeutas, psicólogos e fonoaudiólogos encontram um ambiente propício para a tomada de decisões, e enriquecido de conhecimento para avaliar condutas e protocolos.



④ REUNIÃO DO CONSELHO ADMINISTRATIVO

O Conselho Administrativo da Rede Mater Dei se reúne trimestralmente para receber e dar repasses sobre os rumos da Instituição a curto, médio e longo prazos. O momento é de troca de conhecimento e informações necessárias para a organização e o norteamento dos próximos passos que serão dados pela Mater Dei.

As reuniões também podem acontecer extraordinariamente para discutir aprovação de projetos específicos, de resultados, entre outros.



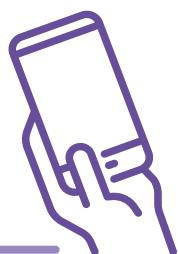
⑤ REUNIÃO DO CONSELHO DE FAMÍLIA

As reuniões do Conselho de Família são encontros voltados para a família Salvador, que acontecem cinco vezes ao ano. Neste fórum, as quatro gerações se encontram para alinhar acontecimentos, decisões e outros assuntos que também dizem respeito à Rede Mater Dei de Saúde.



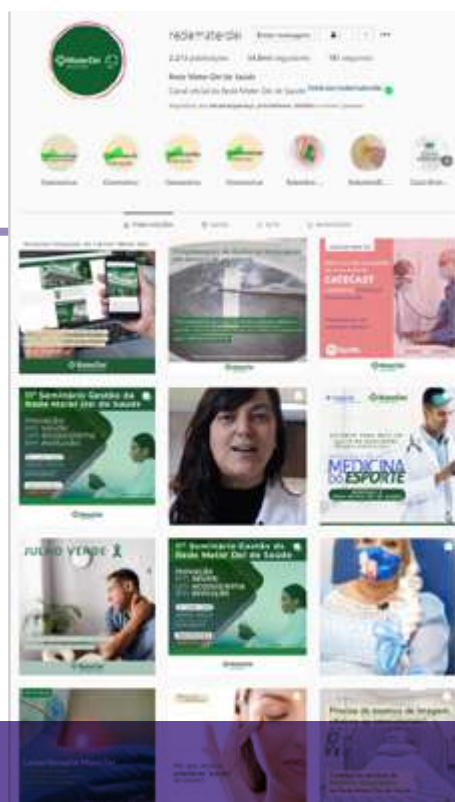
⑥ REUNIÕES DE CLÍNICAS MÉDICAS E DE PROFISSIONAIS DA SAÚDE

As reuniões das clínicas médicas e de profissionais de saúde da Rede Mater Dei acontecem periodicamente e funcionam com o espaço de discussão de casos, atendimentos e pontos de aprimoramento de cada especialidade. É neste momento, também, que os médicos compartilham informações, novidades e atualizações referentes às suas áreas de atuação.



COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

A Rede Mater Dei de Saúde preza por uma comunicação completa e transparente, que não só informa, mas também ouve e conta com a participação dos *stakeholders* na geração de conteúdo. O objetivo do processo de comunicação é que haja um diálogo entre as partes.



LIDERANÇAS COMO DISSEMINADORES DE INFORMAÇÕES

Como sabemos, lideranças muitas vezes se tornam referência para a disseminação de conteúdos em suas equipes. Por esse motivo, na Rede Mater Dei utilizamos alguns canais para compartilhar novidades e informações importantes com os nossos gestores. Seja por meio de reuniões, grupos de e-mails, *hangouts* ou aplicativos de mensagens, estamos sempre em contato com os nossos líderes, mantendo-os atualizados e por dentro de tudo o que acontece, evitando ruídos e desinformação dentro da empresa.



INFORMAR PARA CONSCIENTIZAR - COMUNICAÇÃO INTERNA

Além de contar com o apoio da liderança para a propagação de informações, a Rede Mater Dei de Saúde também cria pontos de contato diretos com os colaboradores e corpo clínico, capilarizando ainda mais os assuntos que precisam ser compartilhados em rede. Pela própria dinâmica do negócio, ainda não conseguimos eliminar 100% do uso de papel das nossas comunicações, por isso, ao caminhar pelos hospitais, os colaboradores encontram fisicamente Jornais Murais, Boletins de Ponto e bolsas informativas nos elevadores, canais de comunicação que funcionam como suporte de consulta e atualização em alguns minutos da rotina. Além disso, eles também podem se informar por meios digitais, como a intranet, os e-mails marketing e também pelas áreas de trabalho dos computadores. Toda esta comunicação é atualizada semanalmente ou, nos casos digitais, sob demanda.

Já o Corpo Clínico, além de receber informações e notícias via reuniões, também recebe atualizações da Rede Mater Dei em e-mails marketing, grupos e pelo aplicativo médico, e também por bolsas informativas nos Confortos Médicos em todas as unidades.



INFORMAR PARA CUIDAR - COMUNICAÇÃO EXTERNA



A Rede Mater Dei de Saúde é composta de hospitais de alta complexidade que têm a capacidade de atender os pacientes por toda a vida, e, neste meio tempo, auxiliá-los na preservação da saúde. Levando este ponto em consideração, a nossa comunicação com os públicos externos busca ser cada vez mais assertiva e informativa, gerando consciência em saúde e bem-estar. A ideia é informar para cuidar e assim influenciar a sociedade sobre a importância da saúde, mas sem deixar de salientar a importância de procurar ajuda hospitalar, quando necessário.

Para atingir cada vez mais públicos e levar informação de credibilidade sobre saúde à população, estamos presentes nas diversas mídias sociais, como Instagram, Twitter, Facebook e outras, bem como na imprensa, nos disponibilizando, por exemplo, a ir em rádios e TVs para compartilhar informações.

Contamos também com um site que dispõe diversas informações sobre saúde e bem-estar.

LGPD

Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), foi necessário realizar toda a adequação dos nossos sistemas para atender às novas exigências. Para isso, foi criado um Comitê de Governança Digital para avaliar todos os nossos processos e definir as mudanças necessárias para adequação.

Sendo assim, tornou-se necessário alterar alguns fluxos de informações para garantir a segurança da guarda e acesso das informações referentes aos nossos *stakeholders*, bem como mecanismos para conseguirem acessar os dados de maneira segura. Foi criado, então, o setor de Segurança da Informação, dentro da Tecnologia da Informação (TI), voltado exclusivamente para a segurança de dados, sendo responsável por todos os processos impostos pela nova legislação.

Cabe ao Comitê realizar reuniões periódicas para avaliação dos resultados e implantação de novas ferramentas que melhorem, ainda mais, a segurança dos dados da organização.



COMITÊS E COMISSÕES

Grupos de trabalho focados em especialidades têm sido cada vez mais essenciais para a manutenção da qualidade e avaliação dos serviços prestados nas mais diversas áreas dos hospitais. Denominado comitê ou comissões, o grupo tem por objetivo discutir temas e definir planos e metas para cada área de especialização.

Atualmente contamos com 32 grupos, em áreas que vão desde a Segurança do Paciente, passando por Revisão de Prontuários médicos, Acidentes de Trabalho, Ética, Controle de Infecção Hospitalar, até o Comitê de Apoio ao Planejamento Estratégico da Rede Mater Dei.

CNSP - Núcleo de Segurança do Paciente da Rede Mater Dei
CIR - Comissão Interna de Reprocessamento da Rede Mater Dei
CRPM - Comissão de Revisão de Prontuário Médico Hospital | Mater Dei Contorno
CRO - Comissão de Revisão de Óbitos Rede Mater Dei | Mater Dei Contorno
CRPM - Comissão de Revisão de Prontuário Médico Hospital Mater Dei | Mater Dei Santo Agostinho
CEADM - Comitê Executivo de Análise de Desempenho Médico | Mater Dei Santo Agostinho
CHEM - Comissão de Hemoterapia da Rede Mater Dei
CFTINT - Comissão de Farmácia, Terapêutica e Introdução de Novas Tecnologias da Rede Mater Dei
CSNEP - Comissão de Suporte Nutricional, Enteral e Parenteral da Rede Mater Dei
CCAA - Comissão Código Azul e Amarelo | Mater Dei Santo Agostinho
CEC - Comitê de Ética e Compliance da Rede Mater Dei
CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CPR - Comitê de Proteção Radiológica | Mater Dei Contorno
CRO - Comissão de Revisão de Óbitos | Rede Mater Dei
CIHDOTT - Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante | Rede Mater Dei
CPR - Comitê de Proteção Radiológica | Mater Dei Santo Agostinho
Regimento Interno Reprodução Humana
CPMMIF - Comitê Hospitalar de Prevenção da Mortalidade Materna, Infantil e Fetal | Mater Dei Santo Agostinho
CPGRSS - Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde | Rede Mater Dei
CCAA - Comissão Código Azul e Amarelo | Mater Dei Contorno
CEADM - Comitê Executivo de Análise de Desempenho Médico | Mater Dei Contorno
CCIH - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - Rede Mater Dei
CPRAMP - Comissão Gestora Multidisciplinar de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes da Rede Mater Dei
COP - Comitê de Produtividade da Rede Mater Dei
CAI - Atendimento Internistas
CEP - Comitê de Ética em Pesquisa da Rede Mater Dei
CRAIAA - Comitê Executivo Análise Crítica de Indicadores Administrativos e Assistenciais da Rede Mater Dei de Saúde
CTEV - Comitê de Tromboembolismo Venoso (TEV)
CMGC - Comitê Multidisciplinar de Gestão de Crise
CPTF - Comissão de Prevenção e Tratamento de Feridas
CAPE - Comitê de Apoio ao Planejamento Estratégico da Rede Mater Dei
CT - Comissão de Transplantes dos Hospitais Mater Dei Santo Agostinho e Contorno



GESTÃO DE CRISE

102-29 | 102-30

Em 28 de janeiro de 2020, muito antes da oficialização do estado de pandemia da Covid-19 em todo o mundo, o Comitê de Gestão de Crise Multifuncional — equipe instituída desde 2009 pela Rede Mater Dei de Saúde com representantes de áreas estratégicas da empresa — iniciou as atividades focalizando as circunstâncias e orientando os trabalhos para pesquisar e determinar as ações que deveriam ser implementadas. Foi realizado diariamente o trabalho de acompanhamento e avaliação da evolução da situação, de modo a tomar novas decisões.

Todos os dias pela manhã era realizada uma reunião da Diretoria com os membros do Comitê e áreas afins para relatórios sobre os resultados do dia anterior e as atividades a serem realizadas.

A atuação junto aos nossos *stakeholders* foi realizada pela Gerência de Comunicação e Marketing, com atuação proativa junto à imprensa e à comunidade, em um trabalho de traduzir o sentimento de todos que compõem a Mater Dei — corpo clínico, colaboradores, equipes de apoio e Diretoria.

As premissas do trabalho foram transparência, agilidade e mitigação de notícias falsas, principalmente no início da pandemia. Para isso, buscamos educar e mobilizar sobre as medidas de prevenção, comunicar aos clientes, colaboradores e corpo clínico sobre as áreas separadas para Covid-19, garantindo a segurança de todos, e reforçando o atendimento de outras especialidades, por meio da campanha “Alguns sintomas não podem esperar”, que teve como objetivo divulgar sintomas de doenças que não podiam ser ignorados e que precisavam de atenção médica.

Divulgamos diariamente boletim com os números de casos suspeitos e confirmados de Covid-19, bem como atuação junto ao público interno e externo reforçando as nossas diretrizes assistenciais. Temos atuado, também, com campanhas de reconhecimento ao trabalho realizado por todos os profissionais de saúde, por meio de ações como “Heróis Mater Dei” e “Sexta da Gratidão”, com a divulgação de elogios feitos pelos clientes em nossos canais de comunicação.

MAPA ESTRATÉGICO 2015-2020

102-26

A expansão da Rede Mater Dei de Saúde, aliada ao cenário econômico-social e de saúde, levou a alta direção a instituir um Grupo de Trabalho para a revisão dos propósitos e objetivos estratégicos, bem como a construção de um planejamento a médio prazo.

Durante dois meses um grupo de trabalho composto pela Diretoria e 20 gestores, de diversas áreas, participou do Planejamento Estratégico 2015 - 2020. Foram aproximadamente 72 horas de intenso trabalho, estudando o cenário da saúde, desafios do mercado e a história e filosofia da Mater Dei. O resultado foi a definição do Negócio, dos Princípios e Valores - alicerces que compõem a identidade da Instituição e da Visão - onde queremos estar futuramente - bem como a elaboração dos macro objetivos, sendo des-

dobrados nas metas do planejamento setorial. A missão permaneceu a mesma implantada na fundação do hospital em 1980.

A nossa filosofia é fundamentada sobre três princípios básicos: o científico, o cultural e o humanístico. Eles se completam no conceito de rede de saúde integrada voltada para a promoção, prevenção, diagnóstico e tratamento das pessoas.

Este cuidado deve estar apoiado na valorização e desenvolvimento dos que aqui trabalham e na utilização de estrutura e tecnologia modernas. Para alcançar estes objetivos, toda a equipe - colaboradores e corpo clínico - deve pautar seu comportamento, de maneira ética, sobre o conjunto de valores que cultivamos.





ÉTICA E INTEGRIDADE



As boas práticas éticas e íntegras são bases essenciais para o crescimento e sucesso de uma organização. Esse sempre foi um ponto de atenção na Rede Mater Dei de Saúde, principalmente pelo tipo de negócios de atuação: saúde e bem-estar.

Ao longo dos anos fomos crescendo e criando maturidade empresarial, mantendo

os princípios éticos norteadores nas decisões tomadas em âmbito empresarial e também como rede de saúde. Com isso, desenvolvemos e atualizamos mecanismos para auxiliar nesse processo, como treinamentos e Códigos de Integridade, Manual de *Compliance*, definição clara de missão, visão e valores, entre outros.



MECANISMOS DE ORIENTAÇÕES

É preciso maturidade interna da instituição para a criação e consolidação de uma política de *Compliance* eficiente. Mais do que isso, é preciso que os colaboradores adotem e internalizem as orientações para se obter os resultados almejados.

Para isso, é preciso desenvolver uma política forte, com ações voltadas para a conscientização, contando com treinamentos frequentes e palestras temáticas, bem como manter uma comunicação intensa com o público para assimilação da mensagem. Todas estas práticas foram incorporadas na Rede Mater Dei e aplicadas pelo setor de Auditoria Interna e *Compliance*, que desenvolveu novos mecanismos para aprimorar a abordagem necessária com os nossos públicos.

MANUAL DE COMPLIANCE

A velocidade com que as informações circulam na internet, nas mídias sociais e na rotina das pessoas, faz com que seja difícil distinguir entre o que é importante, fundamental ou, até mesmo, descartável. As conquistas tecnológicas e as transformações políticas e sociais do mundo contemporâneo estão moldando uma nova forma de pensamento: se torna pré-requisito prezar pela transparência nas relações humanas e por uma maneira mais íntegra de se posicionar no mundo.

Isso se dá tanto na esfera pessoal quanto na profissional. As empresas que pretendem acompanhar as tendências e, até mesmo ir além, não podem se abster de se posicionarem frente às mudanças e ao novo tempo.

Essa maturidade da Rede Mater Dei de Saúde faz com que se possa ir além e acompanhar as transformações. Por isso, desenvolvemos uma estrutura de *Compliance*, clara e transparente para aqueles que se relacionam conosco nas diversas esferas.

A construção, em 2017, desta nova estrutura foi realizada a muitas mãos e a partir das melhores referências nacionais e internacionais. Buscamos também o apoio de profissionais experientes e competentes a fim de que possamos ter um instrumento que, efetivamente, seja customizado e que atenda às nossas necessidades práticas.



SENHORITA COMPLIANCE

Para levar aos nossos colaboradores conhecimento sobre a importância de práticas íntegras e pautadas na ética, seguindo as orientações do nosso Manual de *Compliance* e diretrizes normativas, foi criada a personagem *Senhorita Compliance*, que, por meio de histórias em quadrinhos, visa contextualizar na rotina de trabalho, o que é considerado correto pelo documento.



TREINAMENTOS

Parte importante do processo de implantação de uma política de *Compliance* em uma organização é o treinamento inicial para os *stakeholders*. Dessa maneira, realizamos diversos treinamentos com os nossos colaboradores mostrando a todos os objetivos, modelos e impactos positivos da adoção de um plano de integridade.

Realizamos, também, capacitações com os nossos fornecedores destacando os pontos principais de mudanças e melhorias no relacionamento, tornando esses encontros em eventos anuais. Os fornecedores são signatários dos nossos termos e práticas de *Compliance*.



CONTROLE DE DESVIOS ÉTICOS

Mais do que ter mecanismos de orientação ética para nortear as condutas dos públicos que se relacionam com a organização, é necessário criar ferramentas de controle para zelar pelas ações éticas e íntegras. Desse modo, a Rede Mater Dei se destaca pelo acompanhamento dos comportamentos que infrinjam a legislação e a integridade organizacional.

Ao longo dos anos fomos aperfeiçoando estes processos e melhorando as ferramentas de acompanhamento desses desvios, que nos ajudam a quantificar e qualificar cada um deles, agindo diretamente na raiz do problema e diminuindo pontos críticos.

CANAL CONFIDENCIAL

É necessário dispor de ferramentas para o recebimento de dúvidas, críticas, sugestões e denúncias de desvios éticos e outras ações que vão contra os valores da instituição. Para isso, contamos com o Canal Confidencial, uma plataforma independente que possibilita a comunicação segura e, se desejada, anônima, de condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios, padrões de conduta e/ou a legislação vigente.

As informações registradas e recebidas no Canal Confidencial são feitas por uma empresa independente, que assegura o sigilo e o tratamento adequado para cada situação, evitando, assim, possível conflito de interesse no recebimento de informações e tratativas.

COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE

Formado por colaboradores que representam áreas diversas, o Comitê de Ética e Compliance é responsável por deliberar sobre os desvios éticos na organização com base no Código Funcional e de Integridade. O grupo se reúne, no mínimo, mensalmente para realizar essas deliberações, e a cada seis meses para avaliar e estudar possíveis alterações do Código.

A presidência do Comitê é exercida pela alta liderança do departamento de Recursos Humanos, cabendo-lhe autorizar as atualizações e aplicar as alterações realizadas no documento que rege a conduta dos colaboradores e fornecedores da Rede Mater Dei.

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

A Rede Mater Dei de Saúde conta com um Colegiado Interdisciplinar e Independente, que forma o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). O CEP foi criado para defender os interesses dos sujeitos de pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos (Normas e Diretrizes Regulamentadoras da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos - Resolução CNS 466 de 2012 e Resolução 510 de 2016).

O Comitê tem a missão de salvaguardar os direitos e a dignidade dos sujeitos da pesquisa. Além disso, o CEP contribui para a qualidade e para a discussão do papel da pesquisa no desenvolvimento institucional e no desenvolvimento social da comunidade. Contribui, ainda, para a valorização do pesquisador que recebe o reconhecimento de que sua proposta é eticamente adequada.

**DESDE 2015, QUANDO
FOI IMPLANTADO O
CANAL CONFIDENCIAL,
NÃO FOI REGISTRADO E
DENUNCIADO NENHUM
CASO DE CORRUPÇÃO.**



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



A segurança digital e a guarda de informações dos clientes tem sido um dos principais desafios para as organizações no século XXI, por isso se faz necessário a criação de robustas políticas para isso. A Rede Mater Dei sempre buscou ser referência em tec-

nologia da informação e, nos últimos anos, tem investido cada vez mais no processo de modernização dos seus sistemas e no treinamento das equipes, tanto para se adequar às novas políticas, quanto para continuar na vanguarda da segurança digital.

COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL

Com a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), foi necessário realizar adequações para atender ao que é exigido na nova norma. Para isso, foi criado o Comitê de Governança Digital, grupo responsável por deliberar temas abrangentes e multidisciplinares relativos a LGPD.

Cabe ao Comitê, também, acompanhar o desenvolvimento do programa de privacidade,



de, com revisões e adequações sempre que necessário, e também realizar o acompanhamento das solicitações de acessos às informações feitas pelos titulares.

DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS

Em 2020, houve um grande investimento na digitalização de processos com foco nas jornadas dos pacientes, médicos e colaboradores. Iniciativas como os projetos para identificar o caminho percorrido pelo paciente do Centro Cirúrgico, da Oncologia, do Pronto-socorro e também dos Ambulatórios, visam propiciar experiências digitais diferenciadas, com foco no atendimento das expectativas desses públicos.

Outro grande objetivo da digitalização dos processos da Mater Dei é a diminuição do uso de papel, uma das preocupações socioambientais que tem sido trabalhada inter-namente nos últimos anos.



SEGURANÇA DE DADOS

Na construção das políticas de privacidade e da adequação à LGPD pela Rede Mater Dei, foi desenvolvido um canal de comunicação para garantir o direito de acesso às informações pelos titulares. Todos os dados são armazenados de forma segura em nossa estrutura tecnológica.

Essas ações fortalecem o nosso sistema e garantem o melhor cuidado com os dados pessoais dos nossos clientes, funcionários e fornecedores.

SUGESTÃO CRIATIVA

Desenvolvido para ser um programa colaborativo de inovação da Rede Mater Sei, o Sugestão Criativa conta com a participação dos colaboradores, que enviam ações de melhorias em áreas estratégicas, ajudando o desenvolvido da instituição e fortalecendo a sua capacidade de gestão e inovação.

As ideias podem ser contempladas em três categorias: Redução de custo ou aumento de faturamento, criação ou melhoria nos processos de trabalho ou aumento da produtividade, e desenvolvimento ou melhoria no atendimento ao cliente.

Nas edições anteriores, podiam participar do programa ideias em implantação, implantadas e a serem implantadas. A partir de 2021, somente ideias já implantadas no setor ou nas unidades poderão participar, e o colaborador autor precisa realizar a sua inscrição. Todo ano é realizada a premiação para escolher os três vencedores de cada categoria, com prêmios em dinheiro.



2020

119 inscritos | **57** implantadas | **8** em implantação | **54** a serem implantadas

2019

143 inscritas | **36** implantadas | **4** em implantação | **103** a serem implantadas



CIBERATAQUE

Em meados de 2020, os servidores da Mater Dei foram alvo de tentativa de ataque hacker. Houve a necessidade de nossos Hospitais operarem com os protocolos de contingência por, aproximadamente, 20 dias, permitindo o funcionamento regular das atividades. Isso foi possível devido à estrutura da Rede Mater Dei para suportar esta contingência.

Não foi detectado vazamento de nenhum dado de clientes, fornecedores ou colaboradores.

Todo o parque de servidores utilizados pela Rede Mater Dei foi migrado para soluções de referência em segurança da informação, dando ainda mais robustez ao processo.

NOVA ESTRUTURA

Após o episódio, a Rede Mater Dei se estruturou com o intuito de fortalecer, ainda mais, os seus sistemas informatizados. Para isso, houve um desmembramento da gerência de Tecnologia da Informação em duas outras gerências independentes: de Sistema e Operações e de Segurança e Infraestrutura.

Essa nova estruturação permite o desenvolvimento de projetos com maior foco em cada área, suportando o crescimento que a Mater Dei tem tido nos últimos meses, bem como a otimização da atuação de profissionais especializados em cada uma dessas duas áreas.

Foram iniciados ainda projetos voltados para a área da ciência de dados, formatando novos modelos de remuneração, performance médica e atendimento personalizado. Nos próximos anos todos esses processos já estarão maduros e com dados consolidados.



INOVAÇÃO

A busca constante por melhorias em processos e inovações no mercado é uma das principais missões que a Rede Mater Dei assumiu nos últimos anos. Para isso, tem participado de grandes projetos, iniciativas e buscado pessoas e empresas com o mesmo olhar para o futuro, objetivando sempre a geração de valor para a sociedade.

Em 2020, por meio do Programa de Inovação da Mater Dei, Inovater, demos continuidade a vários projetos e firmamos novas parcerias, em diversas áreas, para melhoria dos nossos atendimentos. Entre as áreas impactadas positivamente estão o Serviço de Apoio ao Cliente, Farmácia, Treinamentos Internos,



Experiência do Paciente, Gestão de Informações Clínicas, dentre outras.

Uma dessas iniciativas é a Orbi Conecta, uma aceleradora de conexões que cria oportunidades de negócios entre startups e empresas conceituadas. A Mater Dei é uma das mantenedoras do projeto, como vertical referência de saúde, que possui um amplo espaço no bairro Lagoinha, em Belo Horizonte, e funciona como um local de trabalho compartilhado e um hub de inovação.

ANÁLISES PREDITIVAS

No final do segundo semestre de 2020, e durante a maior onda de casos de Covid-19, a Rede Mater Dei utilizou uma ferramenta de predição de novos casos da doença para auxiliar os gestores no processo de tomada de decisões para o enfrentamento da pandemia.

A ferramenta digital, desenvolvida pela startup mineira 3778, era capaz de prever a evolução do número de novos casos diários da doença em cidades, estados e macroregiões de saúde, baseados nos dados históricos da pandemia. O time de cientistas de dados e médicos da startup utilizou conhecimentos específicos, associados a um algoritmo matemático, para desenvolver um modelo capaz de propor cenários para a curva epidêmica, a partir dos dados publicados nos sites oficiais das instituições públicas de saúde.

Como todo modelo preditivo, o objetivo não era “acertar” o futuro, mas sim oferecer cenários e suas probabilidades de ocorrência. Dessa forma, utilizando parâmetros especí-



ficos, era possível simular piores e melhores cenários para a pandemia, o que se mostrou muito útil na gestão da crise.

O Comitê de Crise da RMDS aliou os recursos dessa ferramenta a uma rotina diária de análise criteriosa dos dados dos atendimentos realizados nos hospitais da rede. Com essa dinâmica foi possível criar simulações muito mais acuradas, munindo os gestores da rede de informações de qualidade para as tomadas de decisão. Dessa forma, foi possível realizar abertura de leitos de forma mais acertada, alterar estruturas de pronto-socorro e de terapia intensiva, adquirir respiradores para pacientes graves, assim como pactuar modelos assistenciais inovadores com o nosso corpo clínico, visando atender a população. Em nenhum momento interrompemos o atendimento.



SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE



Mais do que uma rede de saúde, somos um espaço de esperança para os milhares de pacientes, que nos procuram em busca de dois dos bens mais preciosos: saúde e segurança. Desse modo, a Mater Dei se destaca pelos seus protocolos e resultados assistenciais e com a missão de “Compromisso com a qualidade pela vida”.



INDICADORES E PROTOCOLOS

As diretrizes assistenciais para os Protocolos Gerenciados da Mater Dei foram construídas conjuntamente com os coordenadores de clínicas. A aplicação destes protocolos visa garantir qualidade e uniformidade do cuidado de diversos procedimentos e doenças, e conta com material formado por um fichário de consulta rápida e os Fluxos de Linha de Cuidado no Pronto-socorro para cada uma destas entidades.

Entre os protocolos contemplados no fichário estão: Deterioração Clínica, Gerenciamento da Dor, Cuidados Paliativos, Sepsis, Profilaxia de TEV para pacientes Clínicos e também

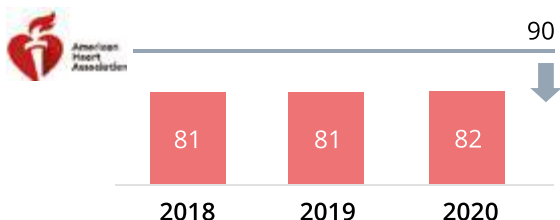
para pacientes cirúrgicos, Pneumonia Adquirida na Comunidade, Acidente Vascular Encefálico, Insuficiência Cardíaca Congestiva, Insuficiência Coronariana e Supradesnível de ST, Segurança no Pós-Operatório, Parto Adequado e Gerenciamento de Antimicrobianos (*Stewardship*).

Todos esses processos passam por constantes atualizações, objetivando sempre oferecer o atendimento de qualidade e atualizado ao paciente. Dessa forma, é realizado um intenso trabalho de internalização por parte do corpo clínico sobre os passos utilizados pela Mater Dei nas diversas abordagens.

IMPLANTAÇÃO BEM-SUCEDIDA DAS MELHORES PRÁTICAS, QUE LEVAM À QUALIDADE INTERNACIONAL

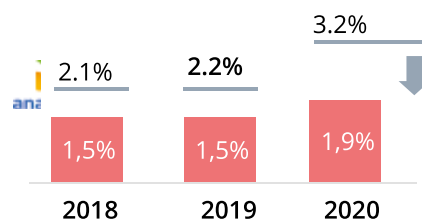
PORTA-BALÃO

Tempo em infarto agudo do miocárdio (min)



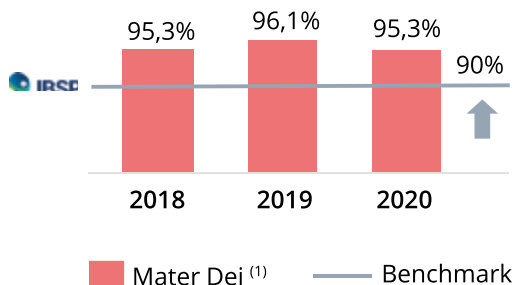
TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL

Taxa de mortalidade de pacientes internados (%)



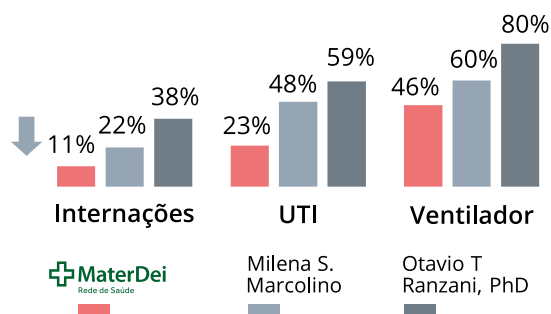
PROTOCOLO TEV

Profilaxia de tromboembolismo venoso (%)



TAXA DE MORTALIDADE DE COVID-19 (2)

Taxa de mortalidade de Covid-19 por tipo



PARTO ADEQUADO

A Rede Mater Dei de Saúde participa, desde 2014, do projeto Parto Adequado, uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein, *Institute for Healthcare Improvement* (IHI) e o Ministério da Saúde.

O principal objetivo é reduzir o número de cesáreas desnecessárias, além de melhorar o atendimento a gestantes e bebês.

Em 2020, 57,4% dos partos realizados pela equipe da Mater Dei foram vaginais. O número é referente a paciente de 1 a 4 nas escala de Robson, que são as pacientes com condições para realizar o parto vaginal.

A escala foi criada em 2001 pelo médico irlandês Michael Robson, que segmenta as gestantes em dez padrões, sendo de 1 a 4 as mulheres que nunca tiveram filhos ou já tiveram filhos anteriormente por parto vaginal. A partir da escala 5, são mulheres que



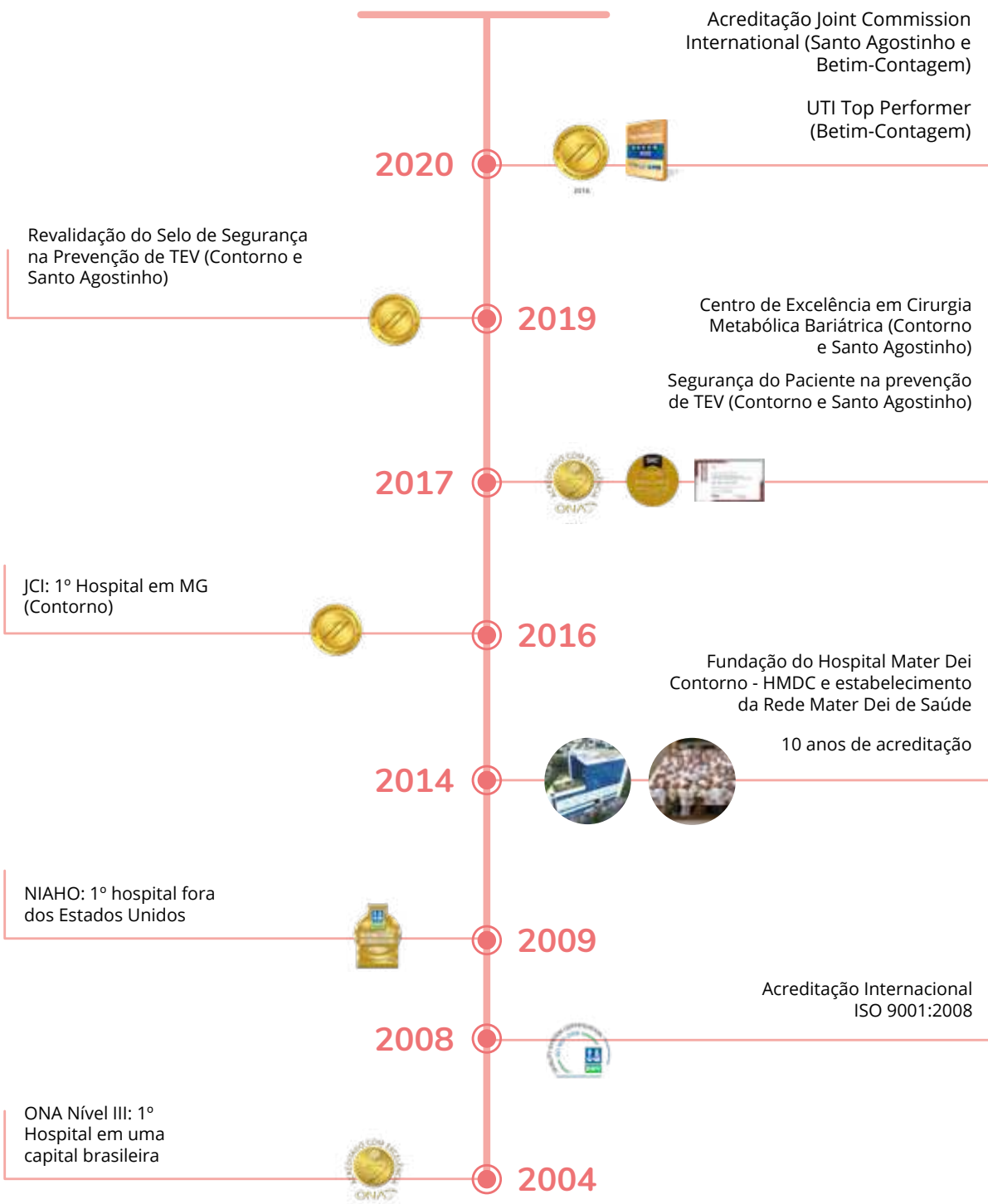
já realizaram cesárea anteriormente, fetos em apresentação pélvica ou anômala ou prematuros, que não tem indicação para tentar realizar o parto vaginal.

Entre as maternidades privadas, a Rede Mater Dei é a que mais se destaca pela alta porcentagem de partos normais, pois as gestantes possuem autonomia para escolher o tipo de parto que querem fazer.

PLANOS DE QUALIDADE

Desde 2004, quando fomos acreditados em excelência pela ONA (Organização Nacional de Acreditação), baseamos o nosso trabalho e o controle dos processos assistenciais em padrões de normas acreditadoras. Em 2009, acrescentamos as certificações ISO 9001 (International Organization for Standardization) e NIAHO (National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations) fortalecendo ainda mais a consistência dos nossos processos de gestão, qualidade e segurança.

A partir deste ano o Mater decidiu apenas ser acreditado pela JCI em todos os seus hospitais



JOINT COMMISSION INTERNATIONAL

Na busca constante pela qualidade e inovação, atitude que faz parte da história da Rede Mater Dei, priorizamos os melhores padrões de segurança assistencial em nossos hospitais. Em 2016, Hospital Mater Dei Contorno foi acreditado pela JCI (*Joint Commission International*), líder mundial em certificação de organizações de saúde, sem nenhuma não conformidade.

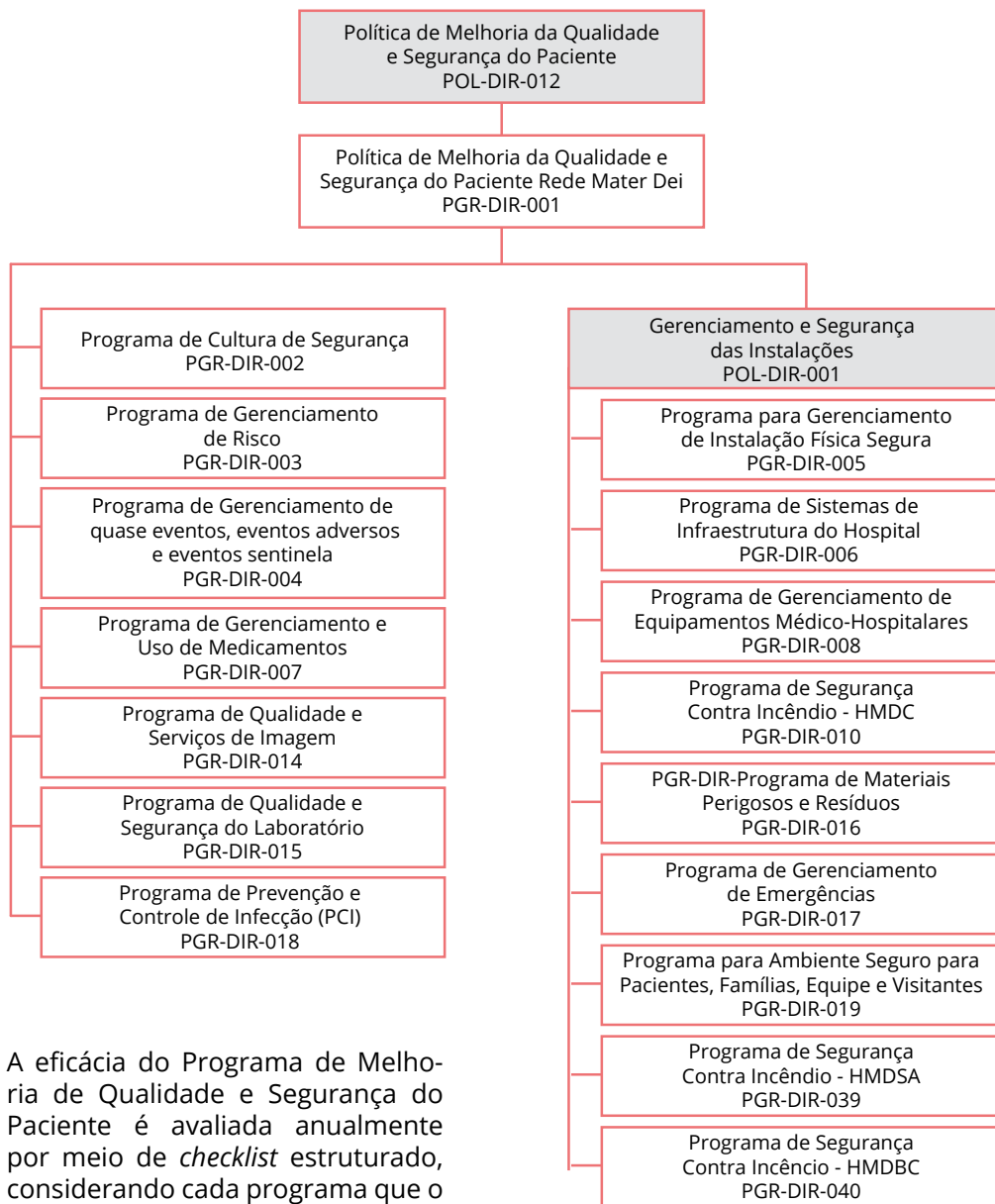
Em 2020, os nossos outros dois hospitais, Mater Dei Santo Agostinho e Mater Dei Betim-Contagem, passaram a adotar os mesmos padrões e objetivos de controle dos processos de qualidade e segurança da JCI. Sendo assim, os três hospitais receberam o selo de qualidade da Joint Commission International, comprovando a atuação da Rede Mater Dei com os mais exigentes padrões de atendimento assistencial, também com zero não conformidade. Atualmente a JCI é a única certificação escolhida pela Rede Mater Dei.



GERENCIAMENTO DE RISCO E SEGURANÇA ASSISTENCIAL

Para sustentar esse propósito, foi constituído um programa de melhoria da qualidade e segurança do paciente, que inclui ações para promover a capacitação e aperfeiçoamento contínuo dos profissionais, bem como o aprimoramento sistemático dos serviços realizados pela instituição. Integrado a este existem outros Programas:





A eficácia do Programa de Melhoria de Qualidade e Segurança do Paciente é avaliada anualmente por meio de *checklist* estruturado, considerando cada programa que o compõe nas unidades hospitalares da Mater Dei. O desempenho de cada hospital em 2020 foi:

Mater Dei Santo Agostinho
96,4%

Mater Dei Contorno
93,1%

Mater Dei Betim-Contagem
96,8%

NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

O Núcleo de Gestão de Riscos e Segurança do Paciente da Rede Mater Dei é composto por três equipes multiprofissionais (estratégica, tática e operacional), que atuam no estabelecimento de diretrizes e ações para a segurança do paciente em nossos hospitais. A atuação acontece por meio da definição de prioridades de práticas de seguran-

ça na gestão de riscos e redesenhos de processos, na identificação de estratégias que conectem as lideranças e os profissionais na linha de frente do cuidado, nas necessidades de formação e de avaliação de cultura de segurança do paciente.

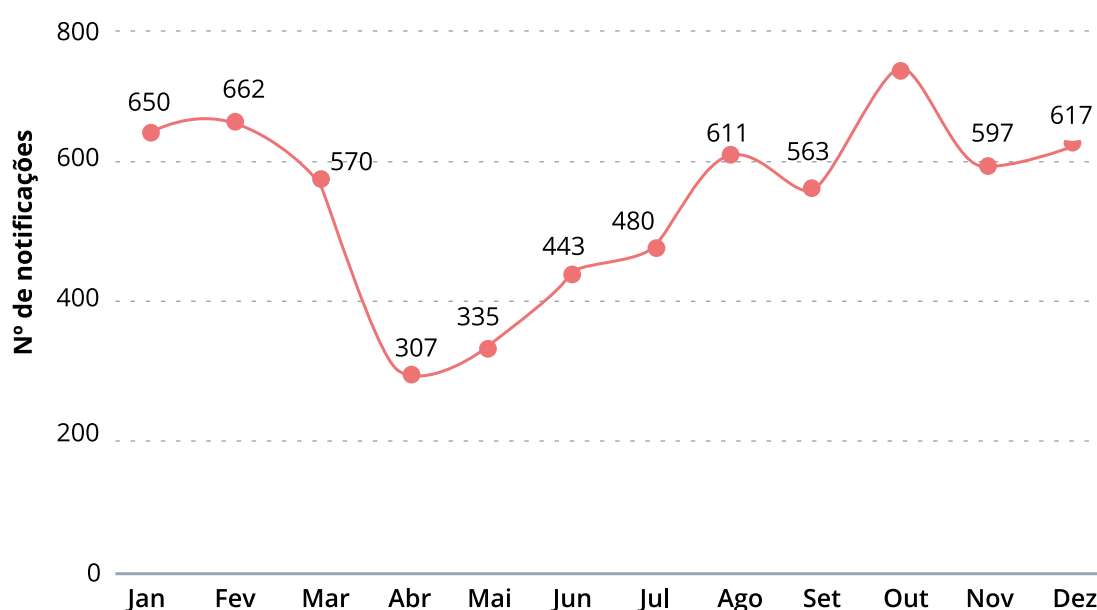


NOTIFICAÇÕES DE INCIDENTES

A notificação de incidentes é peça fundamental no processo de garantia da qualidade assistencial. Na Rede Mater Dei ela é estimulada e possui estrutura interna para realizar, diariamente, o acompanhamento, classificação, monitoração e conduzir a análise de eventos com danos moderados e graves para os pacientes.

Nesses processos utilizamos metodologias mundialmente conhecidas, que nos auxiliam a visualizar claramente o resultado e nos antecipar na realização de ações de melhoria. A metodologia utilizada se baseia no Protocolo de Londres somado ao Ishikawa e Cinco porquês para identificar a causa raiz dos eventos adversos.

VOLUMETRIA DE NOTIFICAÇÕES DE INCIDENTES



Fonte: Occurrence/Strategic Adviser - Interact

PROCESSO CONTÍNUO DE GERENCIAMENTO DE RISCO E MITIGAÇÃO DE DANOS

Tão importante quanto saber os motivos de determinado acontecimento, é realizar o acompanhamento sistemático e o gerenciamento de risco, diminuindo, assim, as hipóteses de danos maiores ou do mesmo tipo de incidente. Para isso, desenvolvemos uma estrutura de monitoramento diário das notificações recebidas.

Dessa forma, conseguimos ter maior controle sobre os riscos iminentes e determinar ações para ser o mínimo danoso possível, objetivando aumentar a segurança assistencial.



DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA

Para complementar a disseminação da cultura de segurança assistencial aos colaboradores da Mater Dei, são desenvolvidas ações de apresentação dos resultados obtidos e de melhorias assistenciais. Uma delas são os Boletins da Qualidade, divulgados trimestralmente com informações assistenciais, que tem o objetivo de proporcionar às equipes um retorno das notificações e melhorias implantadas a partir destas.



SEMANA DA QUALIDADE

Para garantir altos padrões de atendimento e qualidade, é necessário o investimento contínuo em educação e capacitação dos profissionais. Ao longo do ano buscamos incrementar a cultura de segurança em nossos hospitais com a promoção de eventos educacionais.

Um dos principais eventos é a Semana da Qualidade, que acontece anualmente e tem

como objetivo possibilitar que os profissionais revisitem o que aprenderam e o que é importante para a segurança assistencial. Durante uma semana, os colaboradores da assistência e de apoio passam por aulas temáticas e lúdicas para enraizarem os conceitos de qualidade e segurança nos cuidados médicos-hospitalares, com destaque para temas como Metas Internacionais e Fluxo de Notificação e Tratativa de Eventos.





STAKEHOLDERS



CORPO CLÍNICO

Possuímos um dos corpos clínicos mais capacitados do Brasil, formado por médicos de diversas especialidades, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, odontólogos e psicólogos, com vasta bagagem de conhecimentos especializados em suas áreas de atuação. Possuímos mais de 5.000 especialistas, que atendem nos três hospitais e nos serviços ambulatoriais da Rede Mater Dei.

Somos pioneiros em atuar com um corpo clínico aberto, composto por profissionais de saúde autônomos, aos quais é concedido o direito de usufruir das instalações da empresa, cabendo-lhes praticar todos os atos profissionais dentro dos princípios éticos e

humanitários.

Os profissionais têm o direito de internar seus pacientes e não detêm vínculo empregatício com a Rede Mater Dei de Saúde, não recebendo salário ou remuneração de qualquer espécie, não tendo subordinação hierárquica à direção.

Para fazer parte do Corpo Clínico, é necessário que o profissional tenha comprovada idoneidade, sendo indicado por um membro já pertencente ao Corpo Clínico, devidamente inscrito no Conselho Regional de Medicina (CRM), bem como legalmente habilitado para o exercício de sua profissão.



OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

As operadoras de saúde e as empresas que fazem gestão e contratam de planos de saúde para seus colaboradores, respectivamente, estão entre os nossos principais parceiros, e desde a sua fundação, a Mater Dei mantém um relacionamento amigável, respeitoso e transparente, pautado na ética e nas boas práticas comerciais.



SOCIEDADE

Faz parte do DNA da Rede Mater Dei a sua atuação em prol da sociedade, com grande destaque para as comunidades no entorno dos Hospitais. Sempre foi praxe na Mater Dei a realização de ações que, de alguma maneira, ajudassem a sociedade, seja por meio de projetos, programas ou apoio às iniciativas de terceiros.

Para atingir um público cada vez maior, foi desenvolvido o “Pra você ficar bem”,

programa estruturado em cinco eixos temáticos (já apresentados previamente) que objetivam produzir impactos positivos na coletividade.

Utilizamos também veículos de comunicação, como redes sociais, site, revistas digitais, e outros, como forma de nos comunicar com toda a sociedade, informando as ações realizadas externa e internamente pela Mater Dei.



COLABORADORES

Os colaboradores da Rede Mater Dei formam o coração da instituição, e são peças mais que fundamentais para atingirmos os resultados propostos. Para isso, investimos, constantemente, em desenvolvimento das equipes para se tornarem mais integradas, qualificadas e com sólida formação.

O que torna a Mater Dei referência para os pacientes, além do investimento em estrutura, processos e tecnologia, é, sobretudo, o desenvolvimento de pessoas. Temos como princípio ser um centro catalisador do crescimento de nossos colaboradores e corpo clínico, que levam excelência aos nossos pacientes.



CLIENTES

Tendo como propósito o atendimento diferenciado, personalizado e humanizado, a Mater Dei coloca o seu cliente no centro do cuidado, participando de todas as etapas do seu tratamento. Esse valor se reflete na experiência do paciente que encontra atenção à saúde, única e individualizada, tendo em vista que o cuidado necessário vai além da assistência médica, mas da compreensão, do carinho, do afeto e da empatia.

Para assegurar a efetividade do tratamento, diariamente membros da Diretoria percorrem os leitos do hospital em visitas aos pacientes, buscando identificar o nível de satisfação com o atendimento e também colher dúvidas, sugestões e reclamações. Dessa forma, conseguimos entender e atender às solicitações dos clientes o mais breve possível, melhorando a sua experiência com os serviços prestados.

FORNECEDORES

Fundamentais no desenvolvimento da Mater Dei, os fornecedores são vistos como nossos grandes parceiros. Atualmente contamos com mais de cinco mil fornecedores, em diversas categorias de negócios, como: medicamentos; equipamentos médicos e hospitalares; Órteses, Próteses e Materiais Especiais; equipamentos de tecnologia, gênero alimentícios, prestadores de serviços, entre outros.

As práticas de negociação da Rede Mater Dei de Saúde são pautadas pelo princípio da livre concorrência. Os fornecedores são avaliados quanto aos critérios qualitativos e quantitativos de acordo com os padrões estabelecidos por segmento de compra, visando assegurar as boas práticas de abastecimento, a garantia da qualidade, segurança da assistência e transparência no relacionamento entre o fornecedor e a Mater Dei.

São realizadas reuniões periódicas para ajustes e avaliações das entregas, objetivando sempre a manutenção de um padrão de qualidade que garanta a melhoria contínua dos serviços prestados nos Hospitais da Rede Mater Dei. Esse relacionamento também passa por ações de treinamentos para eles conhecerem os negócios desenvolvidos pela organização e saibam dos códigos de conformidade com as normas vigentes.

VALORES NEGOCIADOS COM OS NOSSOS FORNECEDORES EM 2020

| RECEITAS | 2020 | 2019 |
|---|---------|--------|
| Órteses, próteses e materiais especiais | 22.537 | 24.249 |
| Drogas e medicamentos | 148.065 | 14.109 |
| Material médico e hospitalar | 4.374 | 2.886 |
| Bens de natureza permanente | 393 | 177 |
| Material diagnóstico | 1.126 | 797 |
| Gêneros alimentícios | 1.957 | 1.693 |
| Prestação de serviços | 3.416 | 2.854 |
| Outros fornecedores | 6.074 | 3.719 |
| | 57.942 | 50.484 |

Notas explicativas da administração às demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2020 Em milhares de reais



EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



A Rede Mater Dei foi constituída sobre o grande pilar do Compromisso com a Qualidade pela Vida, tendo sempre o cuidado centrado no paciente e em sua família. Desse modo, parte importante para a garantia da satisfação do paciente que vem à Mater Dei é o atendimento humanizado, diferenciado e personalizado, não somente sob a ótica da assistência médica, mas também do ouvir, compreender e buscar identificar as necessidades e preferências, buscando garantir a melhor experiência.

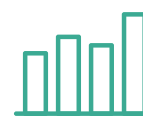
METODOLOGIA

Além das visitas realizadas diariamente por membros da Diretoria e lideranças para identificar a satisfação dos clientes internados, o meio que utilizamos para identificar com precisão os pontos importantes é a metodologia *Net Promoter Score*, o NPS. Essa metodologia utiliza uma pesquisa para identificar o quanto o paciente recomenda o atendimento prestado na instituição, atribuindo notas de zero a 10 e também comentários.

| UNIDADE | NPS 2018 | NPS 2019 | NPS 2020 |
|---------------------------|----------|----------|----------|
| MATER DEI SANTO AGOSTINHO | 75 | 77 | 79 |
| MATER DEI CONTORNO | 71 | 68 | 78 |
| MATER DEI BETIM-CONTAGEM | -* | 70 | 67 |

*Unidade inaugurada em 2019

RESULTADOS



A partir da compreensão de como foi o atendimento do cliente na Rede Mater Dei, melhorias e ações realizadas em prol do aperfeiçoamento da experiência do cliente, observamos uma melhoria de 5% no resultado positivo no NPS, comparando os resultados de 2018 para 2020.

Os resultados aferidos na Rede Mater Dei são considerados excelentes, de acordo com a metodologia utilizada. **Em 2020, 88% das pesquisas NPS foram respondidas com notas 9 ou 10.** De acordo com a metodologia, clientes que atribuem essas notas são considerados promotores da marca.. Neste mesmo período, 64,48% das manifestações foram para registrar elogios.

Resultados dos três últimos anos para os setores considerados as principais portas de entradas de pacientes na instituição:

| ÁREA | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------|------|------|------|
| Pronto Atendimento | 67 | 72 | 71 |
| Oncologia | 78 | 91 | 94 |
| Medicina Diagnóstica | 73 | 73 | 77 |

CANAIS DE RELACIONAMENTO



A comunicação direta com o nosso paciente é fundamental para o negócio, tanto para entender e atender às suas demandas, dúvidas e reclamações, quanto para buscar melhorar ainda mais os nossos serviços. Dispomos de diversos canais de interação com nosso cliente, entre eles se destacam o e-mail, telefone, apoio presencial do Serviço de Apoio ao Cliente e também as redes sociais.

Essa variedade de canais é importante para estarmos onde o cliente estiver, bem como atender as demandas quando necessárias, sejam elas ainda no hospital ou após a alta. As manifestações são registradas e tratadas pelas lideranças, com retorno ao cliente sobre a resolução do problema.

Nas pesquisas de avaliação, os pacientes classificados pela metodologia NPS como detratores (notas de 0 a 6) também são contatados para retorno dos problemas relatados. Em 2020, 7% dos clientes foram detratores.

Para entender os resultados e criar ações de melhorias, foi instituída pela área de experiência do paciente uma reunião semanal com a participação de toda a gestão de áreas assistenciais e equipe de apoio. Também, sempre que necessário, são organizadas reuniões com a participação da equipe assistencial e paciente ou familiar para retorno pessoalmente sobre as manifestações. Em 2020, aconteceram 33 reuniões.

MÍDIAS SOCIAIS



As redes sociais são poderosas ferramentas de comunicação, tanto para a produção de conteúdo quanto para estreitar o relacionamento com os clientes. Desse modo, são peças fundamentais na estratégia de comunicação e de relacionamento com os nossos *stakeholders*.

Por meio das mídias sociais, recebemos diariamente dezenas de mensagens com dúvidas sobre serviços, solicitação de consultas e marcações de exames, elogios aos profissionais e atendimentos nas nossas unidades, e também queixas. Além disso, a análise dessas ferramentas nos possibilita mapear os assuntos que estão sendo comentados sobre a instituição, nos munindo de temas para discussões.

Devido à velocidade proporcionada nessa comunicação, conseguimos interagir com os pacientes quase imediatamente, respondendo à solicitação ou resolvendo o possível problema. Mensuramos estas interações por meio de um indicador mensal de respostas às queixas em mídias sociais em até duas horas. Esse tempo foi estipulado para conseguirmos apurar o ocorrido e resolver a reclamação do cliente o mais breve possível. Em 2020, o indicador foi alcançado em nove dos 12 meses do ano. O contato de resposta/escuta é feito pelos próprios gestores das áreas para as quais os comentários são direcionados.

Em termos de relevância das nossas mídias, o alcance das nossas publicações tem atingido números cada vez maiores: em 2020, alcançamos no LinkedIn, Instagram, Twitter e Facebook 18.834.405* milhões de pessoas, e tivemos cerca de 584* mil interações, entre publicações e mensagens. No ano, registramos 4.342 comentários dos clientes nas páginas oficiais da Rede Mater Dei nas mídias sociais sobre os serviços prestados. Desse total, a maioria foi positiva, 95,5%, e 4,5% de forma negativa.

*As publicações podem impactar uma mesma pessoa mais de uma vez.

CONSELHO CONSULTIVO

Além de ouvir as dúvidas, sugestões e reclamações dos pacientes, a Rede Mater Dei criou o Conselho Consultivo de Pacientes para integrá-los na criação de decisões que possam impactar a sua experiência na jornada hospitalar. Assim, são realizadas reuniões com um grupo de clientes referência para captar suas

visões e percepções sobre as melhorias que possam ser realizadas.

O objetivo é estreitar o relacionamento entre a Mater Dei e os seus pacientes, visando a continuidade do atendimento realizado e a criação conjunta de soluções, atendendo cada vez mais as necessidades daqueles que procuram os nossos serviços.



PARTICIPAÇÃO DO CORPO CLÍNICO

Os membros do nosso corpo clínico são os nossos parceiros no processo de experiência do paciente em todas as suas fases. No entanto, para conseguirmos alcançar os resultados propostos, é necessário analisar, a percepção dos profissionais sobre trabalhar/atender na Rede Mater Dei de Saúde.

Para isso, utilizamos também a metodologia do NPS para aferir o nível de satisfação destes especialistas com a atuação na Instituição. De acordo com os dados, em 2020 o NPS do corpo clínico foi de 75%.

JORNADA DIGITAL

Entender os caminhos que o paciente trilha desde a chegada ao hospital, até o momento da alta é fundamental para a melhoria de serviços e para proporcionar um atendimento de qualidade em todas as etapas. Sendo assim, em 2020 iniciamos o projeto de experiência digital do paciente.

O pontapé inicial do projeto aconteceu com a seleção de empresas de desenvolvimento e tecnologia que mais se adequam às necessidades da Mater Dei. Internamente foram realizados vários *workshops* com diretores, gerentes e coordenadores dos setores assistenciais e de apoio, impactados diretamente com

o projeto, a fim de iniciar o desenho, subdivisão do mapeamento e seleção de ferramentas para auxiliar na jornada do paciente.

O desenvolvimento e aplicação do projeto será iniciado ainda no primeiro semestre de 2021, tendo como área piloto o Centro Cirúrgico, englobando todas as suas fases, desde a marcação da cirurgia, passando pelo acompanhamento do médico e do paciente, até o pós-alta. Com os resultados iniciais, conseguiremos estender o projeto para todas as áreas assistenciais e entender com maior precisão as necessidades e a jornada do nosso paciente.



SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR



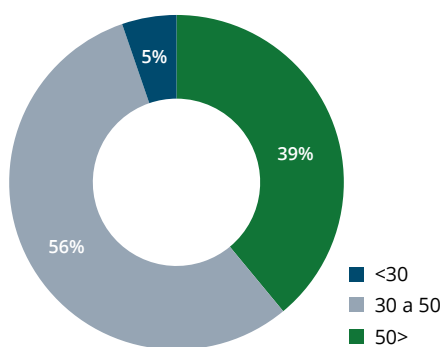
O que torna a Rede Mater Dei referência para os pacientes, além do investimento em estrutura, processos e tecnologia é, sobretudo, o desenvolvimento de pessoas. Temos como princípio ser um centro catalisador do crescimento de nossos colaboradores e corpo clínico, que levam excelência aos nossos pacientes.

PERFIL DOS COLABORADORES

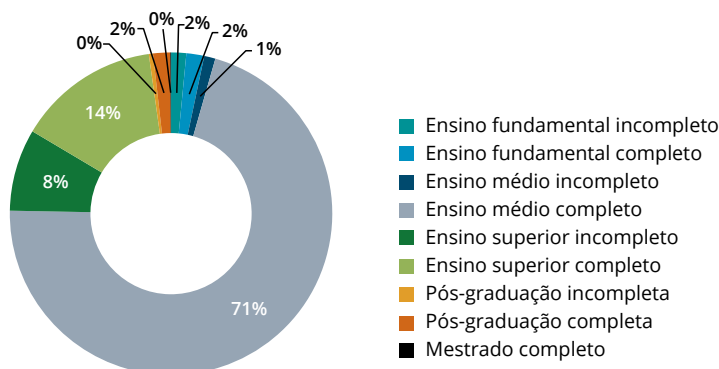
A Mater Dei sempre buscou estar próxima à comunidade onde estão instalados os seus Hospitais, realizando ações que auxiliam o crescimento local e desenvolvimento da região. Com isso, busca firmar parcerias com as comunidades próximas às Unidades para a contratação de pessoal.

O nosso quadro de colaboradores possui 4.080* contratados no regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), atuando em tempo integral e em período de plantão. Desses, 77,8% são mulheres e 22,2% são homens.

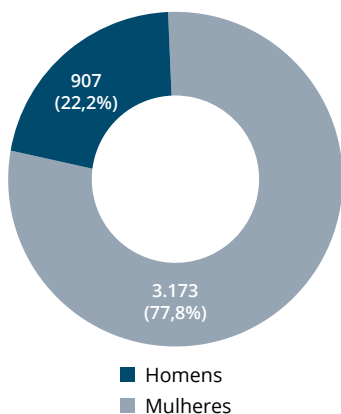
FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES



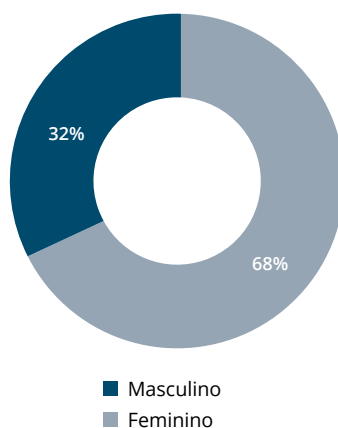
ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES



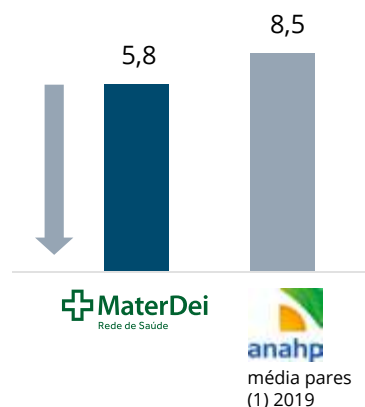
% DE COLABORADORES POR GÊNERO



% DE LÍDERES NA REDE MATER DEI**



FUNCIONÁRIOS POR LEITO (2019)



*A quantidade é referente a dezembro de 2020

**Valor referente a cargos de coordenação, gerência, superintendência e diretoria.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

O setor de Recursos Humanos possui uma atuação ativa quanto ao cumprimento das metas estratégicas, com o desenvolvimento de planos de cargos e salários. Atualmente, todos os colaboradores contratados em regime CLT contam com remuneração e benefícios acordados conforme o piso da convenção ou acordo coletivo vigente.



Alguns dos benefícios que os colaboradores da Rede Mater Dei possuem são extensíveis e alcançam os seus dependentes. Disponibilizamos como benefícios:

- **Vale-alimentação;**
- **Vale-transporte;**
- **Seguro de vida;**
- **Licença maternidade/paternidade;**
- **Plano de Saúde** - atendimento em nossos hospitais;
- **Bolsa de Estudos com até 50% de subsídio** para cursos de graduação, pós-graduação, Master in Business Administration (MBA) e cursos de aperfeiçoamento ou especialização;
- **Colônia de Férias** - Sítio para uso dos colaboradores e familiares, um espaço de festas, eventos e confraternizações;
- **Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR).**

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Ao longo dos anos, desenvolvemos uma estrutura de cuidados também centrada em nossos colaboradores. Atualmente, possuímos dois setores focados com atuações preventivas e proativas em saúde ocupacional: os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SES-MT) e também a Saúde Corporativa.

Todo o processo de garantia conta com o apoio dos colaboradores por meio de Comissões Internas de Acidente de Trabalho (CIPA) e também de Comissões de Acidentes com Materiais Perfurocortantes em cada uma das Unidades, bem como com a participação em treinamentos e simulados. Devido à pandemia, em 2020 tivemos que adaptar alguns de nossos processos e atuar com diversas medidas emergenciais, objetivando a garantia da saúde e segurança dos colaboradores, e também mudanças comportamentais, de hábitos e de rotina assistencial.

O distanciamento social, uso de máscaras e outros Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) específicos além da intensificação de

higienização das mãos com uso de álcool em gel e água e sabão, foram incorporados ao dia a dia. Os protocolos de segurança adotados garantiram a saúde e segurança dos nossos colaboradores.



Foi desenvolvida, ainda, uma atuação sistêmica pela Saúde Corporativa com a participação de técnicos, enfermeiros e médicos do trabalho e da família, para realizar o acompanhamento dos colaboradores que adoeceram por conta da Covid-19 ou por outra doença correlata. Esse acompanhamento visou a garantia da segurança de todos os colaboradores, e a prestação de assistência e tratamento adequado de acordo com o caso.

Entre as medidas realizadas destacam-se:

- Orientações e sinalizações foram distribuídas em todos os hospitais Mater Dei facilitando a disseminação do conhecimento;
- Ambientes coletivos foram redimensionados, reduzindo sua capacidade e garantindo a segurança de todos, com demarcação de lugares e capacidade máxima permitida;



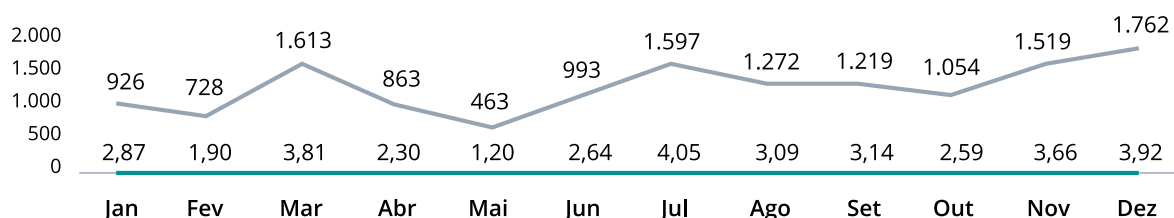
- Os elevadores foram sinalizados quanto à quantidade segura de pessoas;
- Aumentamos o número de dispensador de álcool em gel em todos os hospitais;
- Instalamos barreiras físicas (acrílicos) nos refeitórios e recepções;
- Distribuímos máscaras para os colaboradores - desde o início da pandemia;
- Adquirimos novos EPI's, sendo estes específicos para cada área, garantindo o atendimento dos protocolos Covid-19.



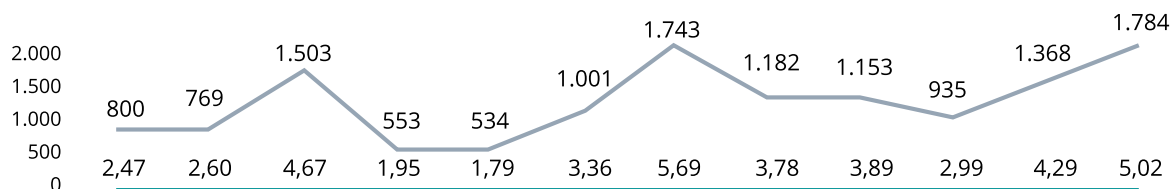
Além das ações voltadas ao enfrentamento da pandemia, o SESMT realiza inspeções de segurança periodicamente e os indicadores de acidentes de trabalho são acompanhados mensalmente. Todos os acidentes de trabalho ocorridos em nossas unidades são analisados e investigados, e o SESMT acompanha e aplica ações preventivas e/ou corretivas, como exemplo, a Campanha de Zero Acidentes na Rede Mater Dei, realizada entre 2019 e início de 2020, que possibilitou a redução de acidentes típicos e biológicos.

| Hospitais | 2019 | | | | 2020 | | | | Comparação 2019/2020 |
|--|-----------------|-----------|----------------|------------|-----------------|-----------|----------------|-----------|----------------------|
| | Santo Agostinho | Contorno | Betim-Contagem | REDE | Santo Agostinho | Contorno | Betim-Contagem | REDE | |
| Acidentes típicos | 17 | 24 | 8 | 49 | 8 | 19 | 9 | 36 | 26,53 |
| Acidentes biológicos | 17 | 44 | 14 | 75 | 13 | 28 | 14 | 55 | 26,67 |
| Acidentes de trajeto | 3 | 4 | 3 | 10 | 1 | 0 | 7 | 8 | 20,00 |
| Total de acidentes | 37 | 72 | 25 | 134 | 22 | 47 | 30 | 99 | 26,12 |
| Taxa de acidentes (típicos + biológicos) | 2,03 | 5,36 | 4,35 | 3,43 | 1,23 | 3,58 | 4,28 | 2,57 | 25,07 |

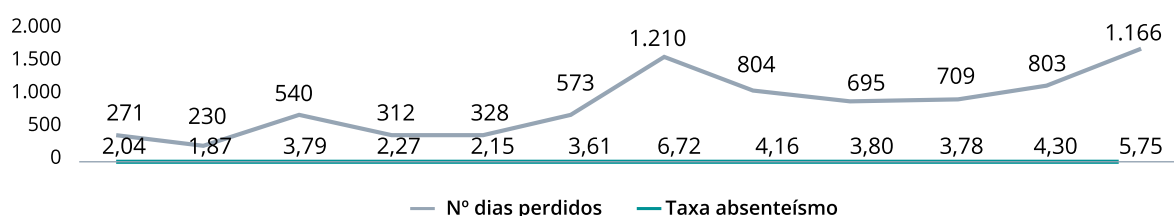
SANTO AGOSTINHO - 2020



CONTORNO- 2020



BETIM-CONTAGEM - 2020



SAÚDE CORPORATIVA

Pensando na atenção integrada e continuada da saúde dos colaboradores e de seus familiares, a Rede Mater Dei implantou, no início de 2019, um modelo inovador que foca na atenção primária, com médicos da família como referência em atendimento, e também na saúde ocupacional.

Foi desenvolvido um espaço exclusivo e equipado para a realização de consultas médicas adultas e pediátricas, e acompanhamento com equipes de saúde da família - médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, onde esses fornecem todas as orientações necessárias aos colaboradores e realizam o encaminhamento para especialistas, caso seja necessário. O objetivo é ter um cuidado integral, monitorando a saúde dos colaboradores e agir preventivamente.

Somente em 2020 foram realizados 16.753 atendimentos aos colaboradores e seus dependentes, com um índice de satisfação de 88%. Temos realizado o acompanhamento sistêmico da saúde dos nossos colaboradores e também dependentes.



161

GESTANTES ACOMPANHADAS



55

CRIANÇAS (0 A 4 ANOS)
ACOMPANHADAS



98%

CONSULTA NO 5º DIA
APÓS O NASCIMENTO



95%

CARTÃO DE VACINAÇÃO ATUALIZADO



Foto tirada antes da pandemia



TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Desde a criação da sua primeira Unidade, em 1980, a Rede Mater Dei tem como prioridade o investimento em formação e qualificação profissional, buscando desenvolver atividades de formação que permeiam todos os segmentos profissionais.

CAPACITAÇÕES

Entre os temas de capacitação estão programas introdutórios, normas regulamentadoras, brigada de incêndio, prevenção e controle de infecções, reanimação cardiopulmonar, procedimentos assistenciais, competências comportamentais entre outros.

Somente em 2020 realizamos **120.211 horas de capacitação** para todos os colaboradores da Rede Mater Dei.



CENTRO DE FORMAÇÃO INSTITUCIONAL (CFI)

Para garantir a conquista desse objetivo, a Rede Mater Dei desenvolveu, em 2012, o Centro de Formação Institucional (CFI), onde os técnicos de enfermagem são capacitados em habilidades técnicas e comportamentais alinhados a cultura da instituição.

Para melhorar a performance de ensino dos colaboradores, foi desenvolvido o Laboratório de Simulação Realística que conta com manequins e peças de simulação adulto, pediátrico e neonatal, que permitem a realização de treinamentos em diversas situações e níveis de complexidade da assistência. Dentre as habilidades que podem ser aprendidas no Laboratório estão punção venosa, coleta de exames laboratoriais, administração de medicamentos, cateterismo vesical, entre outras.



EDUCA MATER DEI

Para alcançar números ainda maiores de colaboradores capacitados, fizemos o lançamento da plataforma Educa Mater Dei, um espaço de treinamento *online*, com aulas em vídeo, que contam com provas para testar e fixar o conhecimento, com reconhecimento por certificado após a finalização. Os cursos disponíveis abrangem todas as áreas de interesse da Rede Mater Dei, desde ética e integridade, noções de primeiros-socorros, até práticas assistenciais.

1.029 - Estagiários cursando técnico em enfermagem passaram pelo Centro de Formação Institucional nos anos de 2019 e 2020 e 70% foram contratados como técnicos de enfermagem da Rede.

ESPECIALIZAÇÃO EM ENFERMAGEM

Outra iniciativa para formação de profissionais é a especialização em enfermagem hospitalar na modalidade pós-graduação lato sensu, com duração de 13 meses. Trata-se de um programa voltado para enfermeiros e existe desde 2009. O curso é ofertado em conjunto com instituição de ensino parceira, através de um projeto pedagógico estruturado com aulas teóricas e práticas em campo. São disponibilizadas 51 vagas, anualmente, para especialização em enfermagem hospitalar.



RESIDÊNCIA MÉDICA E ESPECIALIZAÇÃO

A Rede Mater Dei de Saúde oferece aos profissionais de saúde a oportunidade de participarem do programa de residência médica e desenvolverem atividades que estimulam práticas coerentes com o padrão de excelência da Instituição. Ao longo dos anos a Mater Dei tem se tornado referência na formação de médicos de diversas especialidades, reconhecidos com premiações pelos órgãos de classe. Desde a sua fundação, em 1980, o programa já formou mais de 400 profissionais.

É uma iniciativa que oferece ampla contribuição ao exercício da medicina por meio do aprendizado e do incentivo a novos ta-

lentos, promovendo o crescimento profissional e humano.

A Rede Mater Dei é credenciada pelo Ministério da Educação para ofertar vagas em 14 especialidades de residência médica e 12 de especialização, dentre as quais estão: cardiologia, cirurgia geral, clínica médica, obstetrícia e ginecologia, radioterapia, medicina fetal, mastologia, ultrassonografia em ginecologia e obstetrícia, medicina intensiva, radiologia e diagnóstico por imagem, oncologia clínica, reprodução assistida e pediatria.



ESTAGIÁRIOS

Acreditando no potencial dos estagiários, a Rede Mater Dei de Saúde investe no desenvolvimento e na preparação desses profissionais colaborando para a formação de possíveis futuros colaboradores.

Ao final de 2020, contamos com 408 estagiários atuando nos mais diversos setores em nossos hospitais, com mais de seis mil já tendo passado pela Mater Dei desde a criação do programa, em 2011. Anualmente é realizada a premiação do Estagiário Destaque, uma cerimônia para homenagear os futuros profissionais que mais se destacaram entre todos os estagiários da Mater Dei no ano vigente.

18%

dos líderes são formados na Rede Mater Dei, tendo atuado como estagiários.



LIDERA MATER DEI

Equipes engajadas e desenvolvidas são a alma da organização e podem promover grandes transformações no ambiente de trabalho. No entanto, para isso acontecer, é preciso que se tenha líderes que dominem as competências organizacionais, garantam a aplicação de metodologias e ferramentas e busquem constantemente o seu desenvolvimento e da sua equipe.

Para proporcionar essa transformação, a Rede Mater Dei criou o Lidera, programa voltado para o treinamento das lideranças com foco na capacitação, desenvolvimento e fortalecimento das competências.



Em 2020, foi realizado o desenvolvimento de 77 líderes, 35% a menos do que em relação a 2019. O principal motivo dessa baixa foi a entrada de um número menor de novos líderes na instituição e a impossibilidade temporária de realização de treinamentos por conta da pandemia e a impossibilidade inicial para realizar treinamentos, devido a alta demanda de atendimento aos pacientes pelas equipes.

BOLSAS DE ESTUDOS

Um dos importantes valores da Rede Mater Dei é o estímulo para o desenvolvimento e o crescimento pessoal e profissional dos seus colaboradores. Semestralmente são concedidas bolsas de estudos para graduação e pós-graduação em diversas escolas e universidades, para os profissionais que manifestam desejo de cursar algum curso.

A disponibilização de bolsas de estudos é a oportunidade que muitos têm em crescer na Mater Dei, almejando novos cargos e melhora na qualidade de vida e salarial.

Em 2019 e 2020 foi destinado um total de R\$ 892.594,16 em auxílio para os nossos colaboradores realizarem cursos de curta e longa permanência.



CONVERSA ONLINE COM A DIRETORIA

Devido à pandemia, o tradicional “Café com a Diretoria” foi adaptado e transformado na “Conversa online com a Diretoria”, uma reunião virtual com a participação dos colaboradores, em que estes podem compartilhar sugestões e críticas, além de ouvir respostas diretamente da alta gestão.

É uma oportunidade para os colaboradores tirarem dúvidas, darem sugestões e fazerem críticas construtivas sobre o ecossistema da empresa, buscando a melhora contínua dos procedimentos.



GESTÃO DE RECURSOS



As ações desenvolvidas objetivam aumentar a eficiência ambiental nas operações em todas as Unidades da Rede Mater Dei, buscando a redução do consumo de água, energia e a destinação adequada de resíduos sólidos e eletrônicos de acordo com as mais recentes normas e legislações para o setor.

Os parâmetros relacionados à sustentabilidade ambiental são tratados na própria infraestrutura dos hospitais, como iluminação de led, sistema de reaproveitamento de água, instalação de torneiras com fechamento automático temporizado ou sensor de proximidade, entre outros. Para além disso, todas as estruturas da Rede Mater Dei construídas recentemente são pensadas, desde a projeção, com itens que reiteram o compromisso com a gestão de recursos.

ENERGIA

Todos os Hospitais da Rede Mater Dei atuam com as melhores práticas de sustentabilidade ambiental, visando o consumo consciente e o desperdício de energia elétrica. A iniciativa teve início em 2005 e conta com indicadores de consumo por paciente-dia, sendo analisados detalhadamente e apresentados todos os meses nas análises críticas.

Para alcançar bons resultados são promovidas campanhas sistemáticas com o objetivo de incentivar o consumo consciente, por meio de atividades para sensibilização das equipes, substituição de equipamentos com baixa eficiência energética, comissionamento de todo sistema de ar condicionado e programação horária dos equipamentos.



Além das ações citadas, ainda é feita a parametrização de temperaturas de conforto dos médicos e de colaboradores, substituição de lâmpadas convencionais por led, instalação de sensores de presença em áreas comuns e reaproveitamento energético para aquecimento de água.

Em toda as ações adotamos normas e premissas da Norma Regulamentadora nº 10, NBR-5410, e publicação Observatório Anahp, da Associação Nacional de Hospitais Privados.



Sala Híbrida/Hemodinâmica - Mater Dei Contorno

CONSUMO DE ENERGIA

O consumo da Rede Mater Dei é oriundo de fontes renováveis de energia. Temos geradores internos a gás natural e diesel, utilizados apenas em condições emergenciais - quando há queda da energia fornecida pela concessionária, tornando seu consumo pouco expressivo.

CONSUMO DE ELETRICIDADE

2018

Mater Dei Santo Agostinho:

6.050.373 kWh

Mater Dei Contorno:

9.049.804 kWh

Rede Mater Dei de Saúde:

15.100.177 kWh

2019

Mater Dei Santo Agostinho:

6.226.317 kWh

Mater Dei Contorno:

9.534.421 kWh

Mater Dei Betim Contagem:

3.074.954 kWh

Rede Mater Dei de Saúde:

18.835.692 kWh

2020

Mater Dei Santo Agostinho:

5.225.930 kWh

Mater Dei Contorno:

9.431.795 kWh

Mater Dei Betim Contagem:

3.786.377 kWh

Rede Mater Dei de Saúde:

18.444.102 kWh

CONSUMO DE AQUECIMENTO E PRODUÇÃO DE REFEIÇÕES (GÁS NATURAL E GLP)

2018

Mater Dei Santo Agostinho:

40.601 m³ (GN)

Mater Dei Contorno:

70.153 m³ (GN)

2019

Mater Dei Santo Agostinho:

37.362 m³ (GN)

Mater Dei Contorno:

64.840 m³ (GN)

Mater Dei Betim Contagem:

32.820 kg (GLP)

2020

Mater Dei Santo Agostinho:

35.528 m³ (GN)

Mater Dei Contorno:

61.137 m³ (GN)

Mater Dei Betim Contagem:

45.688 m³ (GN)

Fonte de dados: faturas de consumo



CONSUMO DE ENERGIA/ PACIENTE DIA

Consumo de eletricidade para ilumina-
ção, tomadas e refrigeração

2018

Mater Dei Santo Agostinho:

90,84 kWh/paciente dia

Mater Dei Contorno:

190,09 kWh/paciente dia

Rede Mater Dei de Saúde:

132,21 kWh/paciente dia

2019

Mater Dei Santo Agostinho:

95,29 kWh/paciente dia

Mater Dei Contorno:

187,1 kWh/paciente dia

Mater Dei Betim-Contagem:

339,74 kWh/paciente dia

Rede Mater Dei de Saúde:

150,26 kWh/paciente dia

2020

Mater Dei Santo Agostinho:

98,68 kWh/paciente dia

Mater Dei Contorno:

214,63 kWh/paciente dia

Mater Dei Betim Contagem:

189,66 kWh/paciente dia

Rede Mater Dei de Saúde:

157,82 kWh/paciente dia

CONSUMO DE AQUECIMENTO E PRODUÇÃO DE REFEIÇÕES (GÁS NATURAL E GLP)

Consumo paciente dia

2018

Mater Dei Santo Agostinho:

0,61 m³/paciente dia (GN)

Mater Dei Contorno:

1,44 m³/paciente dia (GN)

2019

Mater Dei Santo Agostinho:

0,57 m³/paciente dia (GN)

Mater Dei Contorno:

1,27 m³/paciente dia (GN)

Mater Dei Betim Contagem:

4,53 kg/paciente dia (GLP)

2020

Mater Dei Santo Agostinho:

0,67 m³/paciente dia (GN)

Mater Dei Contorno:

1,39 m³/paciente dia (GN)

Mater Dei Betim Contagem:

2,29 kg/paciente dia (GLP)



Pronto-socorro - Mater Dei Contorno

CERTIFICADO CEMIG

Em reconhecimento às boas práticas de sustentabilidade, em 2020 todos os hospitais da Rede Mater Dei receberam o **Certificado de Energia Renovável** pela Companhia Energética de Minas Gerais (Cemig), por adotar o uso de energias por fonte hídrica.

O prêmio é o reconhecimento às práticas sustentáveis adotadas, que visam diminuir o impacto ambiental e a melhora no desempenho, e estão de acordo com as diretrizes para verificação de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

USO DE ENERGIA RENOVÁVEL POR HOSPITAL:

Mater Dei Santo Agostinho

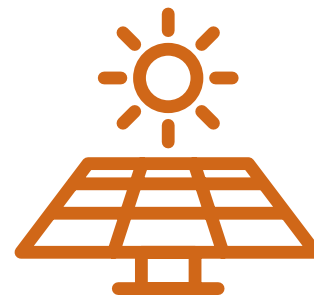
6.188,788 MWh

Mater Dei Contorno

10.647,4949 MWh

Mater Dei Betim-Contagem

4.132,3407 MWh



ÁGUA

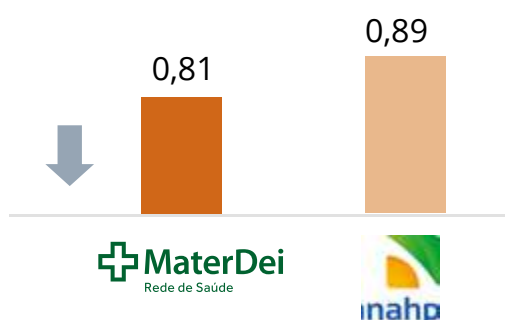
A preocupação com o consumo consciente de água vai além da questão econômica-financeira, e atinge diretamente os projetos de sustentabilidade mantidos pela Rede Mater Dei. Para isso, realizamos mudanças e ações para o reuso de água e o seu uso consciente.

Entre as ações adotadas estão a reutilização de água da chuva para realizar a irrigação dos jardins e bosque do Mater Dei Betim-Contagem, bem como o reaproveitamento no sistema de sanitários e também na limpeza de todos os hospitais da Mater Dei. Ainda não foram criados parâmetros para a quantificação e consolidação dos dados, mas estudos estão sendo realizados para que os resultados possam ser otimizados, sistematizados e mensurados.

O consumo total de água realizado pelos três hospitais da Rede Mater Dei, em 2020, foi de **102.635 m³**, **6,3%** a menos do utilizado no ano anterior.



CONSUMO DE ÁGUA* (2019)



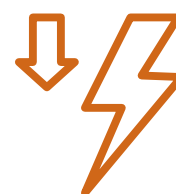
* m³/paciente-dia

AÇÕES PARA REDUÇÃO DE CONSUMO DE ENERGIA

No primeiro semestre de 2020, foi realizada a substituição de equipamentos da central de água gelada do Mater Dei Santo Agostinho, gerando uma redução de consumo total de energia elétrica do segundo semestre do mesmo ano, atingindo **15,18%** em comparação ao mesmo período de 2019 para a Unidade. Essa mesma melhoria reduziu também o consumo de gás natural em função do reaproveitamento energético dos *chillers*, gerando uma economia de **16,45%**.

Outras ações também foram realizadas com o objetivo de diminuir o consumo de energia

elétrica, mas ainda sem a criação de parâmetros para a mensuração dos resultados. Entre as melhorias estão o balanceamento hidráulico da Central de água gelada do Mater Dei Contorno; substituição de equipamentos de ar-condicionado por equipamentos de maior eficiência em toda a Rede Mater Dei e a migração de unidades de baixa tensão para geração distribuída, garantindo o abastecimento por energia fotovoltaica.



RESÍDUOS

O Programa de Destinação de Resíduos Sólidos e Eletrônicos da Rede Mater Dei de Saúde está completamente alinhado às normas vigentes e às melhores práticas para o setor, por meio de contratos com empresas licenciadas e credenciadas para o descarte e a reciclagem adequada.

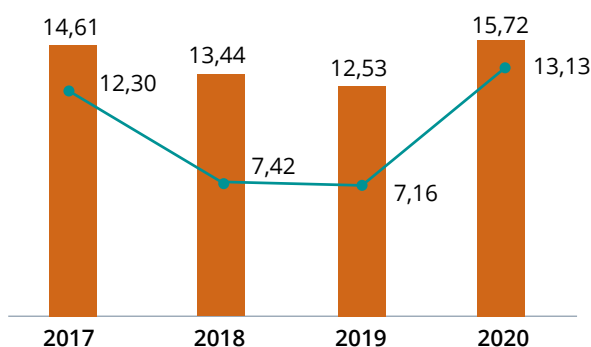
Com a atuação dessas prestadoras de serviço, a Rede busca garantir a rastreabilidade e a destinação correta dos resíduos (comum, infectante, eletrônicos, etc) sem causar impacto ao meio ambiente.

Pela característica do negócio, com a produção de resíduos contaminados e não con-

taminados, realizamos, em parceria com cooperativas, a coleta seletiva de papéis e papéis. A coleta é realizada periodicamente e destinada à reciclagem. Alguns tipos de materiais utilizados no Mater Dei impossibilitam o processo de reciclagem, sendo necessária a incineração dos materiais, principalmente dos infectantes.

Controlamos diariamente o volume de todas as classificações de resíduos recolhidos através do Manifesto de Transporte. Mensalmente é emitido um certificado por tipo de resíduo destinado, evidenciando seu descarte final, além de realizarmos visitas técnicas periódicas aos locais de destinação final.

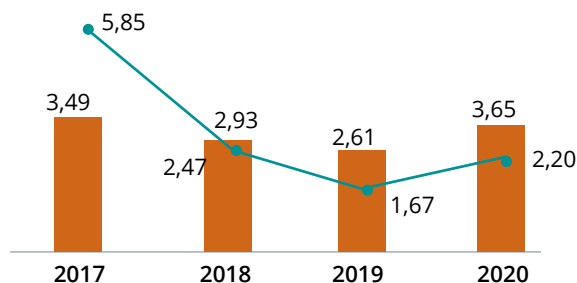
GERAÇÃO DE RESÍDUOS (INFECTANTE + RECICLÁVEL + NÃO RECICLÁVEL) POR PACIENTE-DIA (KG) - MÉDIA DOS HOSPITAIS ANAHP



Fonte: SINHA/Anahp

—●— Desvio padrão

GERAÇÃO DE RESÍDUOS INFECTANTES POR PACIENTE-DIA (KG) - MÉDIA DOS HOSPITAIS ANAHP



RESÍDUO

| RESÍDUO | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|----------------|--------------|--------------|----------------------------|--------------|--------------|----------------------------|-------------------|--------------|----------------------------|
| | Total do ano | Média mensal | kg saídas hospitalares/mês | Total do ano | Média mensal | kg saídas hospitalares/mês | Total do ano | Média mensal | kg saídas hospitalares/mês |
| Reciclável | 43.900 | 3.660 | | 25.907 | 2.121 | | 17.392 | 1.355 | |
| Comum (1) | 822.752 | 50.546 | 2,00 | 1.104.712 | 92.059 | 2,30 | 997.687 | 94.055 | 4,60 |
| Infectante (1) | 221.107 | 10.422 | 1,37 | 248.434 | 20.708 | 1,31 | 327.321 | 25.605 | 2,59 |
| | HDMSA e HMO | | | HDMSA e HMO | | | HDMSA, HMO e HMDC | | |



RESPONSABILIDADE SOCIAL



102-12 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 404-2

O programa “Pra você ficar bem” foi desenvolvido pela Rede Mater Dei para dar maior escala às ações já realizadas em prol da sociedade, seja com apoio a outros projetos, patrocínios diretos, por meio de lei de incentivos ou projetos próprios.

Para melhor contemplar projetos em concordância com os valores da Mater Dei, além do uso adequado dos recursos, o programa foi baseado em cinco eixos que objetivam produzir impactos positivos na sociedade. Cada eixo é articulado para alcançar pontos importantes e caros para a missão e os valores mantidos pela Rede Mater Dei. Com isso, conseguimos mensurar com maior precisão os projetos e temas de maiores ou de menores impactos, possibilitando a reestruturação dos apoios.

CULTURA E ESPORTE

Apoiar e promover projetos de empreendedores nos segmentos de cultura e esporte que contribuam para a construção de conhecimento, para a socialização e o bem-estar de crianças e jovens, para promoção da igualdade de gêneros e para uma educação de qualidade.

SEMPRE UM PAPO

A Associação Cultural Sempre Um Papo é uma sociedade civil sem fins lucrativos, de caráter cultural. Criado em 1986 pelo jornalista Afonso Borges, o Sempre Um Papo é reconhecido como um dos programas culturais de maior credibilidade do país. Em formato de bate-papo com escritores, busca incentivar a leitura com ações voltadas para diversos públicos e faixas etárias, além de auxiliar na divulgação de livros e trabalhos de grandes autores brasileiros. Com eventos gratuitos, a iniciativa aproxima leitores dos escritores.



Em 2020, devido à pandemia da Covid-19, iniciativas apoiadas tiveram mudanças de formato e/ou diminuição de atividades presenciais.

Conheça os objetivos de cada um dos eixos e como buscamos levar a missão da Rede Mater Dei por meio de projetos socioambientais:



ALLEGRO VIVACE

O projeto Allegro Vivace desenvolve recitais com músicos renomados no cenário da música erudita nacional e internacional, incentivando talentos e trazendo a experiência de apreciação musical à comunidade belo-horizontina. O objetivo, além de proporcionar entretenimento, é promover a humanização no hospital por meio da música.



FESTIVAL FARTURA

Realizado pela Arte Projeto Promoções, o Festival Fartura é uma grande plataforma de eventos culturais que, desde os anos 1990, desenvolve atividades com foco na gastronomia, na música brasileira e nas artes cênicas. Na capital mineira, já foram realizadas sete edições, com presença de chefs renomados e produtores de todas as regiões do país. O público total estimado foi de 17 mil pessoas nos últimos dois anos.



CONEXÕES CRIATIVAS BETIM E CONTAGEM

O programa Conexões Criativas desenvolve consultorias, assessorias técnicas e organização de mostras e oficinas artísticas voltadas para o desenvolvimento da produção cultural dos municípios onde atua. Diversas atividades de interação foram executadas nas duas cidades, que recebem o nome do Hospital, incluindo oficinas de contação de histórias para profissionais da educação e espetáculos para o público das escolas e suas famílias.

MANUTENÇÃO CORAL SÃO VICENTE DE PAULA

Importante instrumento de difusão da cultura por meio da música, o Coral São Vicente de Paula atua com o aperfeiçoamento de músicos instrumentais e de coralistas, com ensaios com os músicos e coral aberto para a cidade e região. O apoio dado foi, em sua maioria, objetivando a manutenção da instituição, do pessoal responsável pelas atividades, compra de novos instrumentos necessários para andamento do projeto, apresentações e organizações de eventos na cidade.

O apoio foi realizado até o final do primeiro trimestre de 2020, quando as atividades do Coral foram suspensas em sua totalidade por conta da pandemia.

MUSEU DO ORATÓRIO

O projeto consiste na publicação de um livro com poesias de cantigas e tradições, tendo a cidade de Ouro Preto como inspiração para a criação do material. O foco é gerar o reconhecimento da importância da difusão desses elementos para a educação patrimonial de moradores da cidade e da região.

No processo está contemplada a realização de oficinas presenciais com crianças e jovens, estudantes da rede pública de ensino. A previsão era realização das oficinas durante o primeiro semestre de 2020 e o lançamento do livro em dezembro do mesmo ano. Em decorrência do isolamento social, as atividades precisaram ser adiadas por tempo indeterminado, mas o objetivo é que elas sejam realizadas em 2021.



Piano no Mater Dei Santo Agostinho

CIRCUITO EM AÇÃO - PROJETO TÊNIS - 2ª EDIÇÃO

O projeto objetiva fomentar a prática esportiva e cultural por meio de ações desportivas, ambientais, turísticas, educacionais e sociais em todo o país. Além das ações do projeto, foram produzidos registros do dia a dia da vida e carreira do tenista Lucas Gonçalves França.

Lucas é tenista desde os cinco anos, se destacando e mostrando um talento diferenciado dos demais. Aos nove anos começou a competir em categorias acima da sua idade,



obtendo êxito em diversos campeonatos que participou. O material final do projeto foi um livro fotográfico mostrando o esforço e a rotina de um atleta, com treinamentos, desenvolvimento técnico, mental e pessoal, bem como com os estudos e campeonatos, como forma de incentivar ainda mais crianças a praticarem o esporte.

INSTITUTO SÉRGIO SETTE CÂMARA

Prodígio piloto brasileiro, Sérgio Sette Câmara foi campeão mundial da Fórmula 2, divisão que possibilita os pilotos a disputarem a Fórmula 1, principal competição automotiva do mundo.

O apoio foi realizado para o Instituto Sérgio Sette Câmara, a fim de auxiliar no desenvolvimento de atividade social relacionada ao tratamento de crianças com paralisia cerebral. Entre as ações do Instituto está o custeio do tratamento completo para algumas crianças com a doença.

ESPORTE NA CIDADE / PROJETO AJUDÔ

Idealizada por um grupo de atletas, profissionais e entusiastas do esporte, a “De Peito Aberto Incentivo ao Esporte, Cultura e Lazer” é uma organização social criada com o intuito de contribuir para o esporte, educação, saúde e cultura. A instituição é responsável pelo projeto Ajudô, patrocinado pela Mater Dei, que visa a aumentar o acesso de crianças e adolescentes matriculados na rede pública de ensino, na região do Vale do Aço e em Contagem, à prática do Judô como complemento educacional. Em razão da pandemia, em 2020 as atividades presenciais foram suspensas.

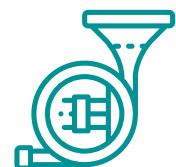
ATLETAS DE BASE MINAS TÊNIS CLUBE



O incentivo teve como objetivo promover o treinamento, aprimoramento e desenvolvimento técnico e humano dos atletas, por meio de uma prática metodológica padronizada, considerando parâmetros científicos em diversas modalidades, como basquete, futsal, judô, natação, tênis e voleibol masculino e feminino do Minas Tênis Clube (MTC) durante a vigência do projeto. Em razão da pandemia, as atividades presenciais em 2020 foram suspensas.

CONCERTOS ORQUESTRA FILARMÔNICA DE MINAS GERAIS

Apoio na realização de concertos de câmara em formato online da Orquestra Filarmônica de Minas Gerais. Ao todo foram realizados seis eventos por meio da parceria, com exibição em ambiente virtual.



SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

Desenvolver e fortalecer ações que visam assegurar uma vida saudável e a promoção do bem-estar para todos, em todas as idades, envolvendo os colaboradores das unidades e seus familiares, entidades da sociedade e empresas parceiras.



MATER DEI NA LUTA CONTRA O CÂNCER

Anualmente, em apoio às campanhas de Outubro Rosa e Novembro Azul - que têm o objetivo de conscientizar a população sobre os cânceres de mama e próstata - a Rede Mater Dei realiza o “Mater Dei na luta Contra o Câncer”.

O objetivo é disponibilizar assistência médica e exames para diagnóstico precoce de câncer de mama, o mais frequente entre as mulheres, e de próstata, o mais incidente em homens.

São oferecidas consultas e exames oncológicos gratuitos para mulheres com idade igual ou superior a 40 anos, e para homens de 50 anos ou mais. A iniciativa é uma ação integrada e conta com participação voluntária das equipes da mastologia, mamografia,

anatomia patológica, oncologia, urologia e ultrassonografia, além das equipes de apoio da Mater Dei.

Todos os anos são disponibilizadas 200 vagas para as consultas, sendo 100 para mulheres e 100 para homens e, caso seja detectado algo suspeito, os pacientes têm direito ainda a consulta de retorno, além de encaminhamento necessário para dar continuidade de atenção ao caso no SUS. Em 2020, os atendimentos ocorreram com todos os cuidados necessários.





HOSPITAL DE CAMPANHA

Por meio de parceria entre o Governo de Minas Gerais, a Fiemg e um grupo de empresários mineiros, a Rede Mater Dei de Saúde disponibilizou a estrutura da Hospital Betim-Contagem para implantação de 180 leitos de CTI do Hospital de Campanha do Estado para pacientes com Covid-19. Foram três andares exclusivos para atender as demandas de pacientes graves ou que necessitassem de cuidados especiais. Foi disponibilizada, tam-

bém, toda a estrutura do parque tecnológico da Unidade, possibilitando a realização de diversos exames de imagens, bem como o uso do Centro Cirúrgico para a realização de procedimentos e também dos serviços de apoio.

A estrutura não foi utilizada e foi desmobilizada. Os equipamentos adquiridos foram doados ao Governo de Minas Gerais para a destinação a hospitais e centros de saúde das diversas cidades do Estado.

COMPRAS DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

A Rede Mater Dei apoiou campanhas do Sindicato da Indústria da Construção Civil no Estado de Minas Gerais (Sinduscon) e do Movimento Dias Melhores, para aquisição e distribuição de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) a hospitais públicos do Estado. Por conta da larga experiência na compra de materiais médico-hospitalares, a Mater Dei se encarregou de toda a negociação e compra dos insumos, garantindo melhor preço e qualidade, com os recursos financeiros doados pelos apoiadores da campanha. Com isso, houve uma otimização do capital, que resultou em um aumento no número de EPI's adquiridos.



ASSESSORIA TÉCNICA EM PROJETOS DE RESPIRADORES DE BAIXO CUSTO

Uma das principais dificuldades enfrentadas na primeira fase da pandemia do coronavírus foi a falta de respiradores em leitos hospitalares, necessários em casos graves de Covid-19. A quantidade existente no país ainda não era suficiente para atender a demanda. Por isso, a Rede Mater Dei contribuiu com as iniciativas de dois projetos brasileiros de fabricação de respiradores: sendo o primeiro da empresa de tecnologia Tacom e, o outro, da AuLTech (que tem parceria com empresa de equipamentos médicos).

Médicos clínicos e intensivistas, e uma equipe de técnicos e engenheiros da Mater Dei, apoiaram o desenvolvimento dos equipamentos. A Instituição disponibilizou, também, equipamentos como ventiladores, circuitos de ventiladores, além do Laboratório de Calibração da Engenharia Clínica, para testes. Após todos os testes e a homologação dos equipamentos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), foi iniciada a produção em larga escala dos respiradores mecânicos.



OPERAÇÃO DO CTI DE HOSPITAL DO NÚCLEO VALE - PARÁ

Reconhecida como referência em serviços de alta complexidade e cuidados especializados, a Rede Mater Dei de Saúde iniciou uma nova parceria com a empresa Vale, objetivando a operação de um Centro de Terapia Intensiva (CTI) do Hospital Yutaka Takeda, em Parauapebas, no sudeste do Pará. Foram instalados 10 leitos de Cuidados Intensivos da Mater Dei no local, com uma equipe multidisciplinar formada por médicos intensivistas, enfermeiros e técnicos de enfermagem.



DESAFIO COVID-19

Com o objetivo de buscar soluções para o combate à Covid-19, a Vale lançou um desafio às empresas, *startups*, instituições e universidades em busca de soluções em temas como diagnóstico, monitoramento e cuidados intensivos, que pudessem minimizar os impactos da pandemia na sociedade. A Rede Mater Dei de Saúde foi uma das parceiras nacionais e internacionais na liderança médico-científica para a definição dos desafios relevantes e dos critérios técnicos de avaliação das propostas.

A iniciativa recebeu 1.858 propostas de várias partes do mundo para o desafio no Brasil e Canadá. Ao término, 12 projetos foram selecionados e receberam apoio financeiro para a aceleração das soluções. Foram disponibilizados para o desafio cerca de um milhão de dólares para investir nos projetos selecionados.



ATENDIMENTO GINECOLÓGICO E DE MASTOLOGIA

Diversos ginecologistas da Rede Mater Dei de Saúde atuam como voluntários nos ambulatórios da Igreja Nossa Senhora do Carmo (bairro Carmo) e da Igreja Nossa Senhora Rainha (bairro Belvedere). O objetivo da iniciativa, que existe há 36 anos, é levar saúde para uma população vulnerável e que necessita de cuidado.

Por conta da pandemia, e o fechamento sistêmico de alguns espaços, o número de atendimentos realizados foi reduzido, se comparado com anos anteriores. No entanto, em 2020 foram realizados cerca de 300 atendimentos Mastológicos e 300 Ginecológicos.

RISO PARA TODOS

O Instituto HAHHA é uma organização fundada em 2012, sem fins lucrativos, cuja missão é colocar a arte a serviço da vida. A ação se foca na alegria como modo de auxiliar no tratamento médico com a atuação dos “doutores palhaços”. Os palcos são os hospitais, instituições, escolas, espaços públicos, unidades de acolhimento e empresas.

O objetivo da entidade é levar arte, cultura, lazer e cidadania ao público de ambientes vulneráveis. As visitas hospitalares acontecem duas vezes por semana em cada instituição, de forma individualizada e contínua.

MINHA HISTÓRIA VIROU ARTE

Desenvolvido pelo Instituto Ha Ha Ha, o projeto prevê ações de intervenções artísticas continuadas em hospitais e Instituições de Longa Permanência para Idosos, para a criação de vínculo com o público internado. Entre as ações estão cortejos musicais, eventos em datas comemorativas e festejos da cidade que são levados para dentro dos hospitais.

PROJETO BEM CUIDADO

Desenvolvido pela Associação Mineira de Reabilitação (AMR), o projeto tem como objetivo promover ações de atendimento multidisciplinar na área da saúde para crianças e adolescentes com deficiência física.



MOVIMENTO ESTÍMULO 2020 DE MINAS GERAIS



Para ajudar os micros e pequenos empresários e estimular/movimentar a economia em plena a Pandemia, a Rede Mater Dei se tornou uma das apoiadoras do projeto Estímulo 2020, movimento sem fins lucrativos que apoia os pequenos negócios por meio de crédito e carência com taxas excepcionais.

O grupo é formado por empresários de vários lugares do país, e já apoiou mais de 1.500 empreendedores, com mais de R\$ 77 milhões disponibilizados em estímulos, impactando positivamente cerca de 16 mil pessoas, entre micros e pequenos empresários e empregados.

Ainda no eixo Saúde e Qualidade de Vida, por meio do Fundo do Idoso e do Fundo da Infância e Adolescente, a Rede Mater Dei de Saúde patrocinou três projetos voltados para a saúde e bem-estar na sociedade.



MEIO AMBIENTE

Assegurar padrões sustentáveis no uso dos recursos naturais em todas as unidades da Rede Mater Dei, investindo em infraestruturas resilientes e ambientalmente eficientes, contribuindo, também, para que a responsabilidade ambiental seja um valor articulado junto a todos os parceiros em todos os eixos do programa “Pra você ficar bem”.

Ações que marcam a busca contínua pela eficiência no uso dos recursos naturais e pelo engajamento ambiental consciente de nossos colaboradores, clientes e parceiros.

BOSQUE E JARDINS

O contato com a natureza é reconhecido como um fator importante no tratamento e na recuperação de pacientes em tratamento. Para auxiliar na cura e na promoção do bem-estar de pacientes e colaboradores, o Mater Dei Contorno e Mater Dei Betim-Con-



tagem contam com jardins em seus andares superiores.

São espaços construídos para promover o contato com a natureza buscando minimizar ansiedade e angústias de pacientes e acompanhantes durante uma internação hospitalar.

DESENVOLVIMENTO SOCIAL

INSTITUTO MANO DOWN

O Instituto Mano Down foi criado em 2010 por Leonardo Gontijo com o objetivo de oferecer oportunidades para pessoas com síndrome de Down serem protagonistas de suas histórias. A instituição busca ser um ponto de apoio de atividades culturais para desenvolvimento das capacidades e da inclusão de pessoas com a síndrome de outras deficiências, fazendo-as terem uma vida social ativa, estimulando suas habilidades e valorizando o potencial e a aptidão de cada uma dentro de seus limites.

A entidade atende mais de 200 pessoas com a deficiência. Apenas nas aulas de canto, instrumentos musicais e artesanato, foram beneficiados mais de 100 alunos.



DESEMBOLA NA IDEIA

Promovido pela Associação Imagem Comunitária (AIC), o projeto Desembola na Ideia apoia jovens em situação de vulnerabilidade social, promovendo um conjunto de atividades em prol do desenvolvimento integral dos adolescentes.

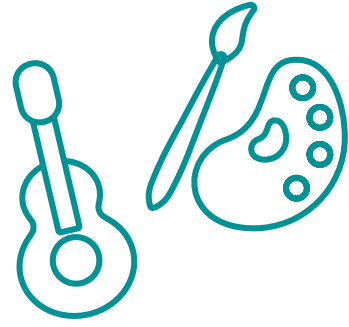
A iniciativa atende adolescentes entre 11 e 18 anos, de ambos os sexos. Dentro das ações, a iniciativa realiza atendimento psicossocial individual e oficinas de protagonismo juvenil e cidadania.



ASSOCIAÇÃO QUERUBINS

Com oficinas artísticas, cursos profissionalizantes, atividades pedagógicas e esportivas, a Associação Querubins funciona diariamente, em horário contraturno escolar, por meio de oficinas de arte-educação em ambiente saudável e lúdico, que contribui para a proteção a situações contra violência e riscos aos quais muitas vezes esses jovens são expostos.

O público abrange crianças e jovens de 6 a 17 anos moradores da Vila Acaba Mundo, Aglomerado Santa Lúcia (Morro do Papagaio) e outras comunidades, contribuindo grandemente para a manutenção dos integrantes



nas escolas (condição obrigatória para a participação no projeto) e para o fortalecimento da autonomia, da criatividade e da saúde física e mental dos beneficiários, além de visar a redução do percentual de violência nas comunidades atendidas.

RECANTO DO MENOR



Localizado na Vila Monte São José, o Recanto do Menor oferece formação psico-pedagógica, iniciação à computação, aulas de música, entre outras atividades socioculturais. Atende atualmente a cerca de 240 crianças e adolescentes, na faixa etária de 0 a 14 anos.

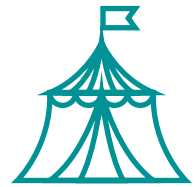
MINAS PELA PAZ

Cursos de qualificação profissional em unidades prisionais, visando incentivar e propiciar que os recuperandos tenham inserção profissional, numa atuação de inclusão social de sentenciados. O objetivo foi qualificar profissionalmente essas pessoas para a reinserção no mercado de trabalho e, consequentemente, a sua ressocialização.

CASAS DE REPOUSO

A promoção do bem-estar social de comunidades necessitadas e o cuidado por quem muito já trabalhou na vida é uma iniciativa presente na Rede Mater Dei desde a sua fundação. A Rede apoia há mais de 40 anos o Lar da Boa Esperança São Vicente de Paula, da cidade de Baldim, que acolhe idosos em situação de vulnerabilidade e fornece todo o cuidado e ajuda necessária. Outro projeto apoiado é o Asilo São Vicente de Paula de Santana de Pirapama, que fica a 153 km de Belo Horizonte.

PROJETO PICADEIRO DA VIDA



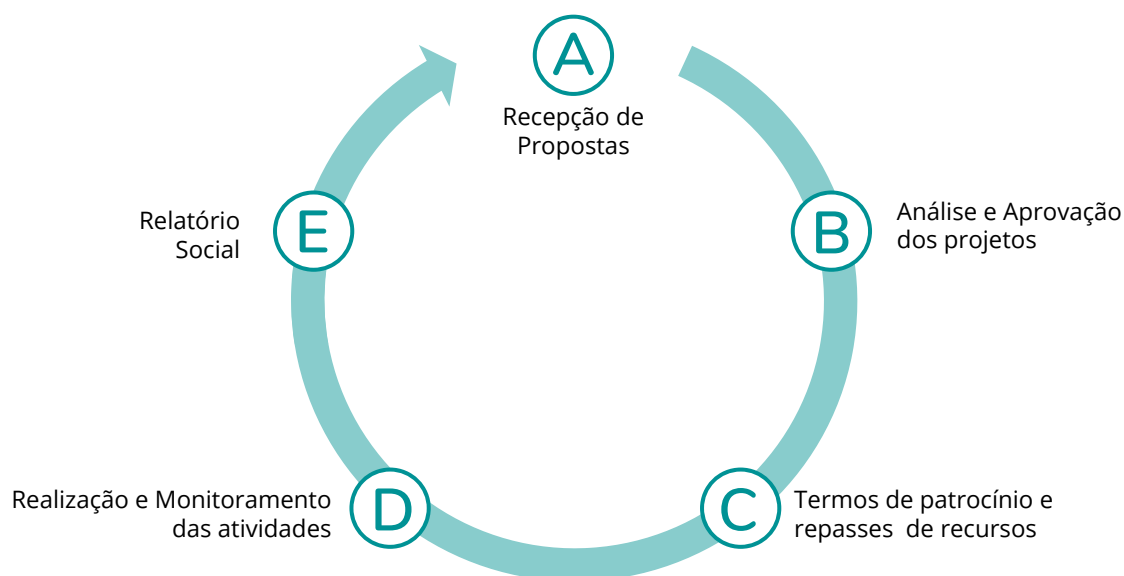
Responsável pelo projeto “No Picadeiro da Vida”, o Serviço Assistencial Salão do Encontro (Sasfra) atua há 50 anos. O objetivo da iniciativa é potencializar as ações educacionais voltadas para a garantia dos direitos da criança no município de Betim, com o desenvolvimento de uma série de atividades que vão desde a educação infantil à complementação da educação formal, por meio de oficinas voltadas para ludicidade, artes manuais, iniciação esportiva e canto coral. As ações visam contribuir para a formação integral dos participantes e a redução dos índices de vulnerabilidade social e pessoal.

SISTEMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE PATROCÍNIO A PROJETOS E AÇÕES COM PARCEIROS



Para 2021, foi implementada a Política de Patrocínio da Rede Mater Dei de Saúde, estabelecendo a forma como os projetos solicitados por meio de recursos incentivados ou diretos são recebidos, analisados e monitorados. As primeiras ações também já foram iniciadas, como a criação do canal virtual, no portal da Rede Mater Dei, para a inscrição de projetos incentivados, que objetiva:

- Fortalecer a intencionalidade dos patrocínios realizados pela Rede Mater Dei de Saúde por meio do alinhamento com as diretrizes do Programa “Pra Você Ficar Bem”;
- Melhorar a gestão dos processos de patrocínio por meio da definição de etapas e procedimentos claros e monitoráveis;
- Implementar indicadores de desempenho, visando a amplificação dos benefícios sociais e culturais, esportivos, educacionais, econômicos e institucionais advindos da realização dos projetos;
- Fortalecer laços com comunidades e públicos de relacionamento da Rede Mater Dei de Saúde;
- Impactar positivamente as comunidades no entorno onde estão localizados os Hospitais da Rede Mater Dei de Saúde;
- Fortalecer processos ligados à imagem e reputação dos empreendimentos por meio da boa gestão dos projetos.



Para 2020, está prevista mais uma etapa da sistematização. O Ciclo de Patrocínio para projetos incentivados considera cinco etapas, iniciando com a recepção de propostas por meio do canal no site. Em seguida, ocorre a análise e aprovação de propostas, considerando o alinhamento com as diretrizes do Programa “Pra Você Ficar Bem”.

Os projetos selecionados aqui na etapa de assinatura dos termos de patrocínio e repas-

se de recursos, que registram o compromisso com as atividades que serão realizadas e atribuições dos projetos no fornecimento de informações. O documento também confirmará a adesão ao Programa de Compliance da Mater Dei. Na etapa seguinte ocorre a realização e monitoramento das atividades, onde cada empreendedor executa as atividades previstas. Na última etapa os projetos entregam os Relatórios de Atividades.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL PRIORITÁRIOS NA REDE MATER DEI DE SAÚDE



ÍNDICE GRI/ODS

102-55

| DISCLOSURE | DETALHAMENTO | PÁGINAS/ INFORMAÇÕES | METAS ODS |
|---------------------------------------|--|---|--|
| GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016 | | | |
| PERFIL DA ORGANIZAÇÃO | | | |
| 102-1 | Nome da organização | 2; 10 | |
| 102-2 | Atividades, marcas, produtos e serviços | 2; 10; 14 | |
| 102-3 | Localização da sede da organização | 10 | |
| 102-4 | Local de operações | 2; 10 | |
| 102-5 | Natureza da propriedade e forma jurídica | 2 | |
| 102-6 | Mercados atendidos | 2; 10; 14 | |
| 102-7 | Porte da organização | 14 | |
| 102-8 | Informações sobre empregados e outros trabalhadores | 69 | 5.5; 8.5 |
| 102-9 | Cadeia de fornecedores | 61 | |
| 102-10 | Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores | Não houve mudança significativa no período do relato. | |
| 102-11 | Princípio ou abordagem de precaução | Abordado na gestão de riscos. | |
| 102-12 | Iniciativas externas | 18; 84 | 3.3, 3.4, 4.3, 4.4, 8.8, 11.4, 11.5, 17.17 |
| 102-13 | Participação em associações | 18 | 3.3, 3.4, 17.17 |
| ESTRATÉGIA | | | |
| 102-14 | Declaração do mais alto executivo | 2 | |
| 102-15 | Principais impactos, riscos e oportunidades | 18 | |
| ÉTICA E INTEGRIDADE | | | |
| 102-16 | Valores, princípios, normas e códigos de comportamento | 2; 14 | 16.6 |
| 102-17 | Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética | 45 | 16.5, 16.6 |
| GOVERNANÇA | | | |
| 102-18 | Estrutura de Governança | 32 | 16.6, 16.7 |
| 102-19 | Delegação de autoridade | 32 | 16.6, 16.7 |



| DISCLOSURE | DETALHAMENTO | PÁGINAS/ INFORMAÇÕES | METAS ODS |
|------------------------------------|---|--|------------------|
| 102-20 | Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais | 32 | |
| 102-21 | Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais | 61 | |
| 102-22 | Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês | 32; 34 | 16.6, 16.7 |
| 102-23 | Presidente do mais alto órgão de governança | 32; 34 | 16.6, 16.7 |
| 102-24 | Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança | 32 | 16.6, 16.7 |
| 102-25 | Conflitos de interesse | 45 | 16.6, 16.7 |
| 102-26 | Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia | 32; 43 | 16.6, 16.7 |
| 102-27 | Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança | 32; 37 | |
| 102-28 | Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança | 37 | |
| 102-29 | Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais | 42 | |
| 102-30 | Eficácia dos processos de gestão de risco | 42; 53 | |
| 102-31 | Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais | 32 | |
| 102-32 | Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade | 2 | |
| 102-33 | Comunicação de preocupações cruciais | 37; 45 | 16.5, 16.6, 16.7 |
| 102-34 | Natureza e número total de preocupações cruciais | 45 | 16.5, 16.6, 16.7 |
| 102-35 | Políticas de remuneração | 32; 69 | 16.5, 16.6, 16.7 |
| 102-36 | Processo para determinação da remuneração | 32; 69 | 16.5, 16.6, 16.7 |
| 102-37 | Envolvimento dos stakeholders na remuneração | 69 | |
| 102-38 | Relação da remuneração total anual | Informações reservadas para uso interno. | |
| 102-39 | Proporção do aumento percentual na remuneração total anual | Informações reservadas para uso interno. | |
| ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS | | | |
| 102-40 | Lista de grupos de stakeholders | 14; 61 | 16.6, 16.7 |
| 102-41 | Acordos de negociação coletiva | 61 | 8.8 |

| DISCLOSURE | DETALHAMENTO | PÁGINAS/ INFORMAÇÕES | METAS ODS |
|--|---|--|------------------|
| 102-42 | Identificação e seleção de stakeholders | 14 | 16.5, 16.6, 16.7 |
| 102-43 | Abordagem para engajamento de stakeholders | 61 | |
| 102-44 | Principais preocupações e tópicos levantados | 61 | |
| PRÁTICAS DE RELATO | | | |
| 102-45 | Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas | 28 | 16.5, 16.6 |
| 102-46 | Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos | 14 | |
| 102-47 | Lista de tópicos materiais | 14 | |
| 102-48 | Reformulações de informações | Trata-se do primeiro relatório da Rede | |
| 102-49 | Alterações no relato | Trata-se do primeiro relatório da Rede | |
| 102-50 | Período coberto pelo relato | 2 | |
| 102-51 | Data do relatório mais recente | Trata-se do primeiro relatório da Rede | |
| 102-52 | Ciclo de emissão de relatórios | Anual | |
| 102-53 | Contato para perguntas sobre o relatório | 14 | |
| 102-54 | Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI | 8 | |
| 102-55 | Sumário de conteúdo da GRI | 95 | |
| 102-56 | Verificação externa | O Relatório não passará por auditoria externa neste ciclo. | |
| TEMAS MATERIAIS | | | |
| DESEMPENHO ECONÔMICO | | | |
| 102-201 | Desempenho econômico | 28 | 8.1, 8.2 |
| 201-1 | Valor econômico direto gerado e distribuído | 28 | |
| GOVERNANÇA CORPORATIVA E GOVERNANÇA CLÍNICA | | | |
| 103-1 | Explicação do tópico material e seu Limite | 32 | 16.6, 16.7 |
| 103-2 | Forma de gestão e seus componentes | 32 | 16.6, 16.7 |
| 103-3 | Avaliação da forma de gestão | 32 | 16.6, 16.7 |
| 205-2 | Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | 45 | 16.5, 16.6, 16.7 |
| 205-3 | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | 45 | 16.5, 16.6, 16.7 |

SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

| | | | |
|-------|---|----|---------------|
| 103-1 | Explicação do tópico material e seu Limite | 53 | 3.3, 3.4, 3.8 |
| 103-2 | Forma de gestão e seus componentes | 53 | |
| 103-3 | Avaliação da forma de gestão | 53 | |
| 416-1 | Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços | 53 | 3.3, 3.4 |
| 416-2 | Casos de não conformidade em relação impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços | 53 | 3.3, 3.4 |

SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

| | | | |
|-------|--|----|-------------------------|
| 103-1 | Explicação do tópico material e seu Limite | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 103-2 | Forma de gestão e seus componentes | 69 | |
| 103-3 | Avaliação da forma de gestão | 69 | |
| 401-2 | Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 403-1 | Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 403-2 | Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 403-3 | Serviços de saúde do trabalho | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 403-5 | Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 403-6 | Promoção da saúde do trabalhador | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 403-7 | Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 403-8 | Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |
| 403-9 | Acidentes de trabalho | 69 | 3.3, 3.4, 3.8, 8.5, 8.8 |



GESTÃO DE RECURSOS

| | | | |
|-------|--|----|---------------------------|
| 103-1 | Explicação do tópico material e seu Limite | 77 | 6.4, 7.2, 7.3, 11.6, 12.5 |
| 103-2 | Forma de gestão e seus componentes | 77 | |
| 103-3 | Avaliação da forma de gestão | 77 | |
| 302-5 | Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços | 77 | 7.2, 7.3 |
| 303-5 | Consumo de água | 77 | 6.4 |
| 306-3 | Resíduos | 77 | 11.6, 12.5 |

RESPONSABILIDADE SOCIAL

| | | | |
|-------|---|----|--|
| 103-1 | Explicação do tópico material e seu Limite | 84 | 3.3, 3.4, 4.3, 4.4, 8.8, 11.4, 11.5, 17.17 |
| 103-2 | Forma de gestão e seus componentes | 84 | |
| 103-3 | Avaliação da forma de gestão | 84 | |
| 404-2 | Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira | 84 | 4.3, 4.4, 8.8 |

DIRETORIA

Presidente: Henrique Moraes Salvador Silva

Vice-presidente Administrativa Financeira e Comercial: Maria Norma Salvador Ligório

Vice-presidente Assistencial, Operacional: Márcia Salvador Géo

Diretor de Operações: José Henrique Dias Salvador

Diretor Médico: Felipe Salvador Ligório

Diretora Comercial e de Marketing: Renata Salvador Grande

Diretor Financeiro: Fábio Mascarenhas Silva

CFO e Diretor de Relacionamento com Investidores: Rafael Cardoso Cordeiro

Diretor de Controladoria: Luiz Alberto do Nascimento

Diretor-geral do Mater Dei Betim-Contagem: André Soares de Moura Costa

Diretor-geral do Mater Dei Salvador: Marcelo Jorge Sonneborn

COORDENAÇÃO DO RELATÓRIO

Gerência de Comunicação e Marketing

Noélia Pereira Prado

REVISÃO GRI

Watu Sustentabilidade

REDAÇÃO

Estevão Mendes

REVISÃO

Adélia Oliveira

Noélia Pereira Prado

Paulo Rodrigues

FOTOGRAFIA

Pedro Vilela

Rafael Motta

Samuel Gê

Acervo Família Salvador

Banco de imagens da Rede Mater Dei

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Mariana Aarestrup

**CONTATO PARA
PERGUNTAS SOBRE
O RELATÓRIO:**

**Gerência de Comunicação
e Marketing**

comunica@materdei.com.br

(31) 3339 - 9137 | 9184





 **MaterDei**
Rede de Saúde