

MATERIALIDADE REDE D'OR 2022

REDE *D'OR*

Elaborado por
Walk4Good
Janeiro de 2023

Sumário

Apresentação.....	2
Objetivo	3
Histórico da Materialidade Rede D`Or	5
Processo de Revisão.....	6
Resultados do Engajamento dos <i>Stakeholders</i>	9
<i>Benchmarking</i> setorial e indicadores internos	13
Nova Matriz de Materialidade	15
Conclusão	17

Apresentação

Inaugurada em 1977, no Rio de Janeiro, a Rede D'Or, atualmente é uma sociedade anônima aberta de capital privado e a maior rede integrada de cuidados em saúde do país, enquadrando-se no setor de Saúde Serviços Hospitalares. Até então, nossa estrutura é formada por 69 hospitais próprios em operação, além de outros 3 administrados (72 no total); 53 clínicas oncológicas; e 87 mil médicos credenciados. Com 11 mil leitos, a Rede D'Or realiza anualmente 5,3 milhões de atendimento de emergência e 3,9 milhões de atendimentos ambulatoriais, além de 461 mil cirurgias e 53,7 mil partos por ano – registrando 2,6 milhões de pacientes-dia.

A Rede D'Or é a maior rede de hospitais privados do Brasil e, desde 2015, publica relatórios de sustentabilidade utilizando as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Como parâmetro para seleção do conteúdo das Normas GRI a serem reportados no Relatório de Sustentabilidade, a Rede D'Or realiza o mapeamento de seus temas materiais desde 2017. A análise de materialidade que subsidiou o Relatório Anual de 2021 foi realizada em 2020; agora, para elaboração do Relatório Anual de 2022, a Rede D'Or realizou novo ciclo de materialidade o qual já está adequado às novas Normas da GRI publicadas em 2021. Para a revisão de seus temas materiais, a Rede D'Or executou o processo entre os meses de outubro e dezembro de 2022. O histórico pode ser visto na Figura 1.

Temas Materiais

“Temas que representam os impactos mais significativos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas, inclusive impactos em seus direitos humanos”

(Normas GRI – GRI 3: Temas Materiais 2021)

ESG na Rede D'Or

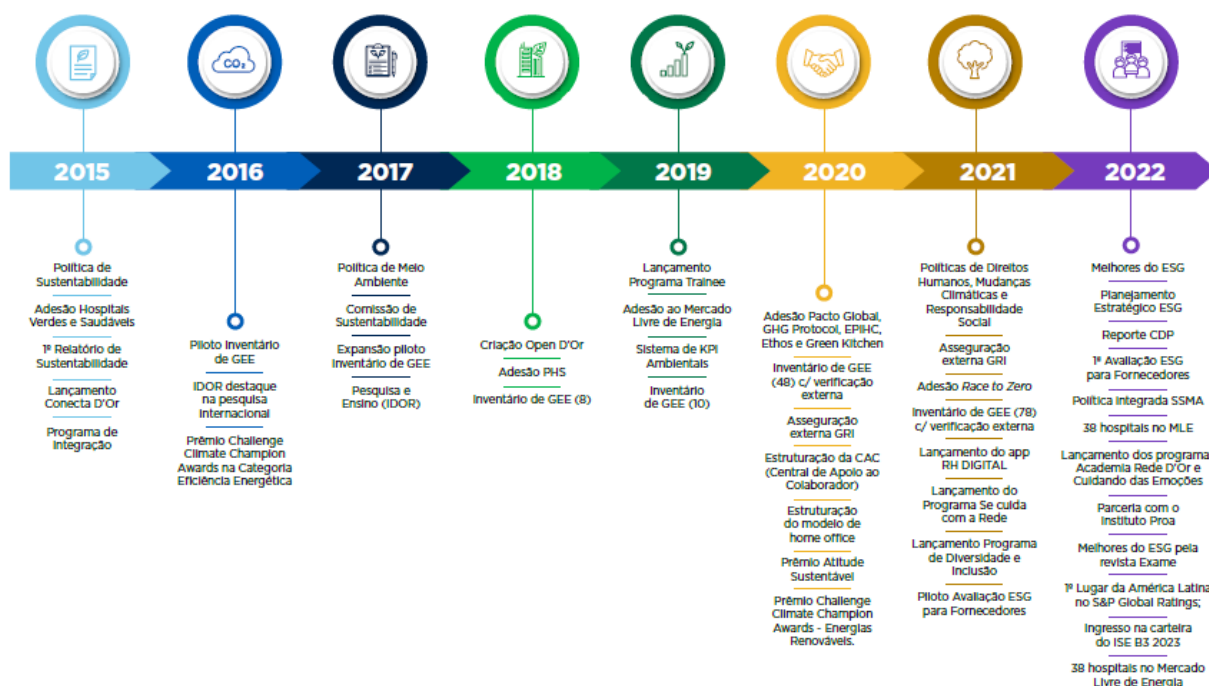


Figura 1 - Histórico ESG na Rede D'Or

Objetivo

O processo de definição dos temas materiais tem como objetivo ir além da construção do fio condutor do Relatório de Sustentabilidade.

Os temas materiais são considerados na análise da estratégia da Companhia, no seu mapeamento de riscos e oportunidades e na definição de indicadores, metas e planos de ação. Dessa forma, a Rede D'Or garante a incorporação dos aspectos ESG de forma transversal e integrada ao seu negócio.

Os temas materiais são também o insumo para as demais publicações e interações da Rede D'Or com seus mais diversos públicos de interesse (*stakeholders*).

Os temas materiais são definidos a partir do entendimento do modelo de negócio da companhia e do mapeamento de seus impactos mais significativos na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

Neste processo, são evidenciados os temas relevantes que podem impactar a Rede D'Or São Luiz e seus *stakeholders* no curto, médio e longo prazo. O relatório destaca estratégias, objetivos, metas, indicadores, processos de gestão e ações realizadas não só relacionadas ao compromisso com a sustentabilidade da Companhia, mas também com a excelência operacional e com o foco no resultado.

Relação entre os aspectos pré-financeiros e financeiros

Impacto é definido como o efeito que uma organização tem ou poderia ter na economia, no meio ambiente e nas pessoas, incluindo efeitos sobre seus direitos humanos. Contudo, conforme destacado pela própria Norma GRI 3: Temas Materiais 2021, esses impactos podem ter consequências negativas e positivas para a própria organização. Essas consequências podem ser operacionais ou reputacionais e, conseqüentemente, em muitos casos, financeiras.

Mesmo que não sejam financeiramente relevantes no momento do relato de sustentabilidade, a maioria, se não todos, os impactos das atividades e relações comerciais de uma organização acabarão se tornando questões financeiramente relevantes. Portanto, os impactos também

Stakeholders

Indivíduos ou grupos que têm **interesses, que são afetados ou podem ser afetados pelas atividades de uma organização.**

Nem todas as partes interessadas serão afetadas por todas as atividades da organização. A organização deve identificar as partes interessadas cujos interesses devem ser levados em consideração (**partes interessadas relevantes**).

O **envolvimento com as partes interessadas** ajuda a organização a identificar e gerenciar seus impactos negativos e positivos.

A organização pode se envolver com representantes confiáveis das partes interessadas ou organizações substitutas (por exemplo, organizações não governamentais, sindicatos). Pode também consultar especialistas em questões ou contextos específicos para obter conselhos sobre como identificar e gerenciar seus impactos.

Os *stakeholders* da Rede D'Or foram mapeados no processo de materialidade de 2020, levando em consideração as diretrizes da AA 1000 - *Stakeholder Engagement*

são importantes para os interessados no desempenho financeiro e no sucesso de longo prazo da organização.

As informações disponibilizadas por meio dos relatórios de sustentabilidade fornecem subsídios para a identificação de riscos e oportunidades financeiras relacionadas aos impactos da organização e para a consequente avaliação financeira da organização. Isso, por sua vez, auxilia na definição do que deve ser reconhecido nos reportes financeiros.

Histórico da Materialidade Rede D'Or

Observando os temas materiais mapeados pela empresa ao longo dos anos, vemos que temas relacionados à geração de valor, atendimento, formação profissional, ética, *compliance*, gestão de riscos e inovação, sempre se fizeram presentes.

Em 2022, a revisão dos temas materiais partiu do mapeamento dos impactos positivos e negativos, buscando trazer um novo olhar e perspectivas alinhadas às boas práticas do mercado. O histórico dos temas materiais é apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - Histórico da materialidade Rede D'Or

Dimensão	Temas Materiais 2017	Temas Materiais 2018/2019	Temas Materiais 2020/2021
Governança	Privacidade do cliente/Sistemas de informação	Privacidade e confidencialidade no uso de dados	
	Comportamento ético e mecanismos de combate à corrupção	Ética, integridade e transparência	Integridade e risco
Econômico-Financeira	Desempenho econômico	Geração de valor e desempenho econômico	Desempenho econômico
Social	Humanização da gestão hospitalar		
	Saúde e segurança do paciente	Qualidade, eficiência e segurança no atendimento e no relacionamento com paciente/cliente	Experiência do paciente
	Qualidade dos serviços prestados		
	Pesquisa e desenvolvimento sobre ciência e tecnologia na área de saúde		Inovação Pesquisa e ensino
	Desempenho econômico	Geração de valor e desempenho econômico	Desempenho econômico
	Saúde e segurança do trabalhador	Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores	Saúde e segurança do trabalhador
	Treinamento e educação	Qualificação, treinamento e desenvolvimento dos profissionais de saúde	Treinamento e desenvolvimento
	Fornecedores	Gestão de cadeia de fornecedores	
		Acesso aos serviços de saúde	Prevenção e promoção da saúde
			Impacto nas comunidades locais
			Responsabilidade social
			Diversidade e igualdade de oportunidades
		Atração e retenção de talentos	
Ambiental	Desempenho ambiental (consumo de insumos e geração de resíduos)	Eficiência no uso de energia e em gestão de resíduos de serviços de saúde	Energia Água Resíduos
		Impactos da mudança climática na saúde humana e em infraestruturas	Mudança climática

Processo de Revisão

O processo de materialidade é periódico, com revisão bianual, e contempla as sete etapas apresentadas na Figura 2: 01. Entendimento do contexto da companhia; 02. Mapeamento dos impactos; 03. Definição da significância dos impactos; 04. Priorização dos impactos; 05. Validação final; 06. Definição de plano de ação; 07. Revisão contínua da materialidade.

Processo de Materialidade



Figura 2 – Processo de Materialidade Rede D’Or

Considerando um processo integrado, pensando o negócio de forma sistêmica, o mapeamento dos impactos da companhia, de acordo com as Normas GRI, promove a discussão de riscos e oportunidades para a companhia. A forma como os impactos são endereçados será apresentada ao longo do Relatório de Sustentabilidade, quando os temas associados aos impactos forem abordados, com suas políticas de gestão, ações realizadas, metas e métricas de acompanhamento.

1ª Etapa | Levantamento do contexto: para que o mapeamento dos impactos ocorra de forma eficaz, o primeiro passo é conhecer o modelo de negócio da Companhia. Nesse sentido, foram analisados os cenários externo e interno, a regulamentação existente e diversos documentos internos, tais como: Planejamento Estratégico ESG, políticas e diretrizes gerais da Companhia, riscos corporativos, Relatório de Sustentabilidade de 2021, Formulário de Referência, análise de materialidade anterior etc. Foram também realizadas entrevistas com os principais executivos da Companhia sobre o negócio e principais temas a serem abordados na ótica sustentabilidade.

2ª Etapa | Mapeamento dos impactos: nessa etapa, foram consultados diversos documentos setoriais que, em conjunto com os documentos internos da companhia, permitiram o levantamento dos impactos positivos e negativos da Companhia, reais ou potenciais, e a identificação dos *stakeholders* impactados.

Documentos consultados para o mapeamento dos impactos:

- ***Sustainability Accounting Standard Board (SASB) - Health Care Delivery:*** o SASB é uma organização sem fins lucrativos, fundada em 2011, que define padrões setoriais para comunicação dos temas mais relevantes considerando aspectos financeiros e de sustentabilidade. Para a análise foram considerados os indicadores dos cadernos *Health Care Delivery*, publicados em 2013 e em 2018, contemplando os temas considerados mais relevantes para o setor hospitalar. Documento disponível: <https://materiality.sasb.org/>
- ***Sustainability Yearbook 2022 - S&P Global:*** relatório publicado anualmente com principais tendências de negócios e finanças relacionados aos diversos setores da economia. Para a análise foram consideradas as informações do setor *Health Care Equipment & Services*.
- ***National Health Service (NHS) – Sustainability:*** Plano de Longo Prazo do Serviço Nacional de Saúde britânico que inclui ações para melhorar o atendimento aos pacientes nos próximos dez anos.
- ***Global Green Healthy Hospitals – Health Care Without Harm (HCWH):*** a Agenda Global para Hospitais Verdes e Saudáveis se propõe a oferecer apoio a iniciativas em todo o mundo, visando promover maior sustentabilidade e saúde ambiental no setor saúde e assim fortalecer os sistemas de saúde em nível global. São definidos dez objetivos interligados onde cada um contém uma série de ações que podem ser implementadas tanto por hospitais quanto por

sistemas de saúde. Ferramentas e recursos de suporte à implementação dessas ações estão disponíveis no site www.hospitaisverdes.net.

- **The Global Risks Report 2022 – World Economic Forum (WEF):** relatório publicado anualmente com os principais riscos mundiais. O documento identifica os riscos iminentes a nível global, e os classifica de acordo com o prazo em que se tornam uma ameaça.

3ª Etapa | Significância dos impactos: a partir dos impactos mapeados e considerando os *stakeholders* priorizados, foi atribuída a significância de cada impacto considerando a magnitude de cada um (escala, escopo, caráter irremediável) e a probabilidade de ocorrência do impacto. Foi então construída a construção de uma matriz de impactos positivos e negativos.

4ª Etapa | Priorização dos impactos: com base na matriz de impactos, os impactos positivos e negativos foram organizados do mais significativo para o menos significativo. Foram definidas três faixas de significância – alta, média e baixa – sendo que os impactos considerados como de alta e média significância foram os selecionados para compor a nova materialidade da Rede D’Or. Feito o agrupamento dos impactos por tema, foi definida a lista a ser validada.

5ª Etapa | Validação final dos temas materiais: para validação do resultado obtido, foi realizado engajamento com os *stakeholders* selecionados, *benchmarking* setorial e, por fim, a apresentação do resultado para a Alta Administração.

6ª Etapa | Definição de Plano de Ação: com base nos resultados e nas percepções apuradas no processo de definição da materialidade é estabelecido um plano de ação para melhoria contínua da gestão ESG da Companhia, contemplando a definição de métricas e metas para acompanhamento, o engajamento e o mapeamento contínuo dos impactos. Para definição das ações serão considerados os temas materiais, as lacunas existentes e os objetivos estratégicos da Rede D’Or.

7ª Etapa | Revisão contínua dos temas materiais: a Rede D’Or mantém a identificação e avaliação contínua de seus impactos, envolvendo seus *stakeholders* relevantes, especialistas e/ou o acompanhamento dos canais de interação (pesquisas de clima, canais de denúncia, ouvidoria, pesquisas de satisfação etc.), independentemente do processo de relatório de sustentabilidade. Caso surjam novos aspectos a serem considerados, deverá ser construída nova Matriz de Materialidade.

Resultados do Engajamento dos Stakeholders

Na etapa de engajamento, foram consultados colaboradores, fornecedores e representantes da comunidade¹. Os *stakeholders* foram selecionados com base naqueles mapeados no processo de materialidade anterior, que levou em consideração as diretrizes da AA 1000 - *Stakeholder Engagement standard 2018*. Os colaboradores responderam à uma pesquisa *on-line*, enquanto os demais *stakeholders* participaram de encontros específicos com consultoria especializada, para avaliarem os temas propostos e apresentarem suas sugestões/comentários.

As interações com os *stakeholders* mapeados buscaram identificar a percepção da evolução da Agenda ESG da Rede D'Or, avaliar o seu nível de engajamento, compreensão e percepção do grau de relevância referente aos temas, identificar os desafios enfrentados, receber sugestões e identificar oportunidades percebidas.

Resultado do Engajamento dos Stakeholders | Colaboradores

Foi realizada uma pesquisa junto aos colaboradores, por meio de formulário eletrônico de múltipla escolha e respostas abertas.

A aplicação do questionário *on-line* contou com a participação de 362 colaboradores que responderam à pesquisa de avaliação de relevância de cada tema segundo sua percepção, atribuindo nota de 1 a 10, sendo 1 representando pouca relevância e 10 representando muita relevância. Também foram utilizados os resultados de 2022 da Pesquisa de Clima Organizacional, onde a Companhia contou com uma adesão de mais de 74,7%, com a participação de mais de 42 mil colaboradores elegíveis. Os resultados podem ser verificados na Figura 3.

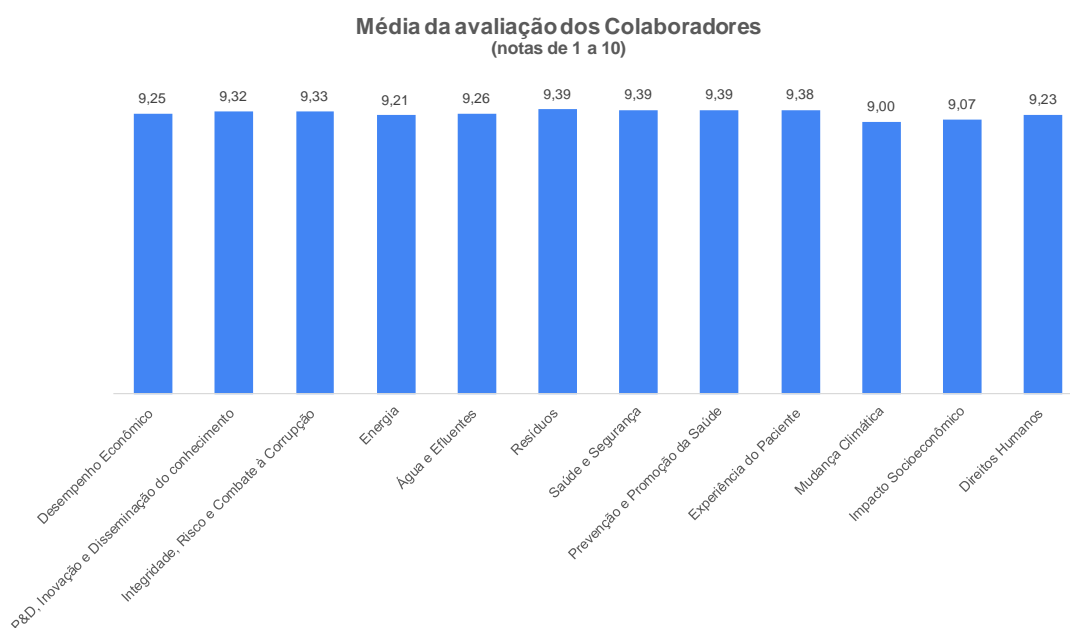


Figura 3 – Resultados do engajamento de colaboradores

¹ As operadoras de saúde também foram contatadas para a entrevista de engajamento, mas não houve adesão, portanto não se obteve resultados quantitativos.

A pesquisa considerou ainda a seguinte pergunta aberta: “Há algum outro tema ou impacto relacionado a um dos temas acima que você gostaria de destacar na sua relação conosco?”

As respostas foram agrupadas por similaridade.

- *Implantação de programas educativos e de gestão de resíduos – metais, dado o volume de materiais desta categoria na operação e mais ações de reciclagem*
- *Considero bastante relevante todo o trabalho de conscientização e prevenção da Covid-19*
- *Todos os temas são relevantes e fantásticos, mas poderíamos ter melhor valorização do capital humano, programas de sucessão de gestores, treinamento e medidas de retenção com políticas de desenvolvimento para todas as categorias de colaboradores, que fazem a engrenagem rodar.*
- *Impactos socioambientais na cadeia de suprimentos*
- *Diversidade e inclusão de mulheres e PCDs*
- *Uso de Energia solar e redução do consumo de plásticos e geração de resíduos contaminantes sem expor o colaborador a riscos.*
- *Programas de saúde mental do colaborador – combate e redução do Burnout*
- *Saúde e segurança fora do ambiente hospitalar*
- *Políticas de remuneração e maior acessibilidade financeira aos serviços da rede*
- *Atuar como um hub de formação de pessoas com as melhores práticas da rede.*
- *Temos orgulho em trabalhar em uma empresa que é referência em sustentabilidade*
- *Desperdício de alimentos e combate à fome*
- *A Rede D'Or gera valor por meio do desenvolvimento da comunidade local no entorno dos hospitais,*
- *Impacto social, melhorar a atuação no apoio às comunidades, às entidades de saúde pública.*

Resultado do Engajamento dos Stakeholders | Fornecedores

Foi realizado um workshop de duas horas com 13 lideranças das maiores empresas fornecedoras de produtos e serviços médicos, onde os temas puderam ser apresentados de forma detalhada. Os fornecedores, selecionados com base em sua criticidade para o negócio, debateram suas percepções/ visões sobre a relevância da responsabilidade compartilhada da gestão dos temas propostos. Além disso, durante o workshop, foi disponibilizada uma avaliação para que os participantes atribuíssem notas de relevância de 1 a 10 para cada um dos temas apresentados, sendo 1 representando pouca relevância e 10 representando muita relevância. Importante destacar que o resultado de engajamento com fornecedores pode ser utilizado como um dos elementos para a elaboração da matriz de materialidade específica para este *stakeholder*. Os resultados podem ser verificados na Figura 4.

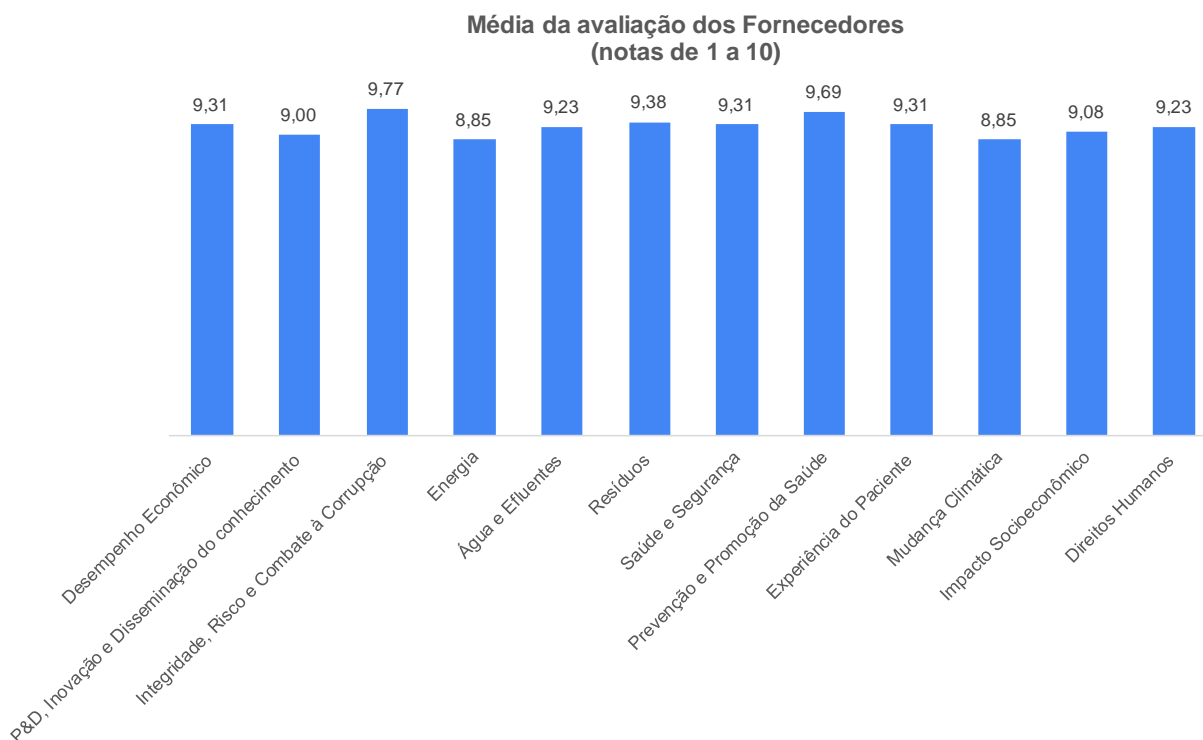


Figura 4 - Resultados do engajamento de fornecedores

No espaço dedicado para comentários, foram descritos os seguintes:

- *Todos os temas propostos são bastante relevantes e considerados prioritários*
- *Entendemos que sob o aspecto de P&D, Inovação e Disseminação do conhecimento, temos a visão de que a Rede D'Or atua como um parceiro que busca a inovação.*
- *Mais do que preencher um questionário, o workshop demonstrou a riqueza e o cuidado como a RD trata o tema. Tivemos oportunidade de observar o que é importante para a RD e poderemos levar para nossa gestão os pontos relevantes que podem gerar outras oportunidades de negócios.*
- *Fomos provocados a nos desafiar sobre elevar níveis de qualidade de forma saudável.*

Resultado do Engajamento dos Stakeholders | Organização Social

Foi realizada entrevista individual com especialista em impacto social com foco em saúde da população, representante de uma organização social com presença nacional e global. Foram compartilhadas suas percepções sobre a atuação da empresa sob os temas materiais e, da mesma forma que os públicos anteriores, foi disponibilizada uma avaliação para atribuição de notas de relevância de 1 a 10 para cada um dos temas apresentados, sendo 1 representando pouca relevância e 10 representando muita relevância. Os resultados podem ser vistos na Figura 5.

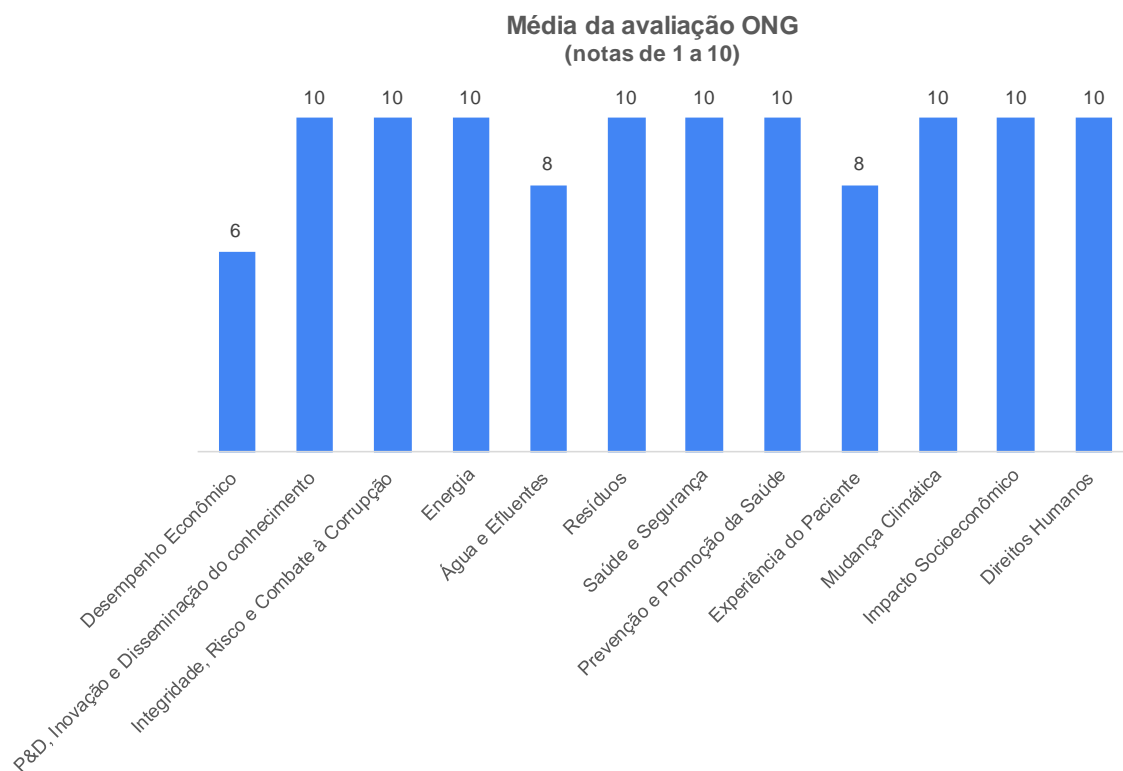


Figura 5 - Resultados do engajamento de Organização Social

No espaço dedicado para comentários, foram descritos os seguintes:

- *O trabalho técnico da Rede D'Or é inquestionável, mas existe uma necessidade de maior aproximação e conhecimento sobre as demandas sociais e o quanto a saúde pode ser uma grande aliada do desenvolvimento social.*
- *Considerando a realidade social dos territórios onde a empresa atua, desenvolver ações que não acentuem a desigualdade.*
- *A gestão ESG precisa ser equilibrada, entendemos que os temas apresentados conduzem a empresa à uma excelente governança e processos avançados em gestão ambiental, mas o pilar social está completamente descolado da realidade, dada a relevância da maior rede de hospitais do Brasil à sociedade.*
- *Valorizar e promover mais o investimento social responsável;*
- *Investir em iniciativas com continuidade, não apenas atrelados aos incentivos fiscais.*
- *Inspirar-se nos exemplos de grandes parceiros e concorrentes para projetos de apoio à sociedade.*
- *Ter um olhar sistêmico da sociedade ao definir pilares de atuação social;*
- *Considerar o conhecimento e metodologias de ONGs de maior impacto para cocriar soluções e metodologias de desenvolvimento social.*

Benchmarking setorial e indicadores internos

Além do engajamento direto dos colaboradores, fornecedores e representantes da comunidade por meio da *survey* e de entrevistas, que geraram resultados quantitativos, a Rede D'Or buscou o envolvimento indireto de investidores, associações de classe e pacientes, por meio de análise qualitativa de documentos e relatórios. Destacam-se também as entrevistas realizadas com os executivos da Companhia.

Quadro 2 – Benchmarking setorial e indicadores internos

Temas Materiais Rede D'Or	Observatório ANAHP ¹	Rating ESG MSCI ²	Ouvidoria Interna (clientes/pacientes)
Desempenho Econômico	Desempenho econômico e financeiro		
P&D, Inovação e Disseminação do conhecimento	Tecnologia da Informação e Inovação Gestão do capital humano, Atração e Retenção		
Integridade, Risco e Combate à Corrupção	Diversidade na liderança e Conselhos	Governança e tratamento das questões éticas Promoção do combate à corrupção junto aos fornecedores Estrutura e remuneração da Alta Administração	Postura e conduta dos colaboradores
Energia	Gestão ambiental – Energia	Gestão do consumo de energia e na eficiência operacional	
Água e Efluentes	Gestão ambiental – Água		
Resíduos	Gestão ambiental – Resíduos		
Saúde e Segurança	Desempenho operacional – indicadores de segurança		
Prevenção e Promoção da Saúde	Melhoria contínua do cuidado e riscos do paciente Velocidade de resposta à pandemia de Covid -19 e às variações de mercado		
Experiência do Paciente	Experiência do paciente Educação de qualidade Desempenho operacional – indicadores de qualidade		Tempo de atendimento Cumprimento do horário do agendamento Clareza das informações recebidas
Mudança Climática		Uso de fontes de energia mais limpas Metas de redução de GEE Divulgação do CDP	
Impacto Socioeconômico	Apoio às comunidades		
Direitos Humanos		Acordos coletivos Remuneração e benefícios para os empregados	

¹ ANAHP - Associação Nacional de Hospitais Privados

² MSCI - Morgan Stanley Capital International

O resultado comparativo da avaliação dos temas prioritários setoriais e da análise de percepção dos *stakeholders* validou a trajetória de evolução dos temas materiais da Rede D’Or.

Comparando os novos temas propostos com os temas materiais anteriores, de uma forma geral, os temas não sofreram alterações em sua essência, o que foi alterado foi a forma de abordagem, seja pelo agrupamento de temas ou pela sua redefinição, com ênfase nos impactos gerados.

Segundo a ANAHP – Associação Nacional de Hospitais Privados, que reúne as boas práticas de do setor em todo o país, vale observar que a convergência dos temas materiais referentes às ações relacionadas ao uso de energia limpa e cuidados com água e saneamento como iniciativas que visam objetivos mútuos, tanto para a sociedade, como para os hospitais, que se tornam empresas mais eficientes, com mais recursos para investir no aperfeiçoamento de suas atividades prioritárias.

“Cada vez mais, está claro que a relação entre empresas e pessoas é ampla, com potencial de impacto além da atividade principal. Ou seja, um hospital pode proporcionar muito mais do que saúde à população, ele é capaz de protagonizar o crescimento da sociedade, de forma sustentável, em diferentes áreas.”

Relatório ESG nos Hospitais 2022
– Resultados e Boas Práticas.

Ao avaliarmos as experiências e prioridades do setor, entendemos que o desdobramento dos temas materiais, como observa-se no estudo de materialidade da Rede D’Or, proporciona a melhor gestão dos riscos e impactos, positivos e negativos de suas atividades, convergindo na busca por soluções para uma gestão mais eficiente, sustentável e conectada às necessidades da sociedade.

Quando olhamos os temas abordados pelo *rating* ESG do MSCI (Morgan Stanley Capital International) buscamos capturar qual o foco de investidores institucionais e fundos de investimentos. A análise do MSCI também é setorial: a Rede D’Or é avaliada e comparada com seus pares do segmento *Health Care Providers & Services*. Os aspectos avaliados estão relacionados à governança, privacidade e segurança dos dados, gestão de pessoas (relações trabalhistas), mudanças climáticas e qualidade e segurança do produto. Todos esses temas estão sendo abordados especificamente nos temas materiais propostos à exceção do tema “Governança”, que não está priorizado por ser um tema que de acordo com as novas Normas da GRI já precisa ser apresentado em sua completude.

E, por fim, ao consultarmos as principais demandas recebidas pela Ouvidoria da Rede D’Or observamos questões relacionadas ao atendimento, à experiência do paciente e à conduta ética – temas priorizados na análise de materialidade realizada.

Os resultados foram apresentados no Quadro 2.

Nova Matriz de Materialidade

Para a construção de uma nova matriz de materialidade (Figura 6), foram considerados os seguintes critérios:

- 1) O eixo das abscissas (x) foi considerada a análise de gravidade x probabilidade dos impactos da companhia. Cada tema proposto foi “pontuado” de acordo com o maior impacto causado, seja ele positivo ou negativo.
- 2) O eixo das ordenadas (y) foi definido com base na média das notas atribuídas por cada grupo de *stakeholders*: colaboradores, fornecedores e ONGs.

Matriz de Materialidade 2022

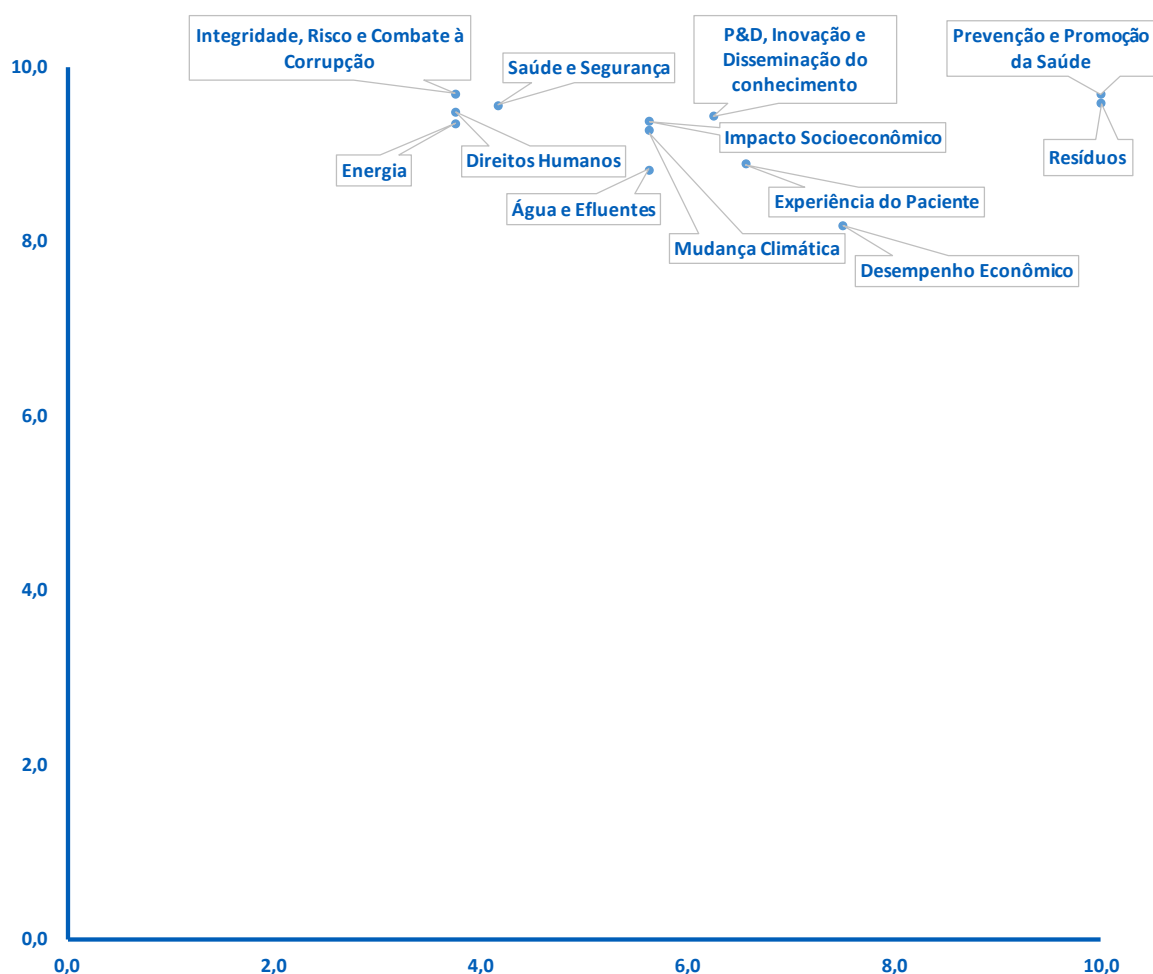


Figura 6 – Matriz de materialidade 2022

Considerando que uma das etapas do processo de definição dos temas materiais foi a priorização dos impactos, os temas levados para a etapa de validação foram aqueles avaliados como de alta e média significância sob a ótica dos impactos causados pela Companhia, fazendo com que todos os temas tenham sido considerados relevantes também pelos *stakeholders* e se concentrem nos dois quadrantes superiores da matriz.

Os temas que observamos no quadrante da esquerda representa aqueles que, embora tenham significância quanto à sua gravidade, possuem uma menor probabilidade de ocorrência, segundo avaliação da Companhia, realizada com base nas ações implantadas.

Por sua vez, os temas que se concentram no quadrante superior direito são aqueles que representam um impacto real da Companhia, positivo ou negativo, por estarem atrelados ao seu modelo de negócio, são fruto de sua atividade: Prevenção e Promoção da Saúde, Resíduos, Desempenho Econômico, P&D, Inovação e Disseminação do conhecimento, Experiência do Paciente, Impacto Socioeconômico, Mudança Climática, Água e Efluentes.

Conclusão

Após o processo de engajamento, as informações coletadas foram avaliadas e foi verificado que nenhum novo tema foi abordado, sendo validada a lista de temas proposta e elaborada a nova matriz de materialidade.

Em seguida, todo o processo de construção e os resultados obtidos foram levados à apreciação e aprovação da Diretoria de Riscos e Controles Internos, da Vice-Presidência executiva da Companhia e, por fim, do Conselho de Administração.

Parte fundamental dessa construção foi poder incorporar as ideias da empresa às ideias de seus parceiros, convergindo em processos e experiências em saúde e cuidados com o paciente com excelência.

O processo de escuta com seus públicos de interesse demonstrou ser uma ferramenta de fortalecimento no diálogo e relacionamento com seus públicos estratégicos, tornando o compromisso na gestão desses temas, um elemento contributivo ao processo educativo e estímulo à aderência em toda a cadeia de valor.

Cabe destacar que a dupla materialidade envolve uma visão integrada dos impactos com os riscos e oportunidades para a companhia, viabilizando uma nova perspectiva sobre a materialidade: olhar os impactos e riscos de dentro para fora e de fora para dentro da empresa. Em linha a esse novo conceito, após a identificação dos impactos positivos e negativos seguiu-se para a classificação dos impactos em relação a probabilidade e gravidade mediante a visão dos stakeholders, e o caráter de remediação dos impactos negativos, o que afeta diretamente a companhia. Posteriormente, o resultado foi revisitado sobre a ótica externa e interna, definindo forças e fraquezas da companhia.

O Quadro 3 apresenta a descrição dos temas materiais resultantes; o Quadro 4 compara estes temas aos de 2020; e, no Quadro 5, tem-se a relação dos temas a indicadores GRI, ODS, Pacto Global e SASB.

Descrição dos novos temas materiais

Quadro 3 – Descrição dos temas materiais

Tema material	Descrição
Desempenho Econômico	O desempenho econômico da Rede D'Or contribui para a geração de valor compartilhado, por meio do retorno aos acionistas e pelo estímulo à economia com a aquisição de materiais, insumos, geração de empregos diretos e indiretos, pagamento de impostos e desenvolvimento de fornecedores.
P&D, Inovação e Disseminação do conhecimento	A pesquisa científica apoia as organizações de saúde no desenvolvimento de novos tratamentos que melhoram a condição da vida humana. O Instituto de Pesquisa e Ensino (IDOR) tem papel fundamental não só na pesquisa e inovação, mas também na formação de profissionais da área de saúde e difusão do conhecimento. As operações da Rede D'Or estão embasadas em um uso cada vez maior de tecnologias digitais de atendimento.

Tema material	Descrição
Integridade, Risco e Combate à Corrupção	A adoção de medidas de combate a falhas de conduta ética ou de descumprimento de leis e regulamentos devem permear as relações e gestão de dados, gerando confiança, transparência e evitando a ocorrência de fraudes no sistema de saúde. Em paralelo, o Programa de Integridade estabelece mecanismos utilizados para prevenir, detectar e combater a corrupção, o suborno, as fraudes em concorrências. A gestão de risco reforça as linhas de defesa da organização mitigando os diversos riscos e potencializando as oportunidades.
Energia	O consumo de energia nos hospitais está ligado ao funcionamento dos sistemas de iluminação, climatização, aquecimento, bombeamento de água, elevadores e equipamentos médicos. O uso eficiente da energia e a busca de autonomia energética são práticas da Rede D'Or para minimizar o impacto do uso da energia em seus processos.
Água e Efluentes	O consumo de água é indispensável para a prestação de serviços hospitalares. A gestão do uso da água, incluindo controle, reaproveitamento e uso da água da chuva, é relevante não só para a redução de custos, mas também para reduzir o impacto de seu uso e da geração de efluentes.
Resíduos	A gestão de resíduos envolve aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, reciclagem, tratamento e disposição final, bem como a proteção à saúde pública e ao meio ambiente.
Saúde e Segurança	O desempenho em saúde e segurança engloba a promoção da saúde, a saúde e segurança ocupacional dos colaboradores diretos e indiretos, a prevenção de acidentes e incidentes do trabalho. Cuidar das pessoas, mitigar riscos de segurança e de absenteísmo são iniciativas-chave para a manutenção dos níveis de excelência e o propósito do negócio.
Prevenção e Promoção da Saúde	A prevenção e a promoção da saúde envolvem o gerenciamento contínuo de doenças, com instalações e conhecimentos necessários para identificar e realizar a intervenção precoce em novas patologias. Envolve também diagnósticos mais precisos, em menos tempo, resultando tratamento mais adequado e a redução na taxa de internações e readmissões de pacientes.
Experiência do Paciente	A experiência do paciente reúne todas as interações que influenciam a percepção do paciente e englobam a saúde e segurança do paciente, a qualidade (técnica e percebida) dos serviços prestados, o desfecho clínico e a satisfação do paciente.
Mudança Climática	As emissões de gases de efeito estufa são a principal causa das mudanças climáticas e o setor de saúde é um dos principais emissores de gases de efeito estufa no mundo. A Rede D'Or promove a economia de recursos naturais/energéticos pela adoção de construção verde e saudável e pelo uso da telemedicina.
Impacto Socioeconômico	A Rede D'Or gera valor por meio do desenvolvimento da comunidade local no entorno dos hospitais, da realização de investimento social privado e pelo trabalho de manter a comunidade informada sobre questões de saúde e sanitárias em geral.
Direitos Humanos	Considera o respeito aos Direitos Humanos, incluindo os direitos trabalhistas de empregados próprios e terceiros, o desenvolvimento,

Tema material	Descrição
	atração e retenção de talentos, a promoção de um ambiente saudável, diverso, inclusivo e estimulante, com equipes qualificadas e motivadas, respeitando a ética e o indivíduo em seu contexto social e ambiental.

Comparação dos Novos Temas Materiais com os temas anteriores

Quadro 4 – Comparativo dos temas materiais 2020 e 2022

Temas materiais 2020	Temas materiais 2022
Desempenho Econômico	Desempenho Econômico
Inovação	P&D, Inovação e Disseminação do conhecimento
Pesquisa e Ensino	Integridade, Risco e Combate à Corrupção
Integridade e Risco	Energia
Energia	Água e Efluentes
Água	Resíduos
Resíduos	Saúde e Segurança
Mudança Climática	Prevenção e Promoção da Saúde
Atração e Retenção	Experiência do Paciente
Saúde e Segurança no trabalho	Mudança Climática
Treinamento e Desenvolvimento	Impacto Socioeconômico
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Direitos Humanos
Impacto nas Comunidades Locais	
Prevenção e promoção da Saúde	
Responsabilidade Social	
Experiência do Paciente	

Conexão com indicadores

Quadro 5 – Conexão dos temas materiais a indicadores GRI, ODS, Pacto Global e SASB

Tema material	GRI	ODS	Pacto Global	SASB
Desempenho Econômico	201	-	1, 7, 8, 9	
P&D, Inovação e Disseminação do conhecimento	404	4, 9	1, 2	
Integridade, Risco e Combate à Corrupção	205	16	10	
Energia*	302	12	7, 8, 9	HC-DY-130a.1
Água e Efluentes*	303	12	8	
Resíduos	306	12	8	HC-DY-150a.1
Saúde e Segurança	403	3	1,3	HC-DY-320a.1
Prevenção e Promoção da Saúde	416	3	1	
Experiência do Paciente	418	3	-	HC-DY-230a.2, HC-DY-230a.3, HC-DY-230a.4
Mudança Climática	305	13	7, 8, 9	HC-DY-450a.1
Impacto Socioeconômico	203, 413	9	-	
Direitos Humanos	401, 402, 405, 406, 410	3, 8, 4, 5	1, 2, 3, 6	HC-DY-330a.1

*Consumo consciente de recursos