



POLÍTICA DE ENGAJAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS -
STAKEHOLDERS DA REDE D'OR SÃO LUIZ S.A.

1. OBJETIVO

- 1.1. A Política de Engajamento com as Partes Interessadas - *stakeholders* (“Política”) da Rede D’Or São Luiz S.A. (“Companhia”) tem por objetivo estabelecer as diretrizes relacionais, de engajamento e comunicação com os *stakeholders*, buscando criar, manter e fortalecer vínculos éticos e de confiança a longo prazo, bem como servir de guia para a condução participativa de relacionamentos, de modo a favorecer o diálogo e a geração de valor compartilhada.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1. As diretrizes contidas nesta Política aplicam-se a todas as unidades de negócio da Companhia e deverão ser cumpridos por colaboradores diretos ou indiretos.

3. DEFINIÇÃO

- 3.1. Não se aplica.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- 4.1. POLDOR 016 – Política de Comunicação
- 4.2. POLDOR 003 - Política de Compras
- 4.3. POLDOR 004 - Recursos Humanos
- 4.4. POLDOR 006 - Política Corporativa Anticorrupção
- 4.5. POLDOR 008 - Política Ambiental
- 4.6. POLDOR 009 - Política de *Compliance*
- 4.7. POLDOR 013 - Gestão de Riscos Corporativos e Continuidade do Negócio
- 4.8. POLDOR 015 – Política de Sustentabilidade
- 4.9. POLDOR 017 – Política de Direitos Humanos
- 4.10. POLDOR 018 – Política de Mudanças Climáticas
- 4.11. POLDOR 019 – Política de Responsabilidade Social Corporativa
- 4.12. Código de Conduta da Rede D’Or São Luiz

5. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

5.1. Os papéis e as responsabilidades estão definidos na NORDOR 104 – Papéis e Responsabilidades na Gestão ESG ou normativo que vier a substituí-la.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. Engajamento Com *Stakeholders*

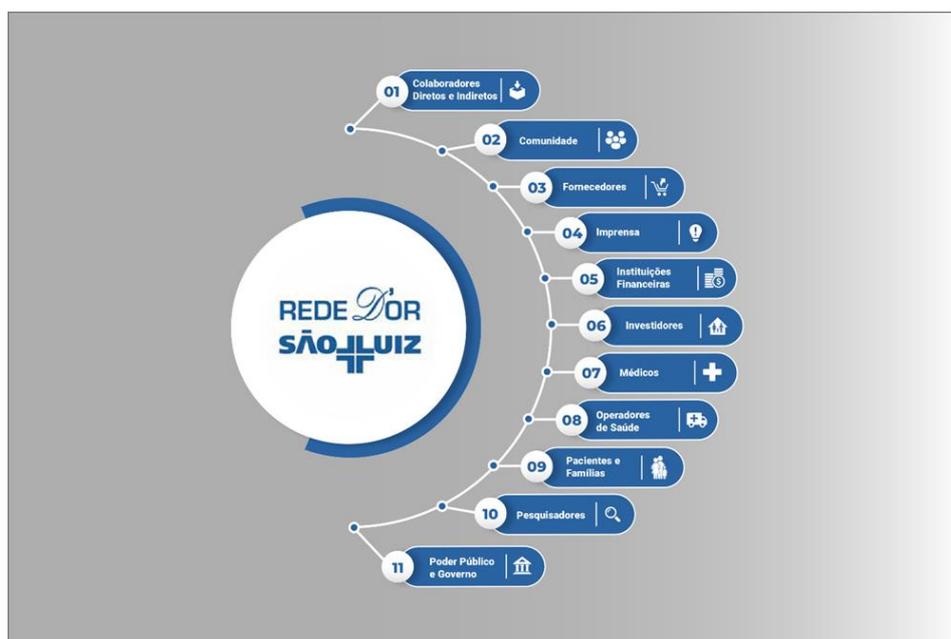
O Engajamento com *stakeholders* é entendido como um processo sistemático, estabelecido pela Companhia, de identificação e de diálogo com os grupos ou indivíduos cujos legítimos interesses são afetados pelas decisões e atividades da Companhia, passando a considerá-los nos seus processos decisórios. Implica em incluir tais interesses e pontos de vista no processo de gestão, sendo um fator de respeito à sociedade abrangente e trazendo uma série de oportunidades, que vão desde a redução de riscos e negociação de conflitos até a construção de soluções que beneficiem todos os envolvidos. (Fontes: ISO 26000 e SAI)

6.2. *Stakeholders* E Canais De Comunicação

A Companhia possui canais de comunicação importantes para engajamento de seus públicos interno e externo com o objetivo de estabelecer e manter um relacionamento transparente, alinhado aos seus princípios e valores.

Entre os principais públicos de interesse (*stakeholders*) da Companhia estão:

Grupos de stakeholders da Rede D’Or São Luiz



6.3. Principais canais de comunicação

Público	Ferramenta de comunicação	Frequência
Acionistas	▶ Assembleias	Anual/Sob Demanda
	▶ Website de RI – fale com RI	Permanente
	▶ Mailling de RI – fale com RI	Eventual
	▶ Informações financeiras	Trimestral
	▶ Relatórios	Trimestral/Bienal
Clientes/Pacientes	▶ Pesquisa Contínua de Satisfação	Diária
	▶ Website – Fale Conosco	Permanente
	▶ Mídias Sociais	Permanente
	▶ Ouvidoria	Permanente
	▶ Campanhas na mídia	Sazonais
	▶ Folhetos informativos	Eventual
	▶ Canal Spotify	Eventual
Médicos	▶ E-mail Marketing	Eventual
	▶ Website – Área do Médico	Permanente
	▶ Participação em seminários e congressos	Eventual
Colaboradores	▶ Café com o Diretor	Mensal
	▶ Boletim do Gestor	Mensal
	▶ Painel Vida - Jornal Mural	Mensal
	▶ Informa (E-mail Marketing)	Mensal
	▶ Promoção de Campanhas Internas	Eventual
	▶ Sustentabilidade em foco	Mensal
	▶ Rede de Correspondentes	Mensal
	▶ Intranet	Permanente
	▶ Canal de Ética	Permanente
Pesquisadores	▶ Instituto D’Or de Pesquisa e Ensino	Permanente
	▶ Revista Med D’Or	
Comunidade/ Sociedade	▶ Website – Fale Conosco	Permanente
	▶ Mídias Sociais – Facebook e Twitter	Permanente
	▶ Canal de Ética	Permanente
	▶ Patrocínios de projetos sociais	Permanente
	▶ Ouvidoria	Diário
	▶ Relatório de Sustentabilidade	Anual
Fornecedores	▶ Ouvidoria para atendimento das questões relacionadas à conduta	Permanente
Imprensa	▶ Website – Fale Conosco	Permanente
	▶ Assessoria de Imprensa	Permanente
	▶ Releases	Eventual

6.3.1 Ouvidoria

A Ouvidoria está estruturada em todas as unidades hospitalares da Companhia e conta com equipes treinadas e preparadas para esclarecer dúvidas, receber sugestões e tratar reclamações. O canal se constitui em uma importante ferramenta de relacionamento com *stakeholders* da companhia, pois possibilita identificar necessidades e expectativas em relação aos serviços prestados, conhecer melhor os pacientes e detectar oportunidades de melhorias. Todos os registros de atendimento são classificados quanto ao assunto e os prazos definidos de acordo com a criticidade da ocorrência. A Ouvidoria Corporativa

acompanha a natureza das reclamações, tempo de resolução e os programas e projetos adotados para o aprimoramento da qualidade do atendimento.

6.3.2 Pesquisas de satisfação

Diariamente, os hospitais da Companhia realizam pesquisas de opinião sobre os serviços prestados. A pesquisa compreende perguntas relacionadas à recepção, nutrição, acomodação, limpeza, *concierge* (que oferece serviços pessoais aos pacientes), enfermagem, anestesia, equipe médica e serviço de exame. O questionário também é aplicado na maternidade, com as adaptações necessárias, como por exemplo, o grau de satisfação da enfermagem do berçário.

6.3.3 Canal de Denúncias

Disponibilizado a todos os *stakeholders* da Companhia para comunicação, de forma confidencial e segura, de quaisquer denúncias relativas à violação do seu Código de Conduta, como também aos estatutos, políticas, procedimentos, regulamentos e normativos.

O canal de denúncias está disponível para acesso em três diferentes formatos:

- Telefone: 0800 377 8031
- Site: <https://canalconfidencial.com.br/canalconfidencial/>
- E-mail: canalddenuncias@rededor.com.br

Todas as denúncias recebidas são recepcionadas pela área de *Compliance* da Companhia e passam por processos de averiguações internas e, quando necessário, são tratadas por meio de Auditorias e/ou Sindicâncias. Em todos os casos, as incidências são reportadas para as áreas envolvidas para análise e providências. A conclusão do processo de denúncia é feita somente após avaliação da resposta do responsável pela apuração do caso.

6.4. Diretrizes.

O relacionamento com os stakeholders deve ser pautado nas seguintes premissas:

- Todas as ações de engajamento devem ser pautadas no fortalecimento dos direcionadores estratégicos da Companhia, sua governança corporativa, visão, missão e valores.
- A transparência é essencial para gerar confiança e credibilidade, além de fortalecer a legitimidade das atividades da Companhia, que reconhece a ética e a transparência como valores fundamentais e serem perseguidos diariamente diante dos *stakeholders*.
- O diálogo e a cooperação com os stakeholders é fundamental para o desenvolvimento da Companhia, promovendo uma troca efetiva, construindo vínculos de qualidade, gerando soluções coletivas e inovadoras.
- Os processos decisórios da Companhia precisam considerar os interesses dos stakeholders para que sejam promovidas melhorias em seus serviços, processos e modelos de gestão.

- A Companhia precisa estimular permanentemente uma cultura corporativa ética que atenda às expectativas de todos os *stakeholders*.
- Respeito à diversidade e aos direitos fundamentais, sendo necessário ter abertura para o diverso, dialogar e envolver vários *stakeholders* de uma forma verdadeiramente inclusiva, garantindo que não haja receio ou restrições. É preciso considerar ainda as partes “sem voz ativa” – tais como as gerações futuras e o meio ambiente, por exemplo – e os diferentes grupos da sociedade, dos mais aos menos favorecidos.
- Identificação e gerenciamento adequado de potenciais conflitos, mantendo um processo formal de recebimento e encaminhamento de reclamações.
- Dispor de canais de comunicação que estimulem a troca de informações e auferam o nível de satisfação com os relacionamentos.
- A interdependência é uma premissa da responsabilidade social corporativa e sustentabilidade. A Companhia entende que existe interdependência entre os *stakeholders*, que precisam ser vistos como redes com as quais a Companhia precisa interagir.
- Os princípios de sustentabilidade devem permear a tomada de decisões em relação a iniciativas e projetos, bem como o seu desempenho e cultura de integridade.
- A Companhia possui um robusto Programa de Integridade, a partir do qual são sistematizadas ações para estimular uma cultura corporativa ética, com base nos pilares de honestidade, transparência, respeito e dignidade.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 7.1. Esta Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia em 28 de março de 2022.
- 7.2. Casos omissos ao exposto nesta Política deverão ser encaminhados para a área de Sustentabilidade e deliberadas pela Diretoria de Riscos e Controles Internos.
- 7.3. Eventuais alterações à presente Política serão submetidas e deliberadas pelo Conselho de Administração.

8. RECOMENDAÇÕES

- 8.1. Não se aplica.

9. ANEXOS

- 9.1. Não se aplica.

10. APÊNDICES

10.1. Não se aplica.