

Relatório de Sustentabilidade 2023



Sumário

APRESENTAÇÃO

- 04 Mensagem da administração
- 06 Destaques do ano

QUEM SOMOS

- 10 Hapvida NotreDame Intermédica
 - 13 Missão, visão, valores, comportamentos e pilares
 - 14 Nossa atuação
 - 16 Nossa presença
 - 17 Nossas marcas
- 18 Assistência
 - 19 Qualidade no atendimento
 - 26 Telessaúde
- 27 Resultados financeiros
 - 29 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços
 - 29 Estratégia

SUSTENTABILIDADE E COMPROMISSOS ASG

- 31 Estratégia de Sustentabilidade e ASG
- 33 Materialidade
- 34 Acesso à saúde como propósito e pilar social
- 36 Compromissos ASG

GOVERNANÇA

- 41 Estrutura de Governança
- 47 Ética e integridade
 - 47 Código de Ética
 - 48 Compliance
- 51 Combate à corrupção
- 53 Canal de Denúncias
- 54 Inovação e pesquisa
 - 54 Tecnologia e inovação
 - 55 Pesquisa e Educação
 - 58 Privacidade de dados e cibersegurança
- 62 Gestão de risco

SOCIAL

- 64 Colaboradores
 - 64 Perfil
 - 66 Jornada do colaborador
 - 68 Benefícios
 - 69 Treinamento e desenvolvimento
 - 71 Avaliação e desempenho
 - 73 Saúde, segurança e bem-estar
- 78 Diversidade e inclusão
- 83 Direitos Humanos e Responsabilidade Social
- 84 Fornecedores
- 86 Engajamento com *stakeholders*

AMBIENTAL

- 88 Gestão ambiental
 - 89 Estratégia climática
 - 91 Energia
 - 92 Resíduos
 - 95 Água

O RELATÓRIO

- 97 Sobre o Relatório
- 98 Sumário de conteúdo GRI
- 106 Relatório de Asseguração
- 108 Créditos



Apresentação

Marcela Pereira, cliente Hapvida NotreDame Intermédica, com as filhas gêmeas Betina e Maju

Neste capítulo:

Mensagem da administração

Destaques do ano

Mensagem da administração

GRI 2-22

Para nós, o ano de 2023 foi de muitas realizações, um ano desafiador, extremamente produtivo em vários aspectos. Saímos fortalecidos como companhia após nossa união como uma única empresa: a Hapvida Notre-Dame Intermédica. Estamos certos de termos escolhido caminhos que reafirmam o nosso compromisso de oferecer um serviço de saúde de alta qualidade com preços justos para os nossos clientes. E temos a certeza de que seguimos cada vez mais fortes e preparados para um futuro promissor, sempre alinhados aos nossos valores e à nossa missão.

Foram grandes os desafios para as empresas do setor de saúde, devido a algumas mudanças no ambiente regulatório, aos impactos ainda persistentes da pandemia de covid-19 e principalmente ao crescimento da inflação médica, que desencadeou o aumento dos custos de atendimento.

Devido ao nosso modelo de negócios, mesmo diante desse cenário conseguimos alcançar um ótimo desempenho no período, com geração de caixa sólida e redução do nível de endividamento da Companhia. Seguimos investindo na expansão e na melhoria da nossa rede assistencial, incluindo o aumento do número de leitos hospitalares, novas unidades ambulatoriais e novos equipamentos de diagnóstico por imagem, sempre focados em oferecer o melhor atendimento.

Continuamos também, em 2023, a investir em tecnologia, com foco na integração de nossos sistemas e na automatização de dados e processos. Isso pode ser percebido na modernização de nossos parques de diagnósticos e equipamentos, com melhorias constantes em nossos sites e novas funcionalidades em nossos aplicativos, buscando mais qualidade, segurança e agilidade para os nossos clientes e corpo clínico.



Apresentação

Fortalecemos a formação continuada e a especialização de profissionais de saúde, como médicos e enfermeiros. Além disso, produzimos e publicamos materiais científicos por meio de parcerias com a indústria e com universidades e instituições de ensino nacionais e internacionais.

Avançamos, também, em temas ambientais, sociais e relacionados à governança (ASG), que fazem parte do nosso planejamento estratégico. Do ponto de vista ambiental, a companhia manteve seu olhar sustentável, implementando novas ações e aprimorando e ampliando outras já existentes, como a utilização de energia limpa e a gestão eficiente de descarte de resíduos

No âmbito social, realizamos diversos programas de incentivo à diversidade e à valorização da mulher, além de projetos e doações de insumos para populações carentes. Reafirmamos, sobretudo, a nossa missão social, intrínseca ao nosso propósito de oferecer saúde de qualidade com valores acessíveis em todas as regiões do território nacional.

Nosso objetivo principal é continuar nossa missão de democratizar o acesso à saúde suplementar. Dessa forma, buscamos ampliar a acessibilidade aos planos de saúde no país, garantindo a adesão das populações,

independentemente da faixa socioeconômica da qual fazem parte. Sabemos que isso impacta profundamente a vida das pessoas, pois somos responsáveis pelo cuidado da saúde de aproximadamente 19% do mercado nacional de saúde privada.

No pilar de governança, implementamos, em 2023, uma série de mudanças, impulsionadas pela antecipação da integração das operações da Hapvida e da NotreDame Intermédica. Originalmente, estava programado que as duas empresas mantivessem as operações separadas por mais dois anos, mas, com o intuito de enfrentarmos os desafios do setor mais fortalecidos, decidimos acelerar o processo, aproveitando, assim, sinergias e maximizando os ganhos em qualidade assistencial para os nossos clientes.

Em função disso, fizemos adequações que começaram no Conselho de Administração, com uma revisão de seus membros, e seguiram com o realinhamento do primeiro escalão da companhia, reduzindo e otimizando o número de vice-presidências. Revisamos e fortalecemos todos os comitês, garantindo o alto padrão de governança. Implementamos, ainda, mudanças em nosso plano estratégico, reforçamos nossa missão e nossos valores e elaboramos novos planos de ação.

Acelerar o processo de integração foi fundamental para criar uma empresa com pensamento, filosofia, processos e ritos de cuidados unificados. E os resultados desse movimento começaram a aparecer ainda em 2023.

Para os próximos anos, planejamos seguir investindo na ampliação de nossa rede assistencial, na melhoria constante das nossas operações, no desenvolvimento de novas linhas de cuidado, sempre com foco na promoção da saúde e na prevenção, buscando a satisfação dos nossos clientes, por meio do cuidado baseado na geração de valor, tanto para os nossos clientes como para os nossos *stakeholders*, com mais cuidado no nosso relacionamento.

Tudo isso com o objetivo de seguirmos firmes na nossa missão de proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível a gerações de brasileiros. Acreditamos que, mantendo-nos fiéis ao cumprimento de nosso propósito, seguiremos impactando positivamente a vida de nossos beneficiários e o mercado de saúde brasileiro.

Jorge Pinheiro
CEO

Destaque do ano



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Prêmio Valor Inovação Brasil

2023: 5º lugar na categoria Seguros e Planos de Saúde

Ranking Top 100 Open Corps

2023: 5ª posição na categoria Serviços de Saúde

Prêmio Intraempreendedorismo da plataforma de gestão da inovação AEVO, categoria empresa:

12º lugar em Inovação de sustentação, 16º lugar em Inovação aberta e 23º lugar em Inovação de transformação

Prêmio 100 empresas mais influentes do Brasil:

parceria da revista *Veja Negócios* com o Lide (Grupo de Líderes Empresariais), reconhece as organizações que se destacaram no país em 2023, pelo desempenho em critérios de faturamento, rentabilidade, reputação, inovação, pioneirismo e adoção de políticas ASG (Ambientais, Sociais e de Governança)

Prêmio Líderes da Saúde, do

Grupo Mídia, nas categorias operadoras e seguradoras

Entre as 100 Marcas Brasileiras Mais Valiosas em 2023,

segundo estudo publicado pela Brand Finance, consultoria independente líder mundial em avaliação de marcas

Prêmio Marcas que eu gosto, de

Pernambuco: 1º lugar nas categorias Plano de saúde e Hospital particular

Prêmio Recall das Marcas, de

Pernambuco: 1º lugar na categoria plano de saúde

Top of mind - Anuário do Ceará: 1º

lugar na categoria plano de saúde

Apresentação



RESULTADOS FINANCEIROS*

R\$ 2,9 bilhões
de Ebitda ajustado,
47,6% maior que em 2022

10,1% de
aumento da receita líquida

R\$ 846,3 milhões
de lucro líquido ajustado

71,8% de sinistralidade caixa,
redução de 1,5 ponto percentual
em relação a 2022

R\$ 28,9 bilhões
de valor econômico direto
gerado em receitas

+ de 130 milhões
de investimentos em
infraestrutura de atendimento

*Resultados financeiros decorrentes das demonstrações financeiras auditadas, relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, elaboradas em conformidade com o IFRS 4



PESQUISA E INOVAÇÃO

+ de 14 projetos
desenvolvidos utilizando
Inteligência Artificial

+ de 6 mil
colaboradores envolvidos
em iniciativas de inovação
corporativa

+ de 180
conexões com *startups* e empresas
de tecnologia especializadas em
soluções inovadoras

**Criação do Instituto Internacional
de Pesquisa e Educação (IPE),**
com sete unidades próprias,
equipadas com tecnologia moderna e
profissionais altamente qualificados

Realização de **congressos de medicina**
para produção e divulgação de
conhecimento com a comunidade
científica em nível nacional

+ de 700 acadêmicos
e profissionais da Medicina
em programas de internato e
residência médica, em diversas
especialidades

**85 publicações de artigos
científicos**, incluindo três em
periódicos internacionais como
The Lancet

Aumento da média mensal de 3 mil para
250 mil teleconsultas eletivas



GOVERNANÇA

Reestruturação da governança da Companhia com a **substituição de dois co-CEOs por um único CEO**, importante passo para a unificação da Hapvida NotreDame Intermédica

Unificação dos canais de denúncia Hapvida e NotreDame Intermédica

Unificação dos processos da área de Privacidade e Proteção de Dados, incluindo a homologação dos avisos e da política de privacidade e a integração do sistema de gestão de privacidade

Unificação das plataformas de treinamento da Companhia



DIVERSIDADE

70% dos colaboradores são mulheres e 147 são pessoas trans. 69% dos cargos de liderança são ocupados por mulheres

Designação de gestores com deficiência (PCD) e aumento no número de pessoas negras (pretas e pardas) na Companhia

Crescimento de mulheres na vice-presidência, de 1 para 4, além da presença, pela primeira vez, de uma mulher no Conselho de Administração

Publicação, divulgação e treinamento da **nova Política contra Assédio e Discriminação**, aprovada junto ao Conselho de Administração

Implantação do nome social nos sistemas da Companhia, para reconhecer e incluir a identidade de gênero de pessoas transgênero, transexuais e travestis



MEIO AMBIENTE

Realização de Diagnóstico de Conformidade Legal de Meio Ambiente nas unidades assistenciais em todo o território nacional, a fim de garantir a unificação e padronização dos processos, manuais e procedimentos ambientais

Integração de todas as unidades hospitalares e de pronto atendimento ao inventário de emissões de gases de efeito estufa da Companhia

Planejamento de ações para gestão hídrica, com estimativa de **reduzir em 40% o consumo de água** dos hospitais no próximo biênio

Ampliação do projeto de educação ambiental *Guardiões de Meio Ambiente* para 100% das unidades hospitalares e prontos atendimentos



Equipe de enfermagem:
Danilo Nogueira, Makeule Andrade,
Rivânia dos Santos e Maria Laucimar Bezerra

Quem somos

Neste capítulo:

Hapvida NotreDame Intermédica
Assistência
Resultados financeiros

Hapvida NotreDame Intermédica

GRI 2-6

A Hapvida NotreDame Intermédica é o maior grupo de saúde suplementar do Brasil em número de beneficiários e o segundo maior em assistência odontológica, oferecendo planos corporativos e individuais nas cinco regiões do país, em 20 estados e no Distrito Federal. As principais atividades da Companhia são a prestação de serviços e atendimento ao cliente, oferecendo planos de assistência médica e odontológica para clientes individuais, familiares, por adesão, para pequenas e médias empresas (PME) e corporativos, além da venda de serviços médico-hospitalares. Em 2023, foram vendidos 1,7 milhão de novos planos de saúde, gerando vendas líquidas e receitas líquidas de R\$ 27.383,4 milhões.

Tendo como objetivo garantir o acesso a um serviço de saúde de qualidade para o maior número possível de brasileiros, a Hapvida NotreDame Intermédica procura, a cada ano, ampliar sua rede assistencial. A Companhia

investe, ainda, na verticalização dos serviços, com o atendimento ao beneficiário sendo realizado prioritariamente na rede própria, o que contribui para manter a sustentabilidade do negócio com um custo-benefício atrativo. Esse investimento se justifica pelo maior controle não apenas dos custos operacionais, mas também da qualidade do serviço oferecido.

Ao longo de 2023, teve continuidade o projeto de integração entre as equipes, ativos e processos dos dois grupos – Hapvida e NotreDame Intermédica – que, por meio da maior fusão do setor de saúde assistencial no Brasil, formaram o que somos hoje: a Hapvida NotreDame Intermédica.

A complementaridade dos dois sistemas fortalece e prepara a Companhia para os desafios de um mercado competitivo, ampliando a capilaridade de seus serviços sem comprometer sua qualidade e saúde financeira.



IGR-ANS

O reconhecimento da qualidade do serviço da Hapvida NotreDame Intermédica por parte dos clientes é demonstrado pelo baixo Índice Geral de Reclamações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (IGR-ANS).

Quem somos



Colaboradores Mikeila Almeida, Ana Paula Menezes, Margareth Nogueira, Bruno Mendonça, Denise Tavares, Monica Consuelo, Hudney Farias, Clara Siqueira e Maria Valderia

Líder de mercado

A Hapvida NotreDame Intermédica é líder do mercado de assistência médica suplementar no Brasil, com 17,40% de *marketshare*.



Beneficiários dos planos de saúde

8,86 milhões

Nos hospitais da Hapvida NotreDame Intermédica, os clientes contam com modernas estruturas de atendimento e equipamentos, além de profissionais especializados em emergência, cardiologia, oncologia, ortopedia, obstetrícia, neonatal, pediatria e unidades de tratamento intensivo (UTI) adulto, além de outras especialidades.



Beneficiários dos planos odontológicos

6,99 milhões

Em 2023, a Companhia abriu 32 novas unidades em todo o Brasil e agregou 17 unidades oriundas da aquisição da HB Saúde. Dentre as novas unidades inauguradas, foram três hospitais em regiões-chave, 19 centros clínicos, quatro prontos atendimentos e seis unidades de diagnóstico por imagem e coleta laboratorial.

Quem somos

Entre as inaugurações estão:

HOSPITAL RIO PRETO

em São José do Rio Preto (SP)

HOSPITAL PEDIÁTRICO RIO SOLIMÕES

em Manaus (AM)

HOSPITAL LIFECENTER

em Contagem (MG)

PRONTO ATENDIMENTO CONTORNO

em Belo Horizonte (MG)

Com isso, a Hapvida NotreDame Intermédica chega ao fim de 2023 com **87** hospitais, **77** unidades de pronto atendimento, **339** clínicas de saúde e **293** laboratórios e unidades de diagnósticos.

Adicionalmente, concluímos 2023 com um total de 52 unidades exclusivas para Transtornos do Espectro Autista (TEA), que trazem melhor atendimento e infraestrutura aos beneficiários, com mais de 12 especialidades, incluindo psicoterapia, fonoaudiologia, fisioterapia, musicoterapia e orientação a pais e responsáveis. Esse investimento é importante, ainda, para controlar o impacto das terapias na composição do sinistro, ou seja, dos custos da Hapvida NotreDame Intermédica.

Seguindo o compromisso com a verticalização, otimização e gestão inteligente dos ativos, foi necessário encerrar, em 2023, as atividades de algumas unidades próprias. Essas ações foram realizadas de maneira gradual, redirecionando o atendimento dos beneficiários para as unidades próprias mais próximas, com melhor estrutura e capacidade assistencial.

Em regiões ou municípios onde não é viável a aquisição ou instalação de uma unidade assistencial própria, os clientes de planos médicos e odontológicos Hapvida NotreDame Intermédica utilizam a Rede Credenciada, formada por profissionais e estabelecimentos de saúde – médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais – habilitados para o atendimento aos beneficiários da Companhia.

Além do investimento na comercialização de planos de saúde com uso exclusivo da rede própria, a utilização das unidades Hapvida NotreDame Intermédica se deve, ainda, aos seguintes fatores:

- **Localização estratégica:** além de estar presentes em boa parte do território nacional, o Grupo prioriza regiões de fácil acesso via serviço público de transporte.
- **Qualidade do serviço prestado,** demonstrada pelo resultado de pesquisas qualitativas realizadas junto aos beneficiários.
- **Padronização dos protocolos de atendimento,** utilizando tecnologia para alinhamento de dados e informações entre a operadora e a rede de atendimento, diminuindo a burocracia e garantindo maior gama de informações para o médico no momento do atendimento.



Ao longo de 2023, as redes própria e credenciada realizaram **500 mil diárias de internação**, **53 milhões de consultas** ambulatoriais e de urgência e **144 milhões de exames** de imagem e análise clínica.

Missão, visão, valores, comportamentos e pilares

A missão, a visão e os pilares da Hapvida NotreDame Intermédica são alicerces do Grupo e, junto com os valores e comportamentos, orientam a conduta de todos que atuam em seu nome.



MISSÃO

Proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível a gerações de brasileiros



VISÃO

Ser reconhecido pela qualidade assistencial e geração de valor para todo o ecossistema da saúde



VALORES

Acolhimento • Comprometimento • Eficiência em custo • Ética e combate à corrupção • Inovação e aprendizado • Respeito • Responsabilidade social • Sustentabilidade



COMPORTAMENTOS

Empatia • Cuidado • Simplicidade • Respeito • Proatividade • Compromisso • Qualidade e segurança • Escuta • Gentileza • Diálogo



PILARES

Qualidade Assistencial e Técnica

Zelamos pela qualidade assistencial e técnica tendo um time formado por profissionais qualificados, além de oferecermos estruturas adequadas, protocolos e processos para um atendimento responsável e de qualidade.

Acolhimento de pessoas

Valorizamos um ambiente onde a empatia, a receptividade, o cuidado e a proximidade sejam protagonistas para a construção de relações humanizadas e de confiança com clientes, colaboradores e parceiros de negócio.

Inovação em Soluções

Buscamos continuamente soluções inovadoras em todas as frentes de atuação a fim de garantir controle, geração contínua de valor e diferenciação.

Eficiência em Custos

Gestão eficiente de pessoas e processos, otimização de recursos e tempo, maximizando os resultados e investimentos.

Colaboração entre Equipes

Valorizamos o trabalho conjunto e em equipe, baseado no respeito, diálogo, colaboração e compartilhamento de conhecimento, alcançando objetivos comuns.

Nossa atuação

A Hapvida NotreDame Intermédica tem sua geração de valor baseada na oferta de planos de saúde com atendimento realizado, prioritariamente, na rede própria, disponibilizando serviços de qualidade aos beneficiários e incentivos econômicos, por meio da remuneração, a todos os que fazem parte do ecossistema de atendimento (corpo médico, colaboradores, clientes corporativos e beneficiários).

Planos de Assistência Médica

Os planos de assistência médica se dividem entre individuais/familiares e coletivos, que podem ser corporativos ou por adesão. Reforçando a estratégia de que o modelo de negócio se baseia na combinação entre a oferta de planos de saúde e o atendimento na rede própria, os planos individuais/familiares são comercializados em cidades onde é viável o atendimento dos beneficiários em unidades próprias.

Planos Odontológicos

Pela menor complexidade dos procedimentos e maior disponibilidade de profissionais, a Companhia acredita ser possível – e benéfico para os beneficiários dos planos odontológicos – oferecer o atendimento exclusivamente por meio de rede credenciada. Com isso, a atuação da Hapvida NotreDame Intermédica em planos odontológicos abrange todos os estados do país. Os beneficiários podem agendar suas consultas por meio de aplicativo, *website* ou telefone.

São ofertados aos clientes de planos odontológicos quatro tipos de cobertura:

VAREJO

Pela similaridade de perfis, os planos individuais/familiares, planos coletivos por adesão e planos corporativos para empresas com até 99 beneficiários são atendidos pelos parceiros representantes comerciais.

CORPORATIVO

Planos destinados para empresas com pelo menos 100 colaboradores, que já possuem, em geral, setores de Recursos Humanos mais estruturados.

Outros produtos e serviços

A Hapvida NotreDame Intermédica oferece serviços para outros planos de saúde ou clientes particulares em seus hospitais, clínicas e laboratórios da rede própria, que contam com atendimento personalizado e de qualidade preconizado por toda a Companhia.

A Hapvida NotreDame Intermédica possui uma área de relacionamento com clientes que atua no pós-venda, atendendo as demandas dos beneficiários e fazendo uma interface entre a Companhia e o cliente final. A Companhia permanece atenta aos movimentos da agência reguladora, com vistas a oferecer novos produtos para suprir a demanda da população.

Como criamos valor

Programas desenvolvidos para promover o bem-estar dos beneficiários que necessitam de acompanhamento médico mais frequente, como gestantes, idosos, hipertensos e diabéticos.



Medicina preventiva e preditiva

Orientações baseadas na mais recente e qualificada literatura médica garantem qualidade, agilidade e precisão nas decisões, contribuindo para o melhor atendimento dos beneficiários.



Protocolos médicos

O investimento em uma rede própria que garanta a sustentabilidade econômica do modelo de negócios da Hapvida NotreDame Intermédica passa pela expansão geográfica das unidades da Companhia.



Tecnologia e inovação

O uso de um único sistema em todas as unidades ajuda a promover a verticalização do atendimento. Plataformas digitais próprias possibilitam, além da segurança das informações dos beneficiários, acesso dos clientes aos canais digitais e avaliação do atendimento.



Operação verticalizada

Além da garantia de qualidade, o atendimento dos beneficiários na rede própria de hospitais, clínicas e laboratórios proporciona eficiência no controle de custos e despesas, permitindo à Companhia oferecer planos de saúde a preços mais atrativos.



Equipe médica qualificada

Time de médicos qualificados e incentivados da melhor maneira para garantir que os beneficiários sejam atendidos com acolhimento, qualidade técnica, disciplina, proatividade e respeito.



Cliente no centro dos negócios



Expansão geográfica

Nossa presença

GRI 2-1

Rede própria com abrangência nacional



Norte

- 6 hospitais
- 3 prontos atendimentos
- 20 clínicas
- 17 unidades de diagnóstico por imagem e laboratórios



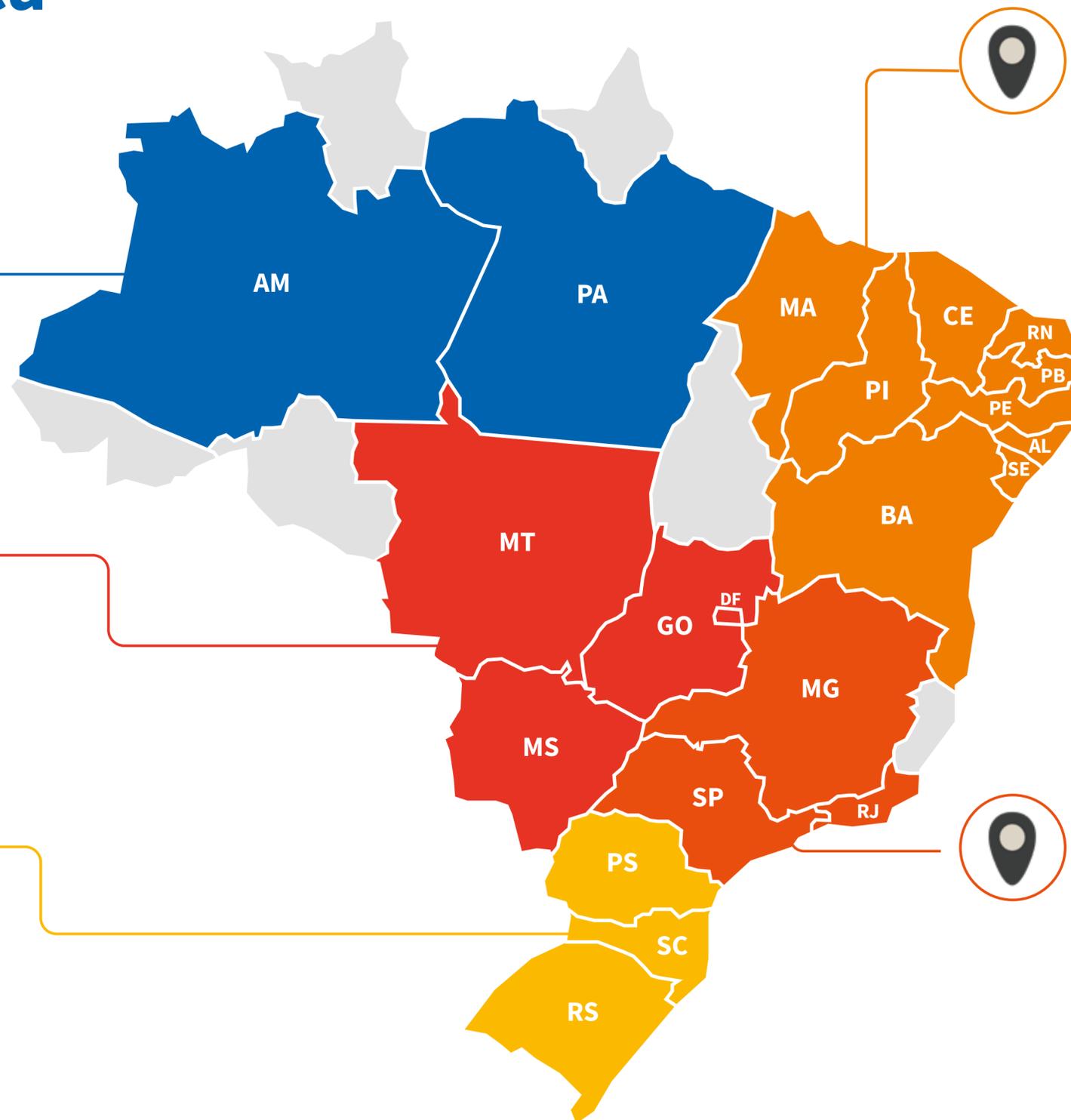
Centro-Oeste

- 5 hospitais
- 6 prontos atendimentos
- 36 clínicas
- 24 unidades de diagnóstico por imagem e laboratórios



Sul

- 9 hospitais
- 6 prontos atendimentos
- 27 clínicas
- 29 unidades de diagnóstico por imagem e laboratórios



Nordeste

- 24 hospitais
- 14 prontos atendimentos
- 83 clínicas
- 78 unidades de diagnóstico por imagem e laboratórios



Sudeste

- 43 hospitais
- 48 prontos atendimentos
- 173 clínicas
- 145 unidades de diagnóstico por imagem e laboratórios

Nossas marcas

Empresa e segmento saúde



Odontologia



Diagnóstico e Coleta Laboratorial



Operadoras ativas



uma empresa



uma empresa



uma empresa



uma empresa



uma empresa

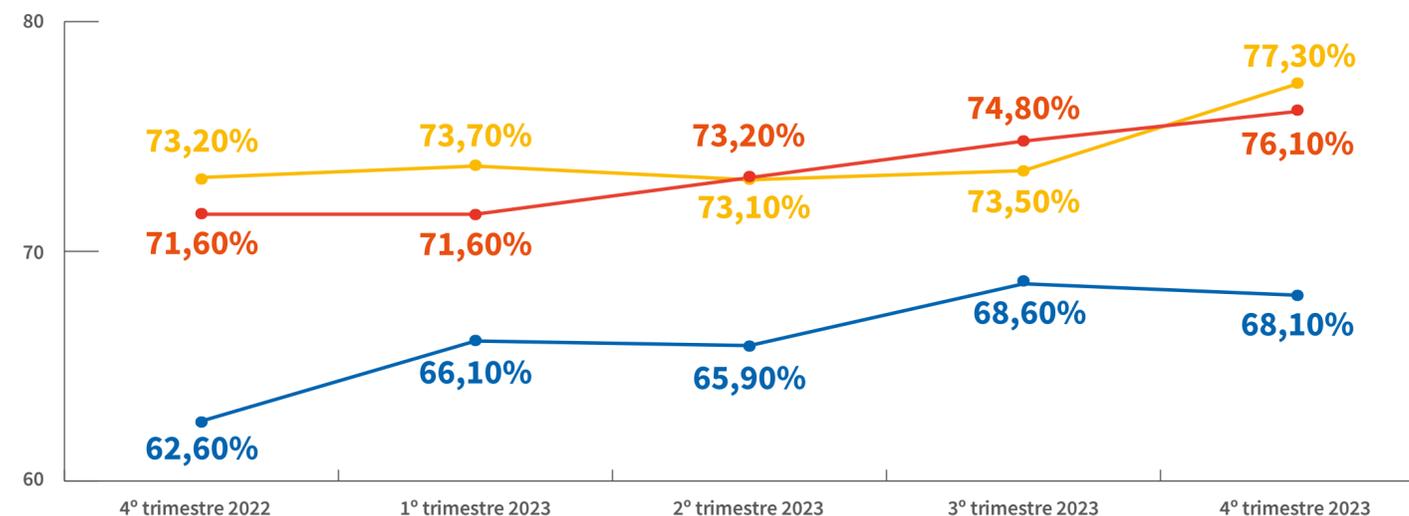


Assistência

A Hapvida NotreDame Intermédica é o maior grupo de assistência à saúde do Brasil em número de beneficiários. Ao colocar os clientes no centro de seu ecossistema, trabalha para garantir que seja também o melhor grupo em qualidade do serviço prestado, acolhimento e promoção da saúde.



Utilização da rede própria da Hapvida NotreDame Intermédica



● Internações
 ● Consultas
 ● Exames



Rede própria em todo o Brasil

87 hospitais

339 clínicas

77 prontos atendimentos

293 unidades de diagnóstico por imagem e laboratórios

Qualidade no atendimento GRI 3-3

A qualidade do atendimento prestado aos beneficiários é tema central na gestão da Companhia e orienta objetivos e ações de diversas áreas. Assim, é constantemente monitorado, com indicadores que influenciam a remuneração variável da administração.



Enfermeira Thatyane Nogueira, com a cliente Alícia Nogueira

Para garantir a qualidade do atendimento assistencial nas unidades de atendimento hospitalar, clínicas ambulatoriais e centros de exames laboratoriais e de imagem, a Companhia implementa as seguintes ações:



Realização de reuniões semanais e mensais para discutir eventos adversos, analisar e projetar indicadores



Aferição mensal de indicadores de Qualidade Assistencial por uma equipe de auditoria interna independente das áreas assistenciais



Desenvolvimento de planos de ação com base nos resultados dos principais indicadores



Revisão periódica de protocolos assistenciais e de acolhimento ao cliente



Treinamento contínuo da equipe assistencial



Certificação de qualidade nas unidades hospitalares



Programa de monitoramento contínuo de qualidade em toda a rede própria – Qualitotal
(ver box na página 20)

Quem somos

Programas internos de qualidade

A Hapvida NotreDame Intermédica possui dois programas que acompanham internamente a qualidade do serviço prestado nas unidades do Grupo: o Qualitotal e o 5 Estrelas.

O Qualitotal é um selo baseado nas principais ferramentas do mercado que, em 2023, foi estruturado com a finalidade de buscar acreditação pela International Society for Quality in Health Care (ISQua), organização sem fins lucrativos considerada a maior autoridade do mundo em segurança do paciente e qualidade do atendimento de saúde.

O Qualitotal é um programa anual que prevê visitas diagnósticas, visitas consultivas e uma visita de encerramento, quando é avaliado se as unidades estão aptas a receber o selo Qualitotal.

O principal objetivo de se buscar a acreditação das unidades pelo Qualitotal é melhorar os processos da Companhia, fortalecendo a cultura de valorização do cliente e garan-

tindo a segurança do paciente e a qualidade assistencial em todas as linhas de atenção à saúde. Para isso, o programa usa uma abordagem consultiva, em que apoia a identificação e implantação das melhores práticas e a padronização das unidades Hapvida NotreDame Intermédica.

Outra ferramenta de verificação e garantia da qualidade assistencial, a pesquisa de satisfação 5 Estrelas é preenchida digitalmente pelos clientes e funciona tanto como um canal de comunicação com a Companhia quanto como fonte de identificação de oportunidade de melhorias.

Além do envio da pesquisa por SMS e e-mail, ela pode ser preenchida no site ou no aplicativo da Hapvida NotreDame Intermédica e fica disponível 24 horas após o atendimento, podendo ser respondida em até 15 dias.

A cada mês, os resultados são compilados e transformados em um *ranking*, apresentado para todos os gestores, que elaboram planos de ação a partir dos resultados. A cada trimestre, as unidades de atendimento com boa pontuação na pesquisa recebem um reconhecimento e, anualmente, também os profissionais que se destacaram são reconhecidos com o selo 5 estrelas.

Medidas adotadas em 2023 para garantir a qualidade assistencial:

- Ampliação da rede de atendimento hospitalar e credenciada;
- Revisão do *mix* de novos produtos;
- Adoção de uma nova estratégia de integração dos sistemas Hapvida e NotreDame Intermédica;
- Realização de reuniões de governança e análise de Business Intelligence (BI) relacionadas ao abastecimento e espera;
- Realização de pesquisas internas e externas de satisfação;
- Auditoria do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC); e
- Monitoramento do Índice Geral de Reclamações (IGR).

27 hospitais certificados com o selo Qualitotal

1 hospital certificado com o selo Qualitotal Platinum

Qualidade Assistencial

A Companhia busca monitorar os processos de qualidade e segurança de sua rede, por meio de programa de monitoramento de qualidade (Qualitotal) e de creditações reconhecidas no segmento da saúde.

O Comitê de Qualidade Assistencial, as Vice-presidências de Operações e as áreas responsáveis pela garantia da qualidade assistencial acompanham regularmente, em alguns casos diariamente, indicadores que mostram o cumprimento de metas de qualidade do atendimento prestado pelas unidades da Hapvida NotreDame Intermédica.

Programas de medicina preventiva:

acompanhamento de condições de saúde que necessitam de atenção, prevenção de doenças e promoção do bem-estar.

Tecnologia aplicada à medicina:

ferramentas que promovem agilidade e qualidade ao atendimento, como sistema único que reúne informações dos beneficiários e telemedicina.

Protocolos e padronização médica:

elaboração e uso pelos colaboradores da Hapvida de mais de 86 protocolos com orientações baseadas em literatura médica atualizada.

O Comitê de Qualidade Assistencial assessoria diretamente o Conselho de Administração da Companhia. As Vice-presidências de Operações são responsáveis pela gestão e pelo monitoramento da qualidade.



Certificações



ONA: acreditação nacional, com padrões de segurança e qualidade reconhecidos internacionalmente.



ISO 9001: Certificação dos sistemas de gestão da qualidade, com foco no cliente e em processos das seguintes áreas: credenciamento de prestadores de serviços odontológicos, regulação e auditoria médica e assistencial, área regulatória e ouvidoria.



PAD e PALC: Programas de acreditação dos serviços de diagnóstico tanto de análises clínicas quanto de imagens.



Qmentum: modelo internacional de avaliação de serviços de saúde que garante o cumprimento de requisitos de segurança.



Qualitotal: programa interno da Hapvida NotreDame Intermédica, que avalia a segurança do paciente nas unidades de saúde da rede (48 unidades em acompanhamento em 2023).



5 estrelas: pesquisa realizada com os beneficiários do Grupo, com o objetivo de medir a satisfação, identificando oportunidades de melhoria.

Quem somos

A Hapvida NotreDame Intermédica acompanha permanentemente, entre outros, os seguintes indicadores:

TEMPO DE ESPERA NA EMERGÊNCIA SUPERIOR A 15 MINUTOS

TEMPO DE ESPERA PARA MEDICAÇÃO SUPERIOR A 30 MINUTOS

VISITA DE ACOLHIMENTO

VISITAS MÉDICAS OU PRESCRIÇÃO EM ATÉ 12 HORAS

PERMANÊNCIA HOSPITALAR

BIOMETRIA NO CENTRO CIRÚRGICO

TEMPO DE ESPERA DE PACIENTES EM OBSERVAÇÃO SUPERIOR A 12 HORAS

ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO PEP (SISTEMA DE PRONTUÁRIO)

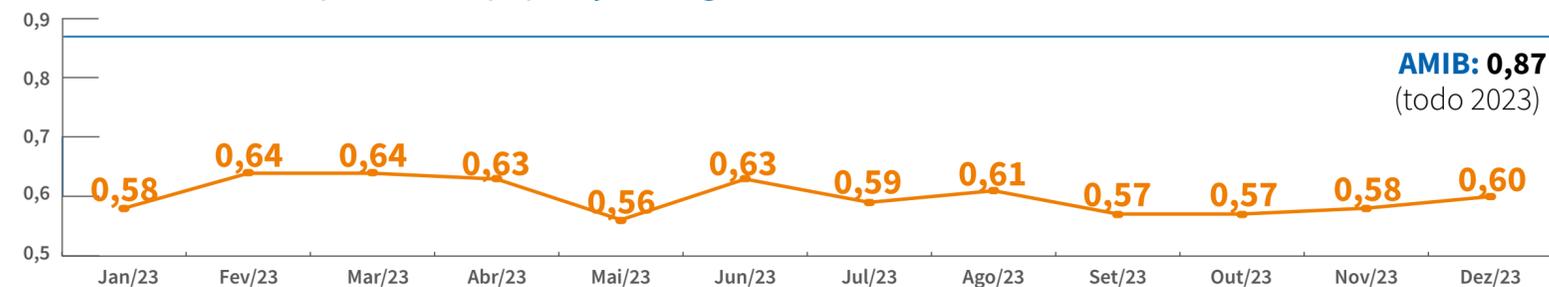
BOLETIM MÉDICO UTI

APP MINHA INTERNAÇÃO: APLICATIVO DE MONITORAMENTO DE INTERNAÇÃO DO PACIENTE

ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DO TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

Taxa de Mortalidade Padronizada na UTI

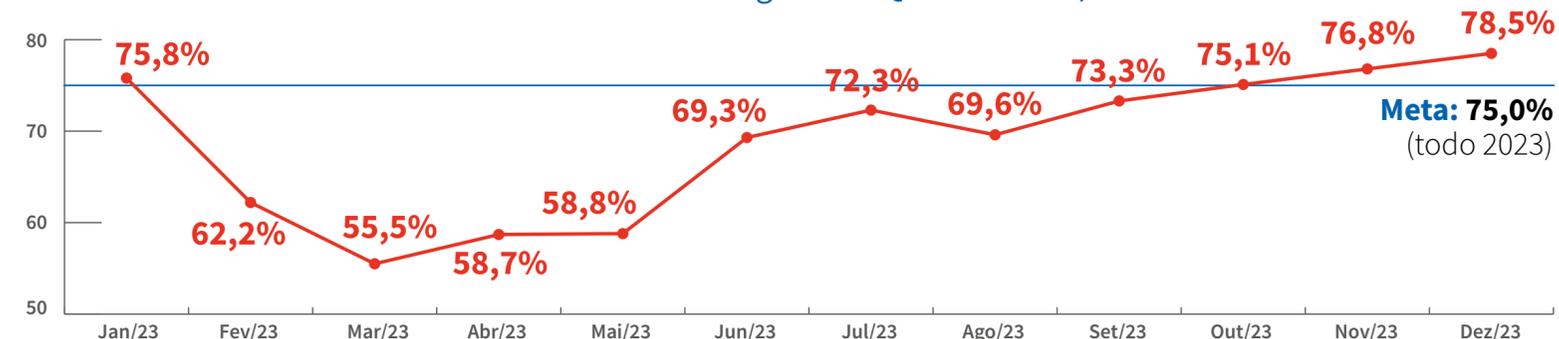
A taxa de mortalidade padronizada é a razão entre os óbitos observados no grupo de estudo e os óbitos esperados na população em geral. Quanto menor, melhor.



Nota: AMIB – Associação de Medicina Intensiva Brasileira.

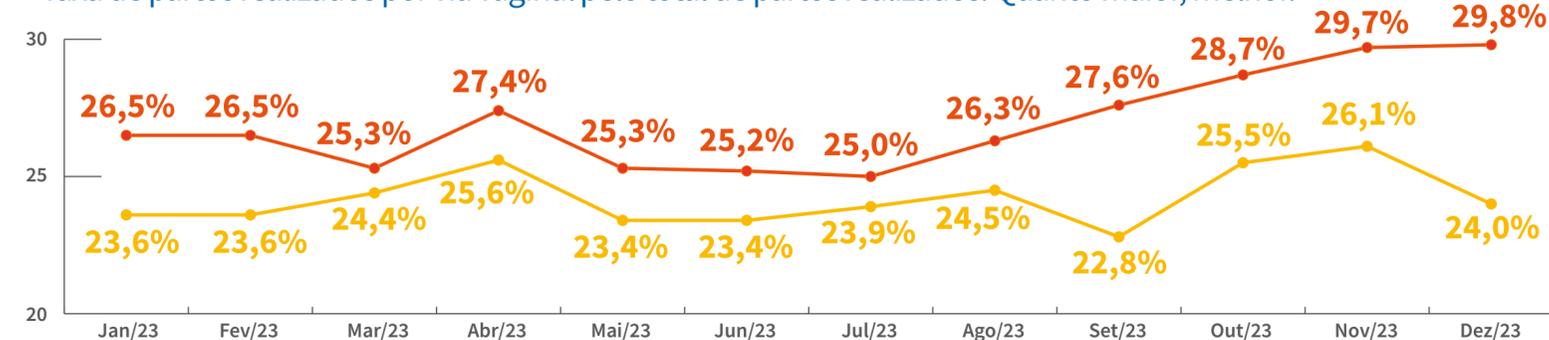
Espera em Emergências

Taxa de atendimento em até 15 minutos nas emergências. Quanto maior, melhor.



Parto Natural

Taxa de partos realizados por via vaginal pelo total de partos realizados. Quanto maior, melhor.



● Hapvida NDI ● ANAHP

Nota: ANAHP – Associação Nacional de Hospitais Privados.

Quem somos

A Companhia enfrentou, em 2023, alguns desafios relacionados a custos, que levaram a reajustes na carteira, e à unificação do atendimento Hapvida e NotreDame Intermédica, o que impactou diretamente na rotina dos beneficiários, sem, no entanto, comprometer a qualidade do serviço prestado.

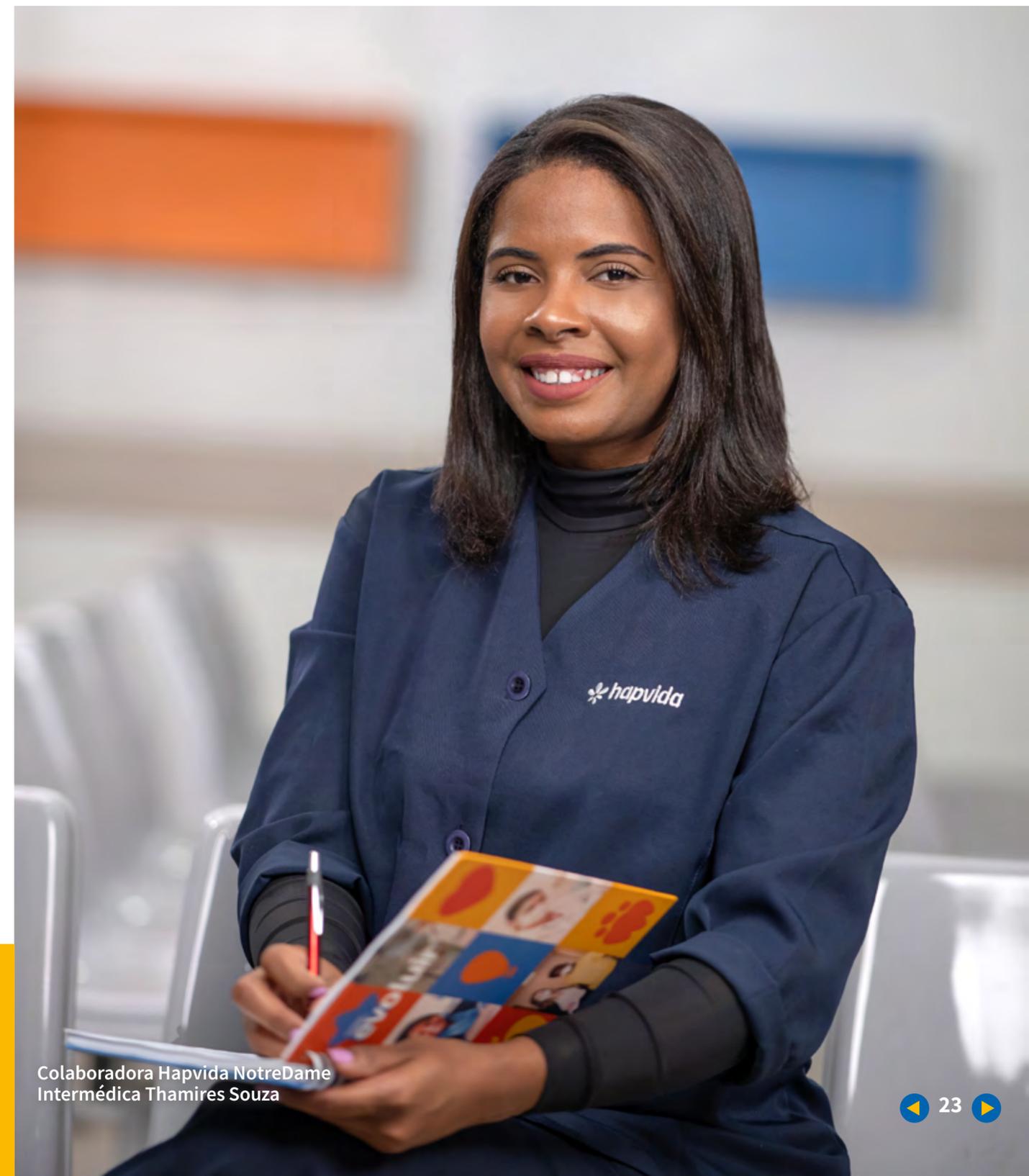
Nesse cenário é comum as operadoras de planos de saúde serem acionadas, inclusive por meio dos canais de atendimento ao consumidor da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Uma consequência natural desse processo é a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), enviada imediatamente para

a operadora, que, por sua vez, deve esclarecer e solucionar a reclamação do beneficiário no prazo regulamentado.

Um dos indicadores da ANS relacionado à NIP é a Taxa de Resolutividade, que retrata a capacidade de resolução consensual de conflitos entre beneficiários de planos de saúde e operadoras/administradoras de benefícios, alcançada pela mediação realizada pela ANS. Nessa taxa, quanto maior o percentual alcançado, melhor a posição no indicador, pois indica que houve intenção e capacidade da operadora em solucionar as questões recebidas na ANS.

Número de queixas correspondente a cada status ANS para as queixas na ANS (NIP) GRI 2-25

| STATUS ANS | NÚMERO DE QUEIXAS | % |
|-------------------------|-------------------|------------|
| Inativas | 72.367 | 79,67 |
| Processo Administrativo | 4.954 | 5,45 |
| Aguardando ANS | 13.510 | 14,87 |
| Total | 90.831 | 100 |



Colaboradora Hapvida NotreDame Intermédica Thamires Souza

Quem somos



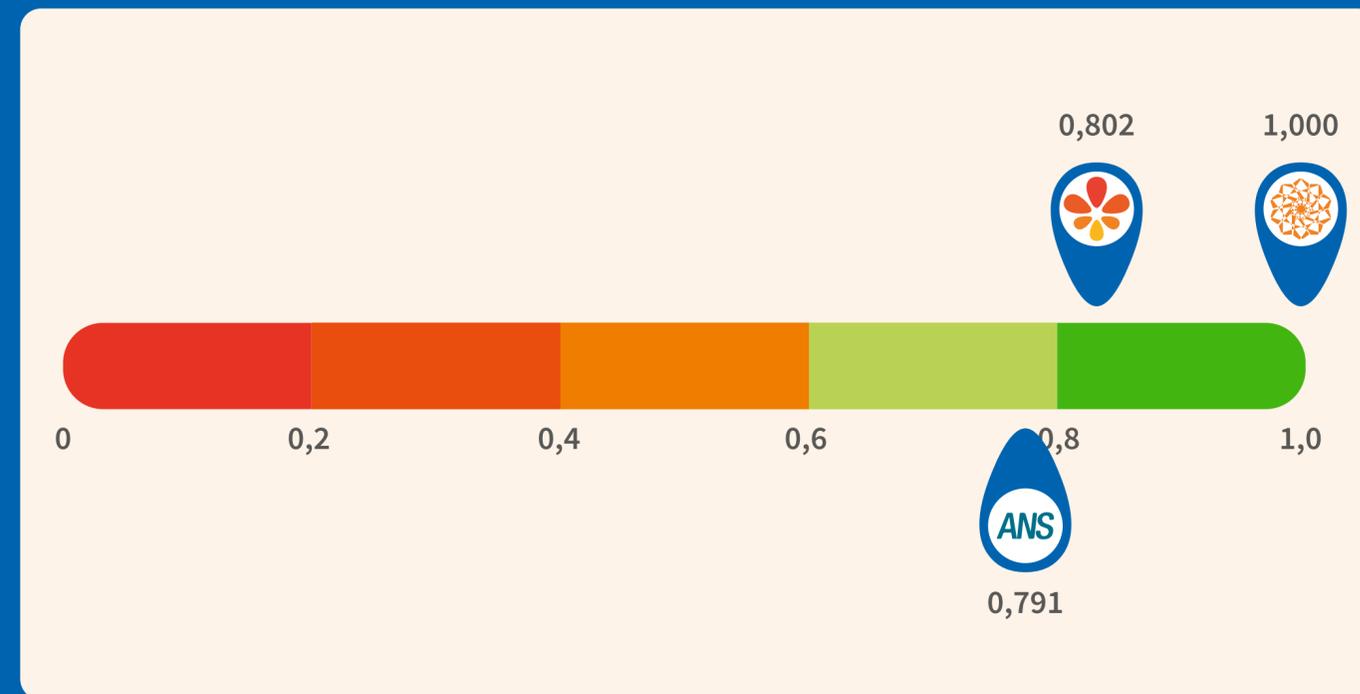
Cliente Lorenzo Barros da Silva



Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

A cada ano, a ANS, por meio do Programa de Qualificação das Operadoras, calcula o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) de cada operadora e do setor. A publicação atual foi feita em 2023 e teve como base o ano de 2022. O Grupo atingiu 0,802 e 1,000 para Hapvida e NotreDame Intermédica, respectivamente, em uma escala de 0 a 1, sendo 1 o melhor desempenho.

A média do IDSS do grupo Hapvida NotreDame Intermédica resulta em 0,9010, superior à média das demais operadoras classificadas entre as 10 maiores do mercado.



Nota 1: ANS consiste na média ponderada por beneficiários das três maiores operadoras/seguradoras (excluindo Hapvida e NDI).

Nota 2: os dados de 2023 serão disponibilizados ao fim de 2024.

O **cuidado com a qualidade do atendimento** prestado pela Hapvida NotreDame Intermédica conta com uma série de programas de promoção da saúde, acompanhamento e prevenção de doenças. São eles:

Qualivida

- **Obesidade mórbida:** programa multidisciplinar para tratamento, inicialmente clínico, podendo evoluir para cirurgia.
- **Programa de Atendimento ao Paciente Idoso (PAI):** tem como objetivo a melhoria da qualidade de vida de idosos com dificuldades físicas.
- **Viver Bem:** programa de atendimento ao paciente com diabetes, ensina sobre a doença e as possibilidades de planos de tratamento e acompanhamento.
- **Insuficiência Cardíaca:** tratamento com equipe multidisciplinar.
- **Oncologia:** tratamento com equipe multidisciplinar, com os protocolos mais adequados às necessidades do paciente.

Case

- **Apoio domiciliar:** voltado para os pacientes com dificuldade de ir ao ambulatório.
- **Todos juntos:** melhora a qualidade de vida dos pacientes paliativos.
- **Pacientes crônicos complexos:** proporciona cuidado multidisciplinar a pacientes mais graves.
- **Sinta-se bem:** cuidado multidisciplinar para pacientes com quadro de piora dos níveis de creatinina e sem indicação de diálise. Permite postergar o início da diálise em até seis meses.

Gestar bem

- Assistência obstétrica acolhedora, segura e de qualidade, incluindo cuidados com pré-natal, parto e pós-parto.

Apoio ao autista

- Envolve profissionais de diversas especialidades em instalações desenvolvidas especialmente para o público infantil com autismo. Inclui avaliação inicial e plano terapêutico.

Cuidar bem

- Equipe especializada em saúde da mulher, voltada para cuidados com o colo do útero.

Protocolos

- **Protocolos gerenciados:** permite ao médico o atendimento dos pacientes do Grupo, sempre com o suporte da literatura médica atualizada.
- **Telecardio:** serviço centralizado de laudos de eletrocardiograma (ECG) com equipe especializada, permitindo melhor acuracidade e rapidez.

Médico da família

- Programa de atenção à saúde coordenado por equipes com profundo conhecimento dos pacientes e suas famílias.

Telessaúde

A telessaúde impacta significativamente a saúde suplementar no Brasil, proporcionando diversos benefícios a pacientes, profissionais de saúde e empresas do segmento. Por isso, a Hapvida NotreDame Intermédica ampliou os investimentos nos últimos anos para aumentar o acesso à assistência médica especializada e a inclusão de milhares de beneficiários de diversas regiões do país.

Inicialmente tida como uma opção em meio ao distanciamento social e à sobrecarga do sistema de saúde durante a pandemia de covid-19, a telessaúde e as suas modalidades emergiram como uma solução ao problema de acesso à saúde e transformaram a maneira como o cuidado é prestado.

Hoje, pacientes de várias partes do Brasil podem consultar especialistas de forma prática, rápida e segura, transpondo as barreiras físicas existentes, fazendo da telessaúde uma ferramenta de melhoria da qualidade de vida da população.

Além da teleconsulta, que dispõe de mais de 20 especialidades médicas e representa 12% dos atendimentos eletivos realizados, a Hapvida NotreDame Intermédica oferece:

- **Teleinterconsulta:** cobre mais de 98% dos hospitais e prontos atendimentos e garante atendimento especializado aos pacientes da urgência e internados;
- **Telediagnóstico:** otimiza a avaliação de exames e diagnósticos à distância por cardiologistas e hematologistas, dentre outros;
- **Teletriagem:** remotamente, realiza avaliação inicial de paciente para determinar a necessidade de atendimento médico ou multidisciplinar;
- **Telemonitoramento:** permite acompanhar os integrantes das linhas de cuidado.

Investimentos em tecnologias próprias, como as plataformas de interação entre médicos, pacientes e outros profissionais de saúde; prescrição digital; parcerias estratégicas; e governança levaram a telessaúde da Hapvida NotreDame Intermédica a uma posição de destaque no cenário nacional, tanto em relação à utilização quanto ao índice de resolutividade.

Rompendo as barreiras do cuidado

Em 2023, a Hapvida NotreDame Intermédica superou a marca de 10 milhões de consultas, com elevado grau de satisfação do pacientes e resolutividade (quando não há necessidade de consulta presencial posterior) superior a 90%.



BENEFÍCIOS DA TELESSAÚDE

| | PACIENTES | PROFISSIONAIS DE SAÚDE | OPERADORAS DE SAÚDE |
|--|-------------------------|------------------------|--------------------------|
| | Acessibilidade | Eficiência | Redução de custos |
| | Conveniência | Flexibilidade | Eficiência operacional |
| | Agilidade | Redução de absenteísmo | Satisfação do paciente |
| | Continuidade do cuidado | Ferramenta tecnológica | Coordenação do cuidado |
| | Segurança | - | Inovação e diferenciação |

Resultados financeiros

O setor de saúde suplementar teve, em 2023, um ano desafiador, com pressão de custos, frequência maior de utilização dos planos e judicialização da cobertura de terapias avançadas, além de reflexos de decisões da ANS, em 2022, como a liberação da cobertura de psicoterapias, principalmente para pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Nesse cenário, a Companhia conduziu ao longo do ano um processo de readequação de portfólio para sanear a carteira de contratos, com renegociações e reajustes em contratos defasados, para recomposição das margens.

Com o sucesso da execução dessa estratégia, a Hapvida NotreDame Intermédica chegou ao fim de 2023 com resultados positivos e preparada para 2024. Por meio de uma política de reajuste de preços de planos e intensificação do controle de custos com ações de integração e verticalização dos ativos Hapvida e NotreDame Intermédica, a Companhia alcançou redução gradual da sinistralidade (custo médico-hospitalar/receita) e aumento da receita líquida e do Ebitda Ajustado. Foi possível, ainda, aumentar a geração de caixa e reduzir a dívida líquida.

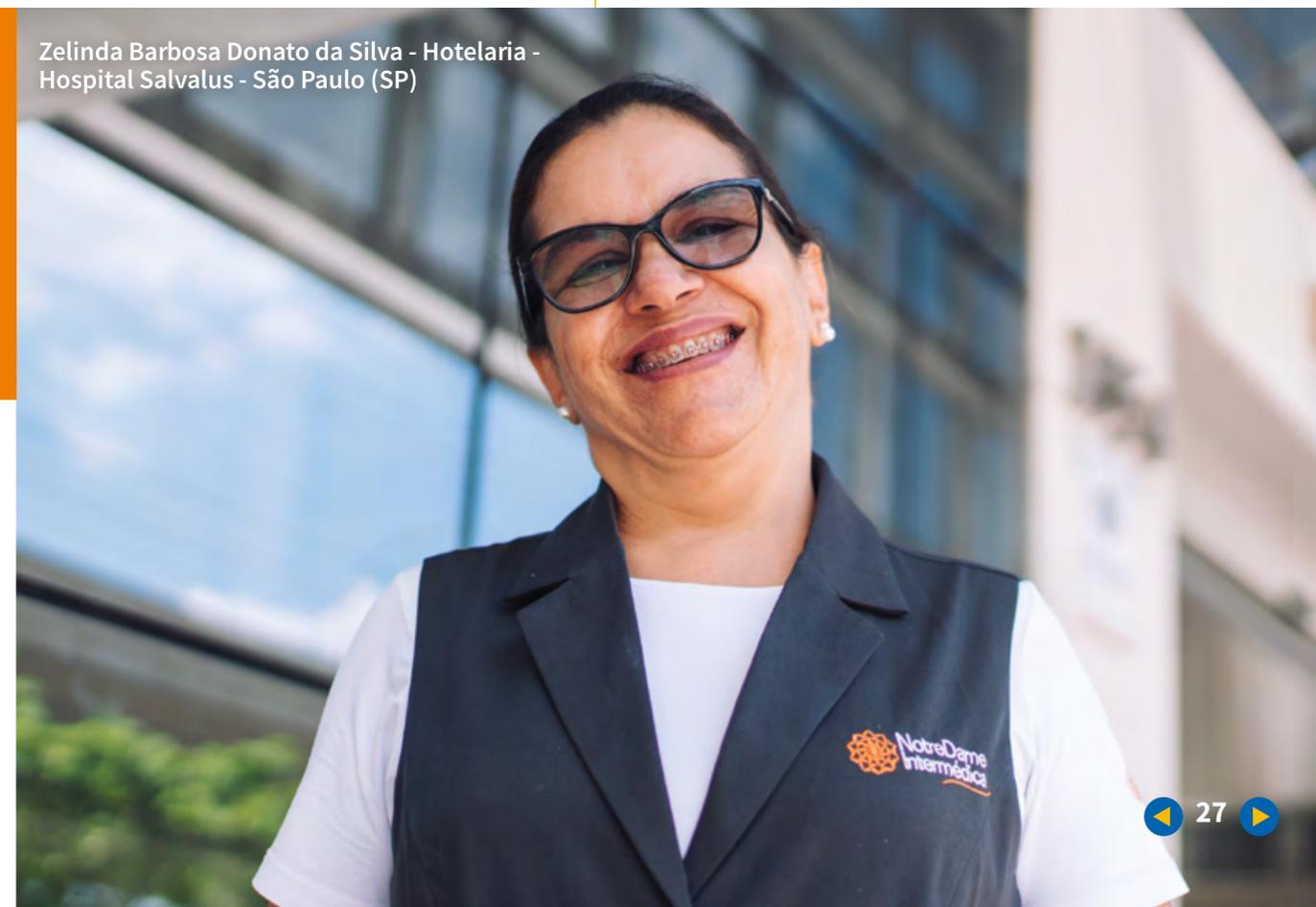
O contínuo processo de desalavancagem da Companhia foi outro fator que fez de 2023 um ano importante, pois favorece uma de suas características principais, que é o crescimento e a ampliação da rede própria. Com isso, é possível expandir a atuação de maneira sustentável, garantindo a qualidade e cumprindo o propósito de oferecer acesso à saúde ao maior número possível de beneficiários.

O Ebitda Ajustado de 2023 atingiu R\$ 2.932,4 milhões (10,7% ROL), um aumento de R\$ 945,1 milhões, 47,6% maior que em 2022. Na comparação dos resultados de 2023 com os de 2022, excluindo o impacto positivo referente ao ressarcimento de despesas conforme contrato de compra e venda de empresas adquiridas pela Companhia, destaca-se positivamente, ainda:

- **Aumento de 10,1% da receita líquida**, reflexo dos reajustes de contratos implementados necessários para o reequilíbrio financeiro, mesmo com redução da base de beneficiários e alienação das empresas do grupo São Francisco Resgate e Maida Health;

- **Lucro Líquido Ajustado totalizou R\$ 846,3 milhões em 2023**, um aumento de R\$ 234,3 milhões na comparação com 2022; e
- **Diluição de 0,6 ponto percentual** nas Despesas Administrativas Caixa.

Zelinda Barbosa Donato da Silva - Hotelaria - Hospital Salvalus - São Paulo (SP)



Custos assistenciais e sinistralidade caixa (Cash MLR)

Em 2023, a Sinistralidade Caixa da Companhia foi de 71,80%, uma redução de 1,5 ponto percentual em comparação com 2022. O decréscimo reflete a trajetória bem-sucedida de reajuste de preço (ainda em curso), bem como o aumento da verticalização, a padronização dos protocolos e controle dos custos a partir da integração das filiais de Minas Gerais e da região Sul.



Valor Econômico Gerado e Distribuído (EVG&D) GRI 201-1

O regime adotado para apuração do valor econômico direto gerado e distribuído (EVG&D) é o regime de competência. O valor econômico direto gerado em 2023 em receitas foi de R\$ 28.307.320 mil. O Valor Econômico Gerado e Distribuído (EVG&D) tem abrangência nacional.

Demonstrações do valor adicionado (Valores expressos em milhares de reais)

| | 2022 | 2023 | | 2022 | 2023 |
|--|-------------------|-------------------|---|-----------------|-----------------|
| Valor econômico gerado | 24.289.672 | 28.307.320 | Distribuição do valor adicionado | | |
| Insumos adquiridos de terceiros | 17.102.808 | 19.314.434 | Pessoal | 4.209.590 | 3.897.082 |
| Valor adicionado bruto | 7.186.864 | 8.992.886 | Impostos, taxas e contribuições | 830.724 | 2.013.655 |
| Depreciação e amortização | 2.187.283 | 2.128.516 | Remuneração de capitais de terceiros | 1.633.442 | 2.979.879 |
| Valor adicionado líquido | 4.999.581 | 6.864.370 | Valor econômico retido | -775.839 | -739.247 |
| Valor adicionado recebido em transferência | 898.336 | 1.286.354 | | | |
| Valor adicionado total a distribuir | 5.897.917 | 8.151.369 | | | |

Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços GRI 203-1

Em 2023, a Hapvida NotreDame Intermédica realizou diversos projetos de infraestrutura e apoio a serviços, relacionados aos centros de saúde da rede própria. Os impactos positivos desses investimentos nas comunidades locais

incluem aumento da assistência oncológica, redução de impacto ambiental, aumento da segurança das unidades, promoção de verticalização e aumento de suficiência de rede. Os valores investidos nesses projetos em 2023 foram:

R\$ 30,3 milhões nas construções de **22 novas clínicas**

R\$ 8,9 milhões em **15 reformas** para atender renovações de licenças regulatórias

R\$ 9,0 milhões nas construções de **6 novos setores** em unidades existentes

R\$ 52,2 milhões nas obras de **5 novos prontos atendimentos**

R\$ 26,9 milhões em **3 reformas de hospitais e clínicas**

R\$ 275 mil na construção de uma **estação de tratamento de esgoto** e um novo **abrigo de resíduos**

R\$ 2,4 milhões em adequações de unidades, incluindo as construções de **3 novas capelas** e uma unidade administrativa, **2 reformas** em telhados de hospitais e **2 ampliações** de clínicas

R\$ 1,5 milhão na construção da nova UTI Neocenter

Impactos econômicos da Companhia GRI 203-2

Os impactos econômicos da Hapvida NotreDame Intermédica incluem os mais de 70 mil empregos diretos e quase 40 mil prestadores diretos, além dos prestadores indiretos que apoiam a operação da Companhia (desde fornecedores de insumos e equipamentos a serviços de manutenção, segurança etc.) e dos prestadores que atuam nos atendimentos na rede credenciada. Seguindo a estratégia de expansão, a cada implantação de nova unidade são gerados empregos na construção civil e há a valorização imobiliária do entorno. Em parceria com outras instituições, a Companhia investe na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias e tratamentos para o atendimento em saúde e prevenção de doenças, gerando empregos também nessa área.

Estratégia

Para continuar apresentando bons resultados em curto e médio prazos, a Hapvida NotreDame Intermédica desenvolveu estratégias em torno de três pilares principais, para os quais o Grupo está preparado, principalmente após um ano de organização interna como foi 2023. São eles:

- Crescer vidas em mercados onde a Companhia possui infraestrutura, como Rio de Janeiro, Brasília, Belo Horizonte e Triângulo Mineiro.
- Verticalização e Integração na Grande São Paulo e no interior do estado, no Paraná, Minas Gerais, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.
- Recuperação de margens, com a aceleração dos reajustes de forma responsável, melhoria na retenção de clientes e a criação e implementação de protocolos, padronização e a otimização da cadeia de fornecedores.



Neste capítulo:

Estratégia de sustentabilidade e ASG

Materialidade

Acesso à saúde como propósito e pilar social

Compromisso ASG

Sustentabilidade e compromissos ASG

Colaboradores Thatyane
Nogueira, Erica Lopes,
Vitor Okada

Estratégia de sustentabilidade e ASG

A Hapvida NotreDame Intermédica tem o objetivo de contribuir para a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas, transformando positivamente a experiência em saúde por meio de um olhar para o cuidado integrado. A estratégia de sustentabilidade do Grupo conecta esse objetivo à busca por soluções em saúde acessível, eficiente e sustentável aos beneficiários, além de operações responsáveis no modelo de negócio da Companhia.

Procura-se, portanto, o desenvolvimento sustentável do negócio e do setor de saúde complementar, além da contribuição para o desenvolvimento das sociedades e a conservação do planeta por meio de ações internas e externas nos pilares Ambiental, Social e de Governança (ASG).

GOVERNANÇA RESPONSÁVEL E INOVADORA



PROTAGONISMO AMBIENTAL

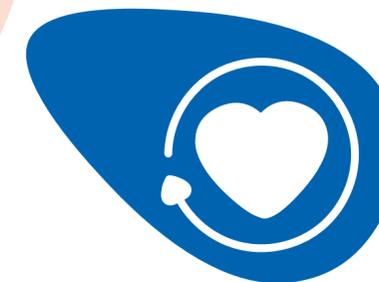


Impactar positivamente a saúde e qualidade de vida das pessoas, sempre com responsabilidade socioambiental.

FOCO NO IMPACTO SOCIAL



CAUIDADO COM O BENEFICIÁRIO



Sustentabilidade e compromissos ASG

A Política de Sustentabilidade da Hapvida NotreDame Intermédica, aprovada em reunião do Conselho de Administração da Companhia, orienta os *stakeholders* e a gestão sobre os compromissos e responsabilidades com a busca de um crescimento aliado a boas práticas sociais, ambientais e de governança.

A política define princípios e objetivos relacionados à agenda ASG com impacto significativo decorrente da operação ou sobre ela. Ou seja, estabelece diretrizes sobre as quais a Companhia pode atuar para potencializar o impacto positivo ou minimizar o impacto negativo, além de prevenir riscos operacionais e de imagem ao negócio.

A estratégia de sustentabilidade do Grupo está pautada no respeito às legislações ambientais, aos direitos humanos, à conduta ética e transparente de todos que de alguma forma se relacionam com a Companhia. A diretoria de ASG é responsável por colocar em prática essa estratégia, implementando e estimulando ações relacionadas a ela entre os colaboradores e parceiros de todas as áreas. Ela é responsável, ainda, por reportar os resultados ao CEO, Conselho de Administração e ao Comitê Estatutário de ASG.



Os princípios e objetivos da Política de Sustentabilidade são pautados em aspectos **sociais**, **ambientais**, de **governança** e de **tecnologia e inovação**.



Colaboradoras Beatriz Moura e Nuana Nascimento

Materialidade GRI 3-1 e GRI 3-2

Foi realizado, em 2022, estudo de materialidade da Hapvida NotreDame Intermédica, com o objetivo de identificar os temas materiais prioritários relacionados à sustentabilidade da Companhia nos próximos cinco anos.

Com apoio de consultoria especializada, foram avaliados *frameworks* e mecanismos de avaliação e reporte de temas ASG que são referência no mercado. Essa avaliação possibilitou uma consolidação prévia de questões materiais e a verificação da presença dessas questões na matriz de materialidade de cinco empresas do setor.

Em seguida, foi feita consulta aos *stakeholders* prioritários da Hapvida NotreDame Intermédica, com 3.661 respostas que direcionaram a estruturação dos 13 temas mais relevantes para a Companhia em relação à sustentabilidade e que passaram a formar a matriz de materialidade do Grupo. São eles:



Governança responsável e inovadora

- Ética e integridade corporativa
- Privacidade de dados e cibersegurança
- Inovação e pesquisa



Protagonismo ambiental

- Estratégia climática
- Gestão de resíduos
- Gestão de energia



Foco no impacto social

- Diversidade & inclusão
- Saúde, segurança e bem-estar
- Direitos humanos e responsabilidade social
- Desenvolvimento e treinamento
- Gestão da cadeia de fornecedores



Cuidado com o beneficiário

- Qualidade no atendimento
- Acesso à saúde

O estudo de materialidade também identificou como Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários os seguintes:

- **ODS 3:** Saúde e bem-estar;
- **ODS 5:** Igualdade de gênero;
- **ODS 10:** Redução das desigualdades;
- **ODS 12:** Consumo e produção responsáveis;
- **ODS 13:** Ação contra a mudança global do clima; e
- **ODS 16:** Paz, justiça e instituições eficazes.



Acesso à saúde como propósito e pilar social GRI 3-3

Segundo pesquisa da Vox Populi para o Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) em 2021, o plano de saúde é o terceiro maior desejo de consumo dos brasileiros, atrás apenas da casa própria e educação. Assim, o aumento médio de renda individual ou familiar no país tende a viabilizar um maior número de comercialização desses planos e, principalmente, um aumento do volume de beneficiários que optam pelos planos reconhecidamente com melhor custo-benefício, numa faixa de preços em que a Hapvida NotreDame Intermédica tem vantagem sobre outras operadoras.

A estrutura, capilaridade e verticalização da Companhia permitem que ela ofereça planos de saúde com preços atrativos, o que a torna, muitas vezes, a porta de entrada dos brasileiros no sistema de saúde suplementar.

Por isso, a Hapvida NotreDame Intermédica acredita que sua grande contribuição ao pilar social da agenda ASG é justamente seu maior propósito: oferecer saúde de qualidade para o maior número possível de brasileiros, contribuindo para que o setor de saúde suplementar consiga apoiar o Estado na garantia do direito fundamental à saúde, previsto na constituição brasileira.

Clientes Rosenilda dos Santos e Lyan Miguel Santos, com a enfermeira Erica Martins



Sistema de assistência à saúde no Brasil

Sustentabilidade e compromissos ASG

A Companhia, como empresa do setor privado, exerce plenamente sua função social ao complementar o sistema público de saúde e oferecer planos de saúde acessíveis a grande parte da população brasileira. A atuação das empresas de planos de saúde é regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que,

baseada na Lei dos Planos Privados de Assistência à Saúde, define as regras para constituição, organização, funcionamento e fiscalização das empresas que operam esses planos.



Assistência à saúde no Brasil em 2023

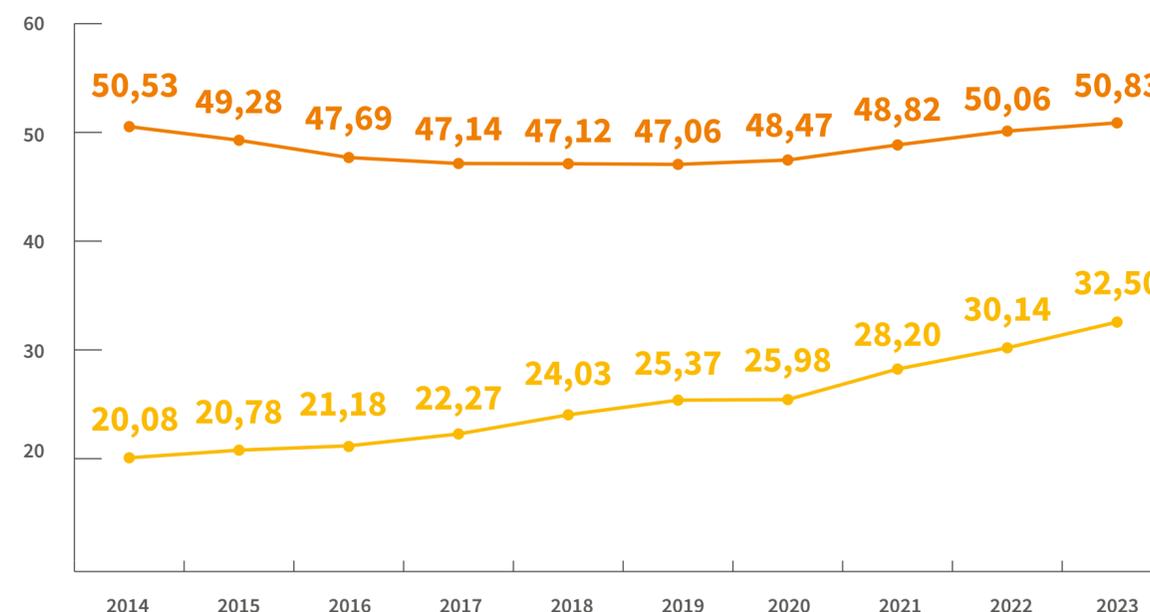
No ano, cerca de 151,25 milhões de brasileiros, aproximadamente 74,97% da população, dependiam exclusivamente do SUS, enquanto o sistema de assistência suplementar à saúde foi responsável pela cobertura de aproximadamente 50,83 milhões de brasileiros, o que equivale a cerca de 25,03% da população.

50,83 milhões de beneficiários de plano de saúde em 2023, 1,53% a mais que em 2022.

32,50 milhões de beneficiários de planos odontológicos em 2023, 7,83% a mais que em 2022.

Fonte: Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (Iess). <https://iessdata.iess.org.br/dados/bmh>

Crescimento do setor de saúde suplementar no Brasil



- Número de beneficiários de planos de saúde (em milhões)
- Número de beneficiários de planos odontológicos (em milhões)

Fonte: Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (Iess). <https://iessdata.iess.org.br/dados/bmh>

Compromissos ASG

GRI 2-23 e GRI 2-24

A Hapvida NotreDame Intermédica possui políticas e compromissos para uma conduta empresarial responsável, inclusive relacionada a temáticas ambientais, sociais e de governança (ASG), entre eles o Código de Ética e Conduta (*ver página 47*), aplicável a todos os administradores, colaboradores, terceiros (fornecedores, corretores, parceiros etc.), clientes e investidores.

O Conselho de Administração supervisiona a incorporação desses compromissos na gestão e nas estratégias, delegando responsabilidades para sua implementação nos diferentes níveis organizacionais. Para integrar os compromissos nas estratégias organizacionais, políticas e operações, são adotadas as seguintes medidas:

- Definição de metas alinhadas aos compromissos;
- Desenvolvimento de procedimentos operacionais;
- Realização de treinamentos e conscientização;
- Realização de avaliação de impacto;
- Aplicação da devida diligência;
- Estabelecimento de responsabilidades claras;

- Comunicação interna;
- Monitoramento e revisão contínua do alinhamento aos compromissos;
- Envolvimento dos colaboradores; e
- Elaboração de relatórios transparentes.

Além do Código de Conduta, outras políticas que apresentam compromissos da Companhia com questões ASG são:

- Política de Sustentabilidade;
- Política de Meio Ambiente;
- Política do Sistema de Integridade;
- Política de Diversidade, Equidade e Inclusão;
- Política contra Assédio e Discriminação; e
- Normativas e Manuais de RH com destaque ao tema de diversidade e grande foco em inclusão e promoção de grupos minorizados.

A Companhia afirma, ainda, publicamente seu compromisso com a transparência e a promoção de avanços sociais, ambientais e de governança, participando de algumas iniciativas dedicadas a temas tratados na agenda ASG, entre elas o Pacto Global da ONU e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



Colaboradores Gabrielly Rodrigues de Souza, Edson Bruno Sales Paiva, Jeovania Torres de Alencar e Geovanna Lopes Monte



Pacto Global Rede Brasil

Sustentabilidade e compromissos ASG

PACTO GLOBAL

A Hapvida NotreDame Intermédica é signatária do Pacto Global, iniciativa voluntária da Organização das Nações Unidas (ONU) que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania. As empresas são convidadas a alinhar suas operações e estratégias aos Dez Princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e desenvolver ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.

Princípios do Pacto Global

Direitos Humanos



01. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.



02. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.



Trabalho

03. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.



04. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.



05. A abolição efetiva do trabalho infantil.



06. Eliminar a discriminação no emprego.



Meio Ambiente

07. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



08. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.



09. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.



Anticorrupção

10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A Companhia também está engajada na contribuição para os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Segundo o estudo de materialidade (*ver página 33*), a gestão da Hapvida NotreDame Intermédica deve priorizar os seguintes ODS:



Outros compromissos públicos e parcerias da Hapvida NotreDame Intermédica com iniciativas da sociedade que trabalham por temas da agenda ASG e de direitos humanos são:



ONU MULHERES

Os Princípios de Empoderamento das Mulheres (*Women's Empowerment Principles – WEP*), criados em 2010 pela ONU Mulheres, orientam sobre formas de empoderar as mulheres e promover a igualdade de gênero. Ao assinar os Princípios, a Hapvida NotreDame Intermédica assume o compromisso público de atuar nesse sentido no ambiente de trabalho, na cadeia de valor e nas comunidades em que possui operações.



COALIZÃO EMPRESARIAL PELO FIM DA VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES E MENINAS

Uma iniciativa colaborativa de mobilização e atuação em conjunto de diversas empresas de todo o Brasil com o propósito de acolher e resgatar as mulheres e meninas em situação de violência, por meio da prevenção e cuidado dentro e fora das organizações. Como parte da Coalizão, a Companhia participa de encontros e capacitações, compartilha práticas e aprende com ações para promoção do acolhimento e proteção de mulheres e meninas.



FÓRUM DE EMPRESAS E DIREITOS LGBTI+

Grupo que articula empresas em torno do compromisso com o respeito e a promoção aos direitos humanos LGBTI+, buscando combater a LGBTfobia e seus efeitos prejudiciais às pessoas, aos negócios e à sociedade. A Hapvida NotreDame Intermédica participa de eventos periódicos e se compromete com os “10 Compromissos para a Promoção dos Direitos LGBTI+”, que expressam o entendimento sobre o papel das empresas e uma agenda de trabalho no tema.



REDE EMPRESARIAL DE INCLUSÃO SOCIAL PELA EMPREGABILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Uma organização com a missão de reunir e mobilizar empresas no Brasil para promover a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, por meio do compartilhamento de conhecimentos e identificação de boas práticas, da articulação de contatos, parcerias e projetos para o desenvolvimento de produtos e serviços conjuntos, visando à qualificação profissional e à facilitação da contratação e retenção.

Sustentabilidade e compromissos ASG

Selo da DIVERSIDADE étnico-racial Prefeitura de Salvador



SELO DA DIVERSIDADE ÉTNICO-RACIAL DE SALVADOR

Uma iniciativa da prefeitura de Salvador, a capital com maior concentração de população negra no Brasil, com o objetivo de chamar e conscientizar organizações privadas a realizar, em conjunto com esferas públicas, políticas de inclusão e de reparação racial. Em 2023, a Hapvida NotreDame Intermédica foi certificada na categoria Empresa Compromisso como consequência das ações realizadas e dos indicadores positivos de presença de pessoas negras em seu quadro de colaboradores.



PROJETO JUSTICEIRAS

Uma organização que procura suprir a necessidade de canais e sistemas alternativos para combater e prevenir a violência de gênero, oferecendo acolhimento psicológico e jurídico, assim como outras medidas, como realocação da vítima. Em 2023, a Companhia expandiu essa parceria, passando a divulgar o canal para toda a rede de clientes e não apenas entre as colaboradoras.



TRANSEMPREGOS

Um projeto de empregabilidade focado em profissionais transgêneros, funcionando como uma ponte entre talentos e empresas que buscam fazer um trabalho real de inclusão.

Ao ser signatária dessas iniciativas, a Companhia compreende melhor os desafios e ajuda a **transformar a sociedade.**



Colaboradores Elidiane Natividade,
Thayná Vidal, Paulo Satt

Governança

Neste capítulo:
Estrutura de Governança
Ética e integridade
Inovação e pesquisa
Gestão de risco

Estrutura de Governança

GRI 2-9

A governança da Hapvida NotreDame Intermédica está alinhada com as recomendações do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), como:

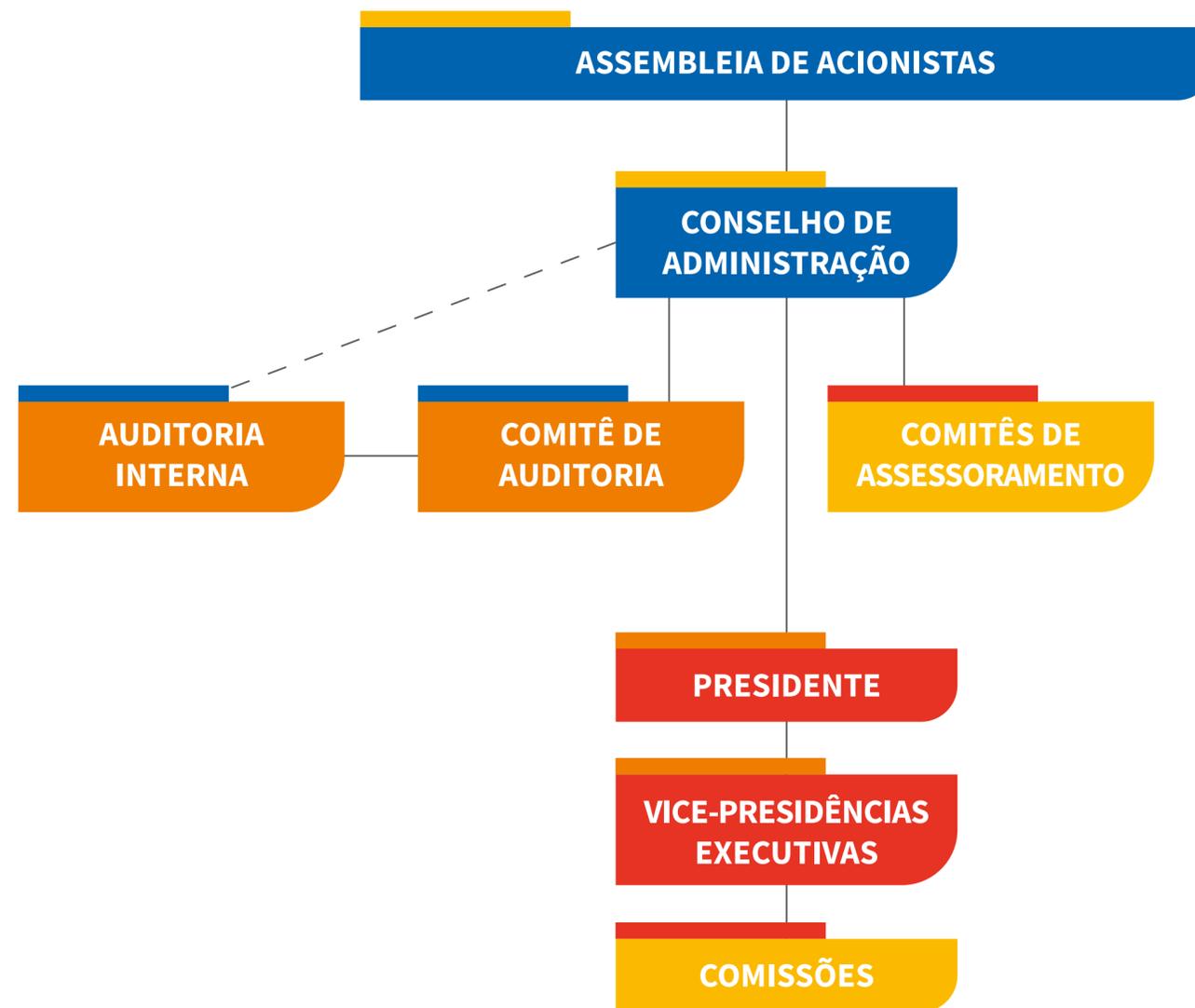
- Vedação ao uso de informações privilegiadas e existência de política de divulgação de informações relevantes;
- Conselheiros com experiência em questões operacionais, financeiras e outras, além de experiência em participação em outros conselhos de administração;
- Manutenção de um canal de denúncias (Canal Confidencial) para a apresentação de denúncias ou resolução de dilemas de ordem ética; e
- Auditoria interna, vinculada diretamente ao Conselho de Administração.

Como figura no Novo Mercado da B3 (Brasil, Bolsa e Balcão), a Companhia atende, ainda, a critérios específicos de governança, que vão além das obrigações perante a Lei das Sociedades por Ações (Lei das S.A.).

A estrutura de governança da Hapvida NotreDame Intermédica é composta pelas seguintes instâncias:

- Assembleia de Acionistas;
- Conselho de Administração;
- Comitês de assessoramento ao Conselho;
- Diretoria estatutária e executiva; e
- Auditoria interna e auditoria independente.

Em 2023, a governança da Companhia foi reestruturada, com avanços no processo de integração das duas empresas Hapvida e NotreDame Intermédica. A grande mudança foi a substituição de dois co-CEOs por um único CEO, importante passo para a unificação das atividades do Grupo. Além disso, as vice-presidências de operações, que atuavam paralelamente, divididas por regional, passaram a ter escopos diferentes entre si, mas ambas com atuação e estratégias nacionais.



Assembleia de Acionistas, Conselho de Administração e Diretoria Executiva

GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12 e GRI 2-13

A Assembleia Geral de acionistas da Hapvida NotreDame Intermédica reúne-se ordinariamente uma vez por ano e extraordinariamente sempre que convocada nos termos da lei ou do Estatuto Social. Compete à Assembleia Geral da Companhia deliberar sobre as alterações no seu estatuto social, fixar os honorários do Conselho e da Diretoria, as modificações na política de dividendos, a aprovação das contas submetidas pelo Conselho de Administração, além dos assuntos previstos no Capítulo III do seu Estatuto Social e na legislação aplicável.

Para ampliar o conhecimento dos acionistas sobre temas relacionados ao desenvolvimento sustentável, são adotadas medidas que incluem a realização de eventos destinados a trazer aos sócios informações relevantes sobre a Companhia, como o Hapvida Day, realizado em 2023.



Eduardo de Souza Uvo,
enfermeiro SCIRAS - Hospital
Salvalus - São Paulo (SP)

Governança

Também compete à Assembleia Geral de acionistas eleger e destituir os membros do Conselho de Administração, a quem ela delega a responsabilidade pela gestão da Companhia.

O Conselho de Administração é formado por nove membros, dos quais quatro são independentes. O presidente do Conselho de Administração não ocupa cargo executivo na Companhia.

A composição do Conselho de Administração considera a necessidade de efetiva contribuição dos seus membros, e, por isso, a experiência e a área de atuação são critérios fundamentais de escolha. Assim, fazem parte do Conselho de Administração da Companhia executivos com experiência em governança, controles internos e risco corporativos, sustentabilidade, saúde, tecnologia, mercado, contabilidade e finanças e gestão de pessoas.

Cabe ao Conselho, dentre outras competências, estabelecer uma estratégia sustentável para a Companhia, orientar os negócios, eleger e destituir os membros da Diretoria, assim como garantir a supervisão sobre a governança estabelecida por ele.

Responsável pela gestão de impactos, o Conselho de Administração reporta os resultados do negócio à comunidade em geral por meio de *releases*, relatórios de sustentabilidade, Demonstrações Financeiras Individuais Consolidadas (DF) e Formulário de Referência (FRE), cada um seguindo sua periodicidade legal.

O Conselho de Administração tem o suporte dos comitês de assessoramento que emitem recomendações sobre questões específicas, contribuindo para que a administração adote as melhores decisões de forma fundamentada (*ver página 45*).



Informações adicionais sobre conselheiros e vice-presidentes, além da formação dos comitês de assessoramento, podem ser acessadas [aqui](#). **GRI 2-9**

Governança

Conselho de Administração

Presidente:

Candido Pinheiro Koren de Lima

Conselheiros independentes:

Carlos Augusto Leone Piani
José Luis Camargo Júnior
Nicola Calicchio Neto
Maria Paula Soares Aranha

Conselheiro e CEO:

Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima

Conselheiros:

Candido Pinheiro Koren de Lima Júnior
Alberto Serrentino

Presidência e vice-presidências executivas

Diretor-Presidente Estatutário:

Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima

Diretor Vice-Presidente de Operações Estatutário:

Alain Benvenuti

Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores Estatutário:

Mauricio Fernandes Teixeira

Diretor Vice-Presidente Jurídico Estatutário:

Igor Macêdo Facó

Diretor Vice-Presidente de Relações Institucionais Estatutário:

Gustavo Henrique Zacharias Ribeiro

Diretor Vice-Presidente de Operação Hospitalar e Serviços:

Francisco de Andrade Souto

Vice-Presidente de Recursos Humanos:

Eliana Maria Vieira

Vice-Presidente de Infraestrutura:

André Luiz Bonfim de Melo

Vice-Presidente de Odontologia, Marketing e Relações Públicas:

Jaqueline Sena

Vice-Presidente de Tecnologia e Inovação:

Kleber Linhares Dias

Vice-Presidente Comercial:

Rafael Andrade Santos

Vice-Presidente Técnico e Regulatório:

Luiz Celso Dias Lopes

Vice-Presidente de Custos, Contas Médicas e Venda de Serviços:

Silvia Caramé Estefan

Vice-Presidente de Regulação e Auditoria Médica e Assistencial:

Milaine de Oliveira Lima

Comitês Estatutários GRI 2-10

Os comitês estatutários supervisionam e orientam a administração sobre tópicos relacionados aos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

Comitê Estatutário de ASG

- auxilia o Conselho de Administração em questões ambientais, sociais, de governança e sustentabilidade;
- elabora e revisa periodicamente a estratégia de ASG e recomenda ao Conselho de Administração a sua aprovação, observadas as melhores práticas de mercado e as legislações e regulamentações aplicáveis;
- consolida os projetos de ASG da Companhia, sugerindo e recomendando mudanças para buscar a sua aderência e alinhamento com a estratégia de ASG;
- acompanha e revisa o painel de metas e indicadores do plano de ASG da Companhia;
- informa o Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance sobre situações envolvendo temas e abordagens de ASG com potencial risco para a imagem, reputação e patrimônio da Companhia;
- recomenda a aprovação de normas e procedimentos corporativos relacionados a questões de ASG;
- recomenda a adesão ou continuidade em protocolos, princípios, acordos e tratados nacionais ou internacionais, direta ou indiretamente relacionados com ASG.

Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance

- é 100% formado por membros externos, dentre os quais 60% são especialistas em finanças;
- além das obrigações estabelecidas na legislação, o comitê assessoria o Conselho de Administração em questões relacionadas a auditoria, integridade, conformidade regulatória, segurança da informação, privacidade, controles internos e riscos;
- monitora o cumprimento pela Companhia das leis, padrões e regulamentos aplicáveis, além das políticas internas;
- monitora eventos que possam impactar os controles internos e, por consequência, os objetivos da Companhia;
- revisa anualmente as diretrizes, estratégias e políticas de gestão de riscos e de capital, propondo recomendações ao Conselho de Administração;
- monitora permanentemente o apetite a riscos da Companhia, levando em consideração os objetivos estratégicos, realizando recomendações quando necessário;
- monitora periodicamente o funcionamento do canal de denúncias;
- monitora os processos, eventualmente apontados como deficitários pela carta de controles internos, emitida pela empresa de auditoria externa.

Comitê Estatutário de Remuneração e Pessoas

- auxilia o Conselho de Administração no exercício das suas atribuições em questões relacionadas a pessoas, nomeação e avaliação;
- assessora o Conselho de Administração no plano de sucessão de seus conselheiros, bem como dos executivos da Companhia;
- recomenda os critérios gerais de remuneração e as políticas de benefícios dos administradores da Companhia e de sociedades controladas, direta ou indiretamente;
- auxilia o Conselho de Administração no gerenciamento de planos de incentivo de longo prazo e em planos de remuneração baseados em ações;
- assessora o Comitê de Administração no processo de indicação e nomeação dos membros do Conselho de Administração, seus comitês e da Diretoria estatutária.

A Hapvida NotreDame Intermédica possui um processo estabelecido para nomeação e seleção de conselheiros e dos membros de seus comitês. As diretrizes e recomendações que fazem parte desse processo incluem a avaliação do Comitê de Remuneração e Pessoas, que é responsável inclusive pelas análises das indicações de nomeação, de competências e pela verificação da análise de *background check* de integridade (BCI) pela estrutura de *compliance*. Os critérios de avaliação adotados no processo de nomeação e seleção são aplicados especificamente ao Conselho de Administração, considerando que a Assembleia de Acionistas, sendo o mais alto órgão de governança, não possui critérios estabelecidos para esse fim.



Remuneração da alta liderança **GRI 2-19**

As políticas de remuneração da alta liderança e do Conselho de Administração têm componentes fixos e variáveis. A remuneração fixa, alinhada com as práticas de mercado, é baseada nas responsabilidades do cargo e nas experiências individuais dos administradores e tem o objetivo de compensar diretamente pelos serviços prestados. Ela pode ser revista anualmente, por recomendação do Comitê de Remuneração e Pessoas e mediante a aprovação pelo Conselho de Administração, para assegurar que esteja atualizada e adequada às práticas de mercado.

A remuneração variável de curto prazo, quando aplicável, está condicionada ao atingimento de metas individuais e coletivas e prevê o pagamento de bônus para incentivar o cumprimento dos objetivos estratégicos da Companhia, alinhados aos interesses de investidores, clientes e outros *stakeholders*.

A remuneração variável de longo prazo tem como objetivo estimular a expansão e o sucesso da Companhia, alinhar os interesses dos membros do Conselho de Administração e administradores aos dos acionistas, e possibilitar a atração e retenção de executivos. Ver Política de Remuneração [aqui](#).

Participação em associações **GRI 2-28**

A Hapvida NotreDame Intermédica participa da Associação Brasileira de Medicina de Grupos (Abramge), que engloba as operadoras de planos de saúde e dental. Os principais objetivos dessa participação são buscar oportunidades de melhoria para o setor, defender seus interesses e trabalhar por sua reputação.

Por meio da Abramge, a Companhia atua na defesa de projetos de lei de interesse da saúde suplementar e outros assuntos que envolvam a cadeia de saúde. A Associação trabalha de forma setorial para evitar que projetos de lei de impacto negativo para o setor sejam aprovados em qualquer esfera legislativa.

Ética e integridade

GRI 3-3

Ética e integridade são valores inegociáveis na Hapvida NotreDame Intermédica, estimulados e cobrados tanto dos colaboradores quanto dos demais *stakeholders*. As ações da Companhia são pautadas pelo Código de Ética e Conduta e por um conjunto de políticas que orienta a atuação de todos aqueles que agem para ela e em nome dela.

Em linha com as melhores práticas de mercado, as atividades relacionadas ao tema ocorrem a partir da percepção dos riscos de integridade e *compliance* monitorados pelo Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance.

Os riscos, com base no mapeamento aprovado pelo Conselho de Administração, são revisados anualmente e, assim, são observadas as oportunidades de melhoria ou necessidades de adequação de políticas, procedimentos ou controles internos. Para estabelecer relacionamentos idôneos, éticos e íntegros, contribuindo para a sustentabilidade e a mitigação de riscos reputacionais, a Companhia executa o processo de análise de integridade (*due diligence*) de terceiros, conforme previsto na Política de Avaliação de Integridade de Terceiros.



Código de ética

GRI 2-23

O Código de Ética e Conduta da Hapvida NotreDame Intermédica apresenta aos *stakeholders* da Companhia um conjunto de normas e compromissos éticos que deve orientar a tomada de decisão e ser rigorosamente observado.

O conteúdo do Código de Ética e Conduta é constantemente atualizado e, por isso, a realização do treinamento anual sobre seu conteúdo é indicada aos colaboradores.

Em complemento ao Código de Ética, a Companhia possui as seguintes políticas:

- Política de Contratação de Auditoria Externa;
- Política contra Assédio e Discriminação;
- Política de Remuneração;
- Política de Segurança da Informação;
- Política e Negociação de Valores Mobiliários;

- Política de Combate às Mudanças Climáticas;
- Política de Gestão de Riscos;
- Política Corporativa de Meio Ambiente;
- Política de Divulgação de Fato Relevante;
- Política de Diversidade, Equidade e Inclusão;
- Política de Gerenciamento de Riscos;
- Política de Transações entre Partes Relacionadas;
- Política Concorrencial;
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- Política de Patrocínios, Doações, Contribuições Voluntárias e Incentivo Social;
- Política Anticorrupção e Antissuborno;
- Política de Avaliação de Integridade de Terceiros;
- Política de Sustentabilidade;
- Política de Distribuição de Proventos;
- Política de Investimentos e Caixa Mínimo;
- Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Comitês.

Compliance

Apoiado em seu compromisso ético, a Companhia mantém o seu Programa de Integridade e Compliance permanentemente atualizado e revisado pelo Conselho de Administração.

O programa é composto por um conjunto de diretrizes formais, incluindo o Código de Ética e Conduta, políticas de anticorrupção e anti-suborno, sistema de integridade, prevenção à lavagem de dinheiro, avaliação de integridade de terceiros, políticas de patrocínio, doações, contribuições voluntárias e incentivo social e política concorrencial.

A divulgação e os treinamentos realizados para difundir o conteúdo do programa têm como objetivos detectar, prevenir ou, se for o caso, reprimir e remediar comportamentos classificados como inadequados, segundo o Código de Ética e Conduta da Companhia. Dentre os resultados alcançados, observa-se:

- MELHORIAS NOS NÍVEIS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA
- MAIOR SEGURANÇA PARA A TOMADA DE DECISÕES ESTRATÉGICAS

■ VALORIZAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO PARA AMBIENTE DE TRABALHO SAUDÁVEL

■ MITIGAÇÃO, IDENTIFICAÇÃO E CORREÇÃO DE FRAUDES INTERNAS

■ MINIMIZAÇÃO DE CONDUTAS INADEQUADAS QUE PREJUDICAM A COMPANHIA

■ MELHORIA DA REPUTAÇÃO DA COMPANHIA PERANTE O MERCADO

■ REDUÇÃO DE RISCOS LEGAIS (JUDICIAIS)

■ DIMINUIÇÃO DA EXPOSIÇÃO A RISCOS DE CORRUPÇÃO



Cleonice Cruz e Elizabeth Oliveira - Adm. Hospital Salvalus - São Paulo (SP)

O Programa de Integridade e Compliance implementa e executa suas ações com base em sete pilares:

- 1 Compromisso e suporte da Alta Administração**
As iniciativas da área de Integridade e Compliance são amparadas por suporte e incentivo dos administradores da Companhia, o que proporciona um constante desenvolvimento do programa.
- 2 Código de Conduta e políticas de integridade e compliance**
As atividades de prevenção, detecção e remediação de casos de desvios de conduta e descumprimentos de leis e de políticas internas são desempenhadas com base nas diretrizes do Código de Ética e Conduta e nas políticas de integridade e compliance.
- 3 Comunicação, treinamento e conscientização**
A área de Integridade e Compliance é responsável pela elaboração do plano anual de comunicação sobre compliance e pela redação de comunicados mensais encaminhados pela área de Comunicação Corporativa sobre o tema, tanto para colaboradores quanto para administradores.
- 4 Monitoramento contínuo (em parceria com outras equipes)**
O Programa de Integridade e Compliance monitora continuamente, por meio de inspeções periódicas, o Canal de Denúncias e o da Auditoria Interna, o cumprimento do Código de Conduta, de políticas e normas pelos integrantes e colaboradores da Companhia, independentemente do nível hierárquico.
- 5 Análise de perfil e riscos de terceiros (análise de integridade/ due diligence)**
Para assegurar que a Companhia estabelecerá relações com terceiros idôneos, éticos e íntegros, e contribuir para a sustentabilidade e a mitigação de riscos reputacionais, é executado o processo de análise de integridade (due diligence) de terceiros, conforme previsto na Política de Avaliação de Integridade de Terceiros.
- 6 Papel consultivo (emissão de pareceres)**
Todos os colaboradores da Hapvida NotreDame Intermédica têm acesso ao Programa de Integridade e Compliance em endereço eletrônico específico para a recepção de consultas variadas (integridade@hapvida.com.br) e emissão de pareceres.
- 7 Gestão de riscos e controles de compliance (em parceria com outras equipes)**
A área de Integridade e Compliance também contribui, alinhada com o Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance, para o mapeamento de riscos de compliance, bem como na elaboração de planos de ação visando sua mitigação.



Colaborador Pedro Costa

Governança



Treinamentos de *compliance*

A Companhia disponibiliza e cobra de seus colaboradores a participação em seus treinamentos. Em 2023, os materiais disponíveis na Trilha de Integridade e Compliance da Companhia totalizaram **27.805 acessos**.

| CURSOS | ACESSOS |
|---|---------|
| Código de Ética e Conduta | 17.633 |
| Lei Anticorrupção e Integridade Corporativa | 3.294 |
| Fábula da Corrupção | 2.601 |
| Prevenção à Lavagem de Dinheiro | 2.246 |
| Assédio e Danos Morais | 1.732 |
| Guia Anticorrupção | 110 |
| Corrupção na Saúde - Oportunidades e Desafios | 189 |

Atuação da área de Integridade e Compliance em 2023

A área de Integridade e Compliance concluiu, em 2023, 100% dos pareceres e *due diligences* apresentados ou levantados.

1.171 pareceres
1.897 *due diligences*, sendo 92% (1.753) de baixo risco.

Geovanna Lopes Monte -
Assistente Adm. -
Comercial Backoffice



Combate à corrupção

GRI 205-1, GRI 205-2 e GRI 205-3

A Hapvida NotreDame Intermédica comunica e oferece capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção a seus colaboradores. Em 2023, a quantidade de treinamentos realizados apresentou uma melhoria significativa em relação a 2022. Foram treinadas 17.633 pessoas, considerando apenas o treinamento sobre o Código de Ética e Conduta.

Para 2024, a perspectiva é de que o número de acesso aos treinamentos corporativos relacionados ao tema seja ainda maior, considerando a padronização, pós-fusão entre Hapvida e NotreDame Intermédica, dos materiais em plataforma de ensino unificada, bem como a determinação de metas e indicadores relacionados ao tema.

Número total e percentual de membros da governança que foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região GRI 205-2

| 2023 | | |
|---|--------------|-------------|
| Membros da governança comunicados e treinados | Número total | Comunicados |
| Filial SP | 17 | 17 |
| Percentual de membros comunicados/treinados (%) | | 100 |
| Total | 17 | 17 |
| Percentual de membros comunicados/treinados (%) | | 100 |

Nota 1: Apenas a filial de SP foi considerada, pois é onde se concentram todos os membros da governança.

Nota 2: Não houve treinamentos sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção para membros da governança em 2023.

Número de empregados que foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região GRI 205-2

| 2023 | | | |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| | Número total | Comunicados | Treinados |
| Filial SP | 28.686 | 28.686 | 12.720 |
| Filial MG | 4.412 | 4.412 | 413 |
| Filial RJ | 1.884 | 1.884 | 797 |
| Sul | 4.595 | 4.595 | 2.045 |
| Norte | 3.805 | 3.805 | 333 |
| Nordeste | 23.548 | 23.548 | 1.179 |
| Centro-oeste | 3.240 | 3.240 | 146 |
| Total | 70.170 | 70.170 | 17.633 |

Número de empregados que foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por categoria funcional GRI 205-2

| 2023 | | | |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | Número total | Comunicados | Treinados |
| Diretoria | 187 | 187 | 40 |
| Gerência | 783 | 783 | 210 |
| Coordenação | 1.582 | 1.582 | 454 |
| Supervisão | 1.330 | 1.330 | 485 |
| Especialista/Analista | 14.289 | 14.289 | 1.594 |
| Auxiliar Técnico/Operacional | 51.999 | 51.999 | 14.850 |
| Total | 70.170 | 70.170 | 17.633 |

Governança

Além de comunicar a seus colaboradores e terceiros seus procedimentos e políticas de combate à corrupção, em 2023 a Hapvida NotreDame Intermédica submeteu 1.897 operações a avaliações sobre riscos relacionados à corrupção, nos processos de *due diligence*.

Os principais riscos relacionados à corrupção identificados no processo de avaliação incluem suborno e propina, presentes e hospitalidades, doações políticas suspeitas, fornecedores e agentes intermediários de alto risco, conflitos de interesse, corrupção em contratações e licitações, práticas contábeis fraudulentas, falta de transparência em doações beneficentes e suborno em licenciamento e regulamentações.

Anualmente, a Gestão Corporativa de Riscos e Controles internos reavalia 100% dos seus riscos, considerando todas as categorias, incluindo a de *compliance* e implanta, em conjunto com a área de negócios, os controles correspondentes.

Não houve, em 2023, casos de corrupção – processo jurídico ou reporte no Canal de Denúncias – envolvendo a Hapvida NotreDame Intermédica e/ou seus colaboradores.



Gabrielly Rodrigues de Souza -
Promotora de Adesão -
Comercial Adesão

Canal de Denúncias GRI 2-26

O Canal de Denúncias é um dos principais mecanismos de identificação de práticas e comportamentos dissonantes ao definido no Código de Conduta, em políticas internas e legislações vigentes.

Os colaboradores da área de Auditoria Interna, devidamente capacitados e envolvidos no processo de apurações ou investigações de denúncias recebidas pelo canal, além de firmarem termo de confidencialidade, mantêm constante e atual o compromisso de executá-lo de forma técnica, sigilosa e independente.

As denúncias recebidas pelo canal são analisadas por empresa independente e especializada, garantindo maior segurança ao denunciante e sigilo absoluto. Ao denunciante também é garantida a oportunidade de se identificar ou registrar relatos de forma anônima, assim como acompanhar o *status* da apuração por meio da plataforma de denúncias, o que garante segurança, transparência e credibilidade ao procedimento investigatório.

No caso de denúncia considerada procedente há aplicação de medidas disciplinares com base na legislação e em requisitos e fluxos definidos na Política de Consequências.

Trimestralmente, é apresentado ao Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance o volume de denúncias por tema, detalhamento das principais denúncias (de forma a não identificar os denunciadores) e as ações adotadas pela área responsável. Quando os membros do Comitê entendem ser necessário, a denúncia é levada ao Conselho de Administração e pode influenciar a revisão ou complementação de políticas e ações de prevenção e mitigação de algum *gap* de processo identificado.

Em 2022, ainda que a recepção das denúncias já fosse realizada pela mesma empresa terceirizada, usando o mesmo sistema, os ambientes de realização da denúncia – 0800 e páginas na internet – ainda eram diferentes. Em 2023, com o avanço do projeto de integração os dois

canais de denúncia: Hapvida e NotreDame Intermédica foram unificados. Além disso, a gestão das denúncias, que era feita pela área de Compliance, passou a ser responsabilidade do setor de Auditoria Interna.



Os canais para registro de denúncias estão disponíveis 24 horas por dia e em todos os dias do ano, podendo ser acessados por qualquer colaborador, terceiro ou demais interessados pelos seguintes meios:

0800 591 5126

<https://www.canaldedenuncias.com.br/hapvidandi/>

Denúncias no Canal de Denúncias em 2023 GRI 2-26

No ano, o canal recebeu 6.333 denúncias. Dessas, após análise dos relatos, foram identificados 4.191 casos que não configuravam violação ao Código de Ética e Conduta.

Assim, o número de denúncias relacionadas ao escopo do canal, em 2023, foi de 2.142, próximo ao número observado em 2022.

Inovação e pesquisa

GRI 3-3

A Hapvida NotreDame Intermédica acredita que inovação, pesquisa e educação podem contribuir de maneira significativa para a promoção da saúde e, por isso, desenvolve uma série de iniciativas nesses campos.

Tecnologia e inovação

A Companhia estimula a criatividade e o aprimoramento contínuo dos processos, priorizando a automação e a robotização. Os esforços na busca de novas soluções têm como objetivo melhores níveis de atendimento, maior qualidade e menor custo na prestação de serviços, por meio das seguintes ações:

- Expansão do uso da tecnologia de inteligência artificial para oferecer mais soluções;
- Implementação de soluções inovadoras no programa de Intraempreendedorismo;
- Estabelecimento de parcerias com *startups* e fortalecimento da presença da Companhia no ecossistema de inovação;

- Ampliação da utilização dos canais digitais para vendas, agendamento de consultas e telemedicina; e
- Melhoria dos programas de monitoramento e medicina preventiva por meio da tecnologia.

Tecnologias como a inteligência artificial e *data science* são exploradas e aplicadas diariamente em projetos internos e em parceria com *startups* e *big techs*. Em 2023, foram desenvolvidos mais de 14 projetos utilizando Inteligência Artificial e criada uma infraestrutura mais robusta para desenvolvimento e monitoramento dessas soluções. Mais de 6 mil colaboradores já foram envolvidos em iniciativas de inovação

corporativa, e foram realizadas mais de 184 conexões com *startups* e empresas de tecnologia especializadas em soluções inovadoras.

Além da implementação dos programas de inovação, a área de Tecnologia realiza monitoramento constante do mercado, com mapeamento semanal das principais atualizações com foco em saúde, tecnologia e inovação. Em 2023, foram enviados 31 reportes à alta gestão da Companhia e observados os seguintes avanços em relação à tecnologia:

- **Melhorias nos processos e ferramentas para o atendimento aos beneficiários**, o que resultou em melhoria na qualidade de atendimento;
- **Redução dos custos dos serviços**, possibilitando a ampliação da oferta de serviços de saúde e beneficiando um maior número de pessoas;
- **Aumento no volume de consultas realizadas por canais digitais**, indicando maior acessibilidade aos serviços de saúde; e
- **Implementação de iniciativas com foco na melhoria da qualidade de atendimento aos pacientes**, proporcionando uma experiência mais satisfatória para os beneficiários.



Reconhecimento

Em 2023, a Hapvida NotreDame Intermédica foi reconhecida como uma das principais empresas inovadoras do país em premiações nacionais. No Prêmio Valor Inovação Brasil 2023, a Companhia conquistou o 5º lugar na categoria Seguros e Planos de Saúde. No *Ranking Top 100 Open Corps 2023*, também ficou na 5ª posição na categoria Serviços de Saúde. E no Prêmio Intraempreendedorismo AEVO, na categoria empresa, conquistou 12º lugar em Inovação de sustentação, 16º lugar em Inovação aberta e 23º lugar em Inovação de transformação.



Pesquisa e Educação

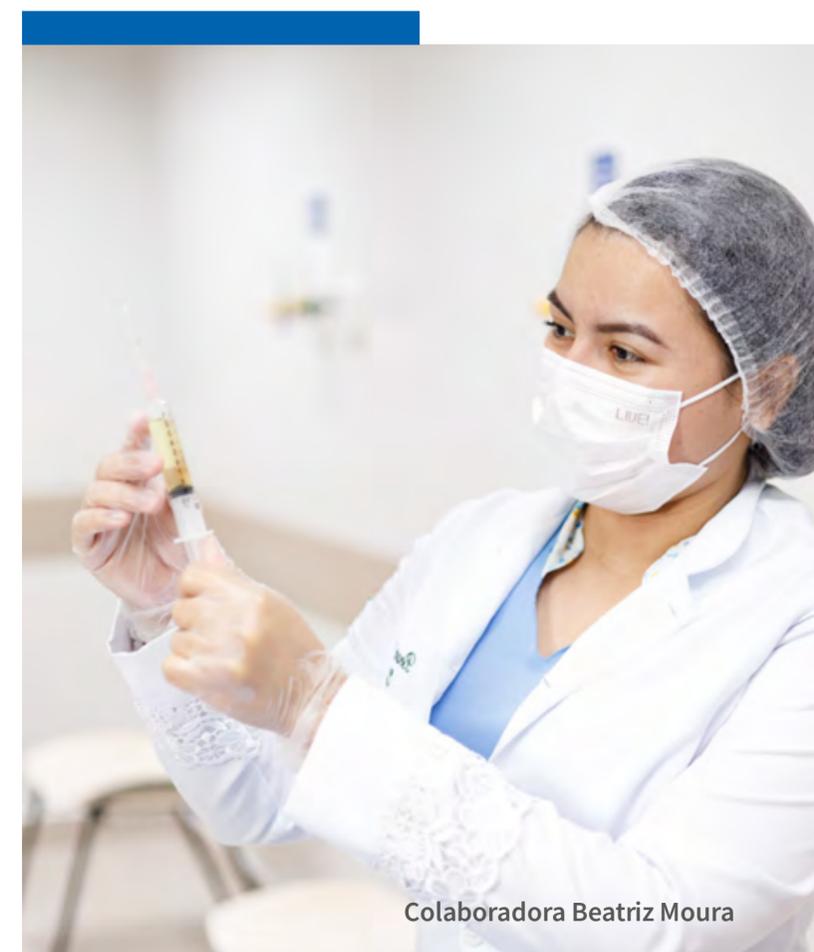
A Hapvida NotreDame Intermédica criou, em 2023, o Instituto Internacional de Pesquisa e Educação (IPE), com sete unidades próprias, equipadas com tecnologia moderna e profissionais altamente qualificados. Os centros de pesquisa do IPE estão localizados em São Paulo (dois centros), Ribeirão Preto (em parceria com a universidade Unaerp), Belo Horizonte, Goiânia, Fortaleza e Recife. Além do desenvolvimento de pesquisas internas, o IPE mantém parcerias com renomadas instituições, o que amplia sua capacidade de investigação e desenvolvimento de conhecimento.

As pesquisas realizadas no IPE estão em conformidade com os rigores do Comitê Nacional de Ética em Pesquisa (CNPE), assegurando a proteção dos direitos dos participantes e o respeito aos princípios éticos, além de observarem de forma irrestrita as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a privacidade e a segurança das informações dos pacientes.

Em 2023, o Instituto realizou dois congressos nacionais de medicina, em Belo Horizonte e Fortaleza, e um simpósio regional, em Ribeirão Preto.

Além dos investimentos em pesquisa, a Companhia investe em programas de educação continuada como internato e residência médica próprios ou em parceria com instituições de ensino superior reconhecidas. Os programas desenvolvidos oferecem aos internos e residentes a oportunidade de vivenciar a prática médica em um ambiente de excelência, sob a orientação de profissionais experientes e com acesso a recursos de última geração.

Atualmente, 700 acadêmicos e profissionais participam de programas de internato e residência médica da Hapvida NotreDame Intermédica em diversas especialidades médicas. Os programas educacionais estão presentes em todas as regiões do Brasil, com especial destaque para os estados do Amazonas, Pará, Ceará, Piauí, Alagoas, Bahia, Minas Gerais, São Paulo, Paraná e Santa Catarina. Trata-se de programas com sustentabilidade, fomentados pelas instituições de ensino superior parceiras.



Colaboradora Beatriz Moura



Pesquisa e desenvolvimento

Atualmente são desenvolvidas pesquisas nas seguintes áreas:

ONCOLÓGICAS

Mama
Próstata
Cólon/Reto
Pulmão
Colo do útero
Linfoma

NEUROLÓGICAS

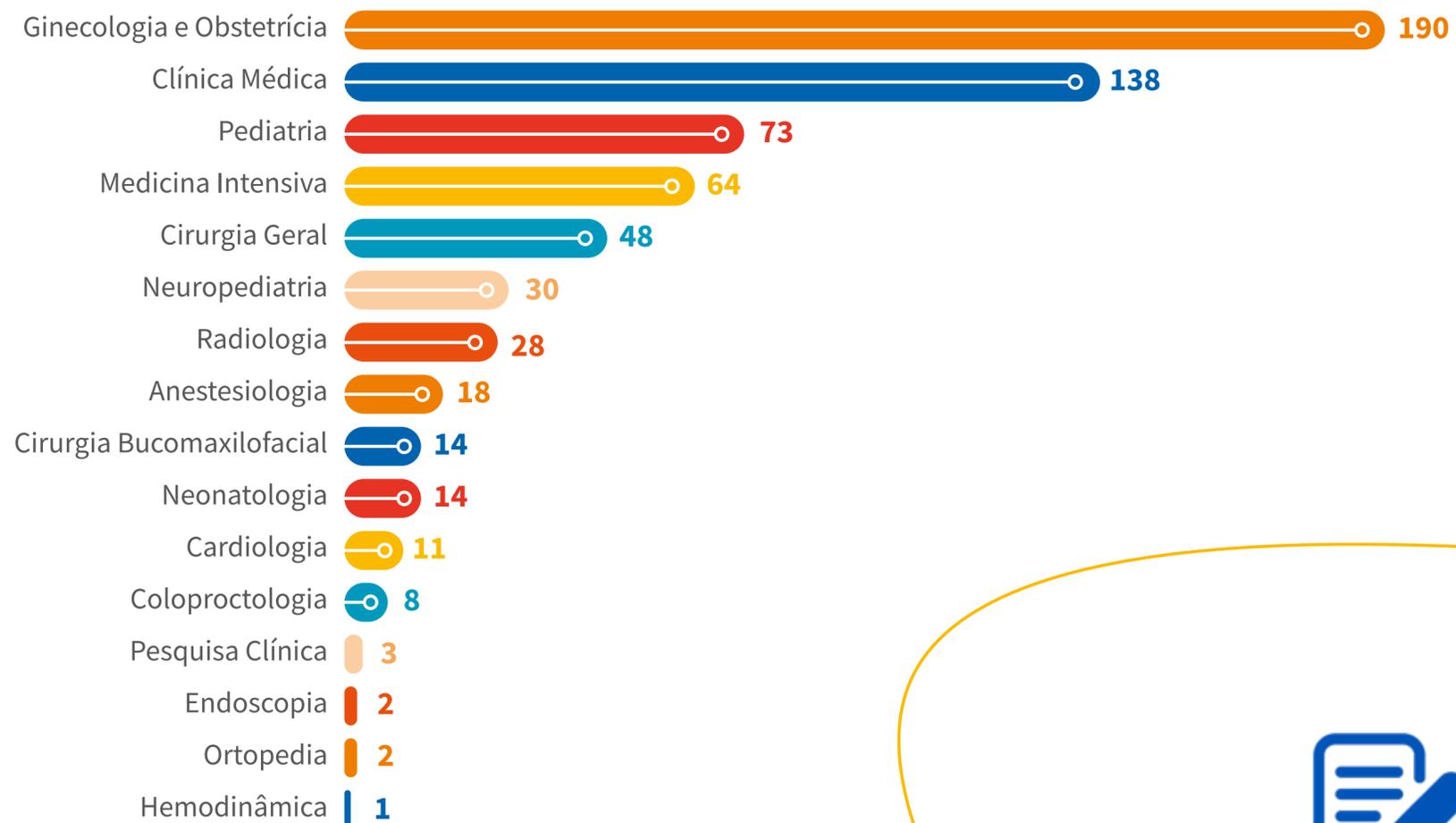
Atrofia muscular espinhal
Esclerose Lateral Amiotrófica
Esclerose Múltipla
Alzheimer
Parkinson
Huntington
Acidente vascular cerebral
Psiquiátricas

CRÔNICAS NÃO TRANSMISSÍVEIS RELEVANTES

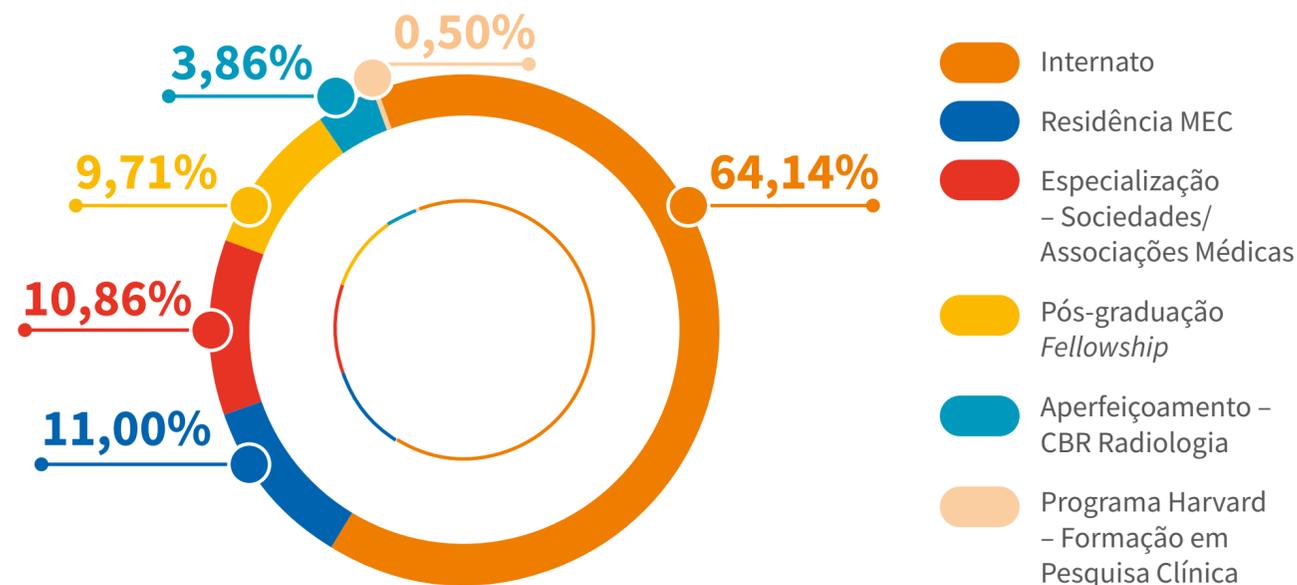
Crohn
Retocolite ulcerativa
Artrite
Psoríase

Governança

Número de alunos, por especialidade, dos programas de internato e residência médica



Percentual dos programas de formação, por tipo de atividade



Publicações e eventos científicos

O avanço da Hapvida NotreDame Intermédica no campo educacional e de pesquisa também se traduz em produção de conhecimento. Em 2023, foram realizadas 85 publicações, incluindo três em periódicos internacionais como o *The Lancet A Companhia* realizou, ainda, três congressos e simpósios científicos nacionais.

Governança

Programas de inovação aberta



Explora

Plataforma de projetos em parceria com *startups*

114 *startups*

5 desafios



Tracking Contínuo

Parcerias com *startups*, instituições acadêmicas e empresas de tecnologia



Monitoramento de Mercado

Análise das tendências no cenário de tecnologia e inovação

19 reportes enviados



Centro de Referência de Inteligência Artificial (Cereia)

Desenvolvimento de soluções fundamentadas em IA

6 linhas de pesquisa



Conexão com *startups*

relacionamento com empresas inovadoras

1.200 conexões com *startups*

Nossa estratégia de inovação

Inovar para melhorar a saúde e a qualidade de vida das pessoas

Programas de inovação corporativa - Valorizando ideias e vivenciando o empreendedorismo (Vive)

Gestão de ideias



Intraempreendedorismo

Treinamentos e capacitações para colaboradores

147 ideias submetidas

5 ideias finalistas



InovaNews

Informações sobre o mundo da inovação

5.708 colaboradores inscritos

Aumento de **180%** em 2023



Ecosistema

9 conexões com comunidades e instituições

Capacitação



Trilha da inovação

Treinamento nos fundamentos da inovação

120 colaboradores inscritos

93% completaram o curso em 2023

Mais de **30** horas em treinamentos internos de inovação



Enova

Trilha de inovação mais avançada, com oportunidades de interação e colaboração com o ecossistema de inovação externo em âmbito regional e nacional.



Mentores da Inovação

Encontros virtuais para formar mentores de negócios inovadores.

1.025 líderes inscritos

Privacidade de dados

GRI 3-3 e GRI 418-1

A Hapvida NotreDame Intermédica concluiu, em 2023, o projeto de unificação dos processos da área de Privacidade e Proteção de Dados, incluindo a homologação dos avisos e da política de privacidade e a integração do sistema de gestão de privacidade.

O projeto, tido como prioritário para a Companhia em decorrência dos grandes desafios no campo da privacidade de dados, foi concebido sob o conceito de *privacy by design* e prevê o tratamento de um alto volume de dados pessoais, especialmente sensíveis, comum na prestação de serviços de saúde. Além disso, prevê o monitoramento contínuo em decorrência da necessidade de compartilhamento de dados entre diversos atores da cadeia de prestação de serviços, como rede credenciada, operadoras e clientes. Ciente desses riscos, a Hapvida NotreDame Intermédica adota as seguintes medidas:

- **Criação da área de Privacidade e Proteção de Dados**, que opera de forma multidisciplinar, envolvendo setores como Segurança

da Informação, Governança de Dados, Cyber Segurança, Jurídico, Riscos e Controles Internos, Auditoria Interna, Compliance/Integridade e Recursos Humanos;

- **Implementação do Programa de Privacidade**, que inclui políticas e procedimentos para gerenciar riscos associados à privacidade, como a Política de Segurança da Informação, Política de Governança de Dados e normas para o manuseio e classificação de informações;
- **Estabelecimento de um modelo de governança voltado à privacidade e à proteção de dados pessoais**, com atuação multidisciplinar e reportes periódicos aos comitês executivos;
- **Implantação de ferramentas e processos para a gestão e operação de privacidade**, incluindo a gestão do Registro de Atividades de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA), gestão de riscos, avaliação de impacto à

privacidade, desenvolvimento e revisão de cláusulas contratuais e resposta a incidentes envolvendo dados pessoais;

- **Realização de auditorias**; e
- **Desenvolvimento de treinamentos e materiais de conscientização focados em privacidade**, proteção de dados e segurança da informação.





Valorização da proteção de dados: o compromisso com a privacidade e a segurança das informações de clientes e colaboradores resulta em uma reputação mais positiva e em maior lealdade por parte dos *stakeholders*.

A Hapvida NotreDame Intermédica busca implantar e manter uma cultura de proteção de dados, com a meta de realizar um treinamento *online* obrigatório e implementar um plano anual de conscientização, utilizando como indicador a quantidade de treinamentos e ações de conscientização implementados.

Como parte das ações voltadas ao treinamento de colaboradores em Privacidade e Proteção de Dados, em julho de 2023 aconteceu mais uma Semana de Segurança da Informação e Privacidade, com *workshops*, a participação do CEO da Hapvida NotreDame Intermédica e lideranças de Tecnologia e de Recursos Humanos.

Nessa oportunidade e durante o evento, a Companhia abriu as inscrições para o novo ciclo (2023/2024) do Programa de Privacy Champions, que conta com mais de 250 profissionais que atuam como agentes de disseminação da cultura em Proteção de Dados.

Ainda em 2023, a Hapvida NotreDame Intermédica estabeleceu o objetivo de realizar avaliações de impacto e classificação de riscos de privacidade com a meta de zero incidentes de privacidade que requeressem notificação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares dos dados. Com base nesse objetivo, a Companhia estabeleceu o monitoramento do indicador desse tipo de incidente.



Política de Privacidade

A Política de Privacidade define as diretrizes para armazenamento, utilização, tratamento, controle e proteção das informações de colaboradores, beneficiários e demais *stakeholders*, em qualquer meio de processamento, considerando as seguintes premissas:

- **Prevenir incidentes de segurança da informação;**
- **Salvaguardar os ativos de informação;**

- **Disseminar a importância da segurança da informação; e**
- **Garantir a continuidade do processamento das informações do negócio.**

A Política é baseada no Código de Conduta da Companhia e em documentos de referência, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e as normas ISO/IEC 27001:2022 e NIST *Cybersecurity Framework* V1.1.

Segurança da informação

GRI 3-3 e GRI 418-1

A Companhia considera a segurança da informação um pilar essencial para garantir a continuidade e a longevidade de suas atividades. Além de incorporar os *frameworks* de cibersegurança do National Institute of Standards and Technology (NIST) e do Information Security Forum (ISF) em seus processos, a Companhia conta com o apoio da administração, que fornece a estrutura e os investimentos necessários para assegurar a resiliência organizacional.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Para regulamentar o tema e orientar os colaboradores, o Conselho de Administração publicou, após aprovação formal em 2023, a Política de Segurança da Informação. Este

documento estabelece diretrizes claras para o monitoramento constante da segurança do ambiente tecnológico da Companhia, utilizando ferramentas e profissionais especializados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE RISCOS

A Hapvida NotreDame Intermédica realiza avaliações periódicas de riscos cibernéticos e mantém um monitoramento contínuo de seu ambiente digital. A área responsável pela segurança da informação reporta semestralmente ao Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance para garantir a eficácia das medidas adotadas e a conformidade com as políticas estabelecidas. A Companhia

monitora, ainda, via equipe e ferramentas especializadas e de forma contínua, o ambiente tecnológico na modalidade 24x7.

Para garantir a eficácia e a resiliência do plano estratégico de cibersegurança, a Hapvida NotreDame Intermédica adota as seguintes medidas:

- Avaliação abrangente de riscos: análise detalhada dos possíveis riscos e vulnerabilidades na infraestrutura de TI e sistemas de informação, para identificar áreas de alto risco e priorizar recursos para proteger ativos críticos;
- Implementação de controles de segurança: incluindo *firewalls*, sistemas de detecção de intrusões, criptografia de dados e políticas de acesso restrito;
- Conscientização e treinamento: educação sobre práticas seguras de navegação na internet, reconhecimento de *phishing* e outras técnicas de engenharia social, garantindo que os colaboradores estejam preparados para identificar e responder a ameaças cibernéticas;

- Monitoramento e resposta a incidentes: sistemas avançados de monitoramento de segurança cibernética para detectar e responder rapidamente a possíveis incidentes de segurança. Manutenção de equipes de resposta a incidentes treinadas e prontas para agir em caso de emergência, minimizando assim o impacto de qualquer violação de segurança;
- Atualização e manutenção de sistemas: ajuda a fechar possíveis brechas de segurança e reduzir a exposição a ameaças cibernéticas conhecidas;
- Parcerias e colaborações: incluindo fornecedores de segurança cibernética e outras organizações do setor, para compartilhar informações e melhores práticas em segurança cibernética;
- Aumento da resiliência organizacional: uma estratégia de cibersegurança robusta prepara a Companhia para lidar com interrupções inesperadas e mitigar os impactos de incidentes de segurança, garantindo assim a continuidade das operações.



A Companhia contrata anualmente seguro de proteção de dados e responsabilidade cibernética (CyberEdge) e passa periodicamente por auditoria externa em seu ambiente tecnológico para teste dos controles implementados, considerando os mais altos padrões em segurança da informação.

Governança

Para gerenciar melhor o tema da cibersegurança, são incorporados aprendizados contínuos por meio de:

- Análise pós-incidente: permite entender melhor as vulnerabilidades existentes e implementar medidas preventivas para evitar incidentes semelhantes no futuro;
- *Feedback* da equipe: sessões frequentes de *feedback* e treinamento para garantir que todos os funcionários estejam atualizados sobre as últimas ameaças e melhores práticas de segurança;
- *Benchmarking* e comparação com padrões do setor: olhar atento às tendências e padrões do setor de cibersegurança;
- Participação em comunidades de segurança: a colaboração permite aprender com os desafios e sucessos de outras organizações;
- Testes de simulação: exercícios de *phishing* simulado ou ataques, para avaliar a eficácia das defesas cibernéticas e identificar áreas de melhoria;
- Investimento em pesquisa e desenvolvimento: foco em pesquisa e desenvolvimento na área de cibersegurança.

Não foram confirmados casos de vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes em 2023 que tenham gerado notificação aos titulares ou à agência reguladora (ANPD).



Gestão de riscos

A área de Gestão de Riscos e Controles Internos é responsável pelo gerenciamento de riscos da Hapvida NotreDame Intermédica e aplicação das diretrizes da Política Corporativa de Gestão de Riscos. São funções dessa equipe:

- Monitorar continuamente os indicadores de apetite a riscos, incluindo ações preventivas de mitigação para evitar o não atingimento dos limites estabelecidos;
- Conduzir ações mitigatórias dos riscos mais críticos da Companhia em conjunto com os executivos e alta administração;
- Incluir os conceitos e orientações da Política Corporativa e Gestão de Riscos em rotinas de treinamento obrigatório aos gestores;
- Produzir e divulgar relatório anual descrevendo os principais riscos identificados, bem como análise, avaliação, tratamento e opção de monitoramento;
- Adotar a visão de Gestão Integrada de Riscos para identificar e tratar ameaças potenciais aos objetivos estratégicos da Companhia; e

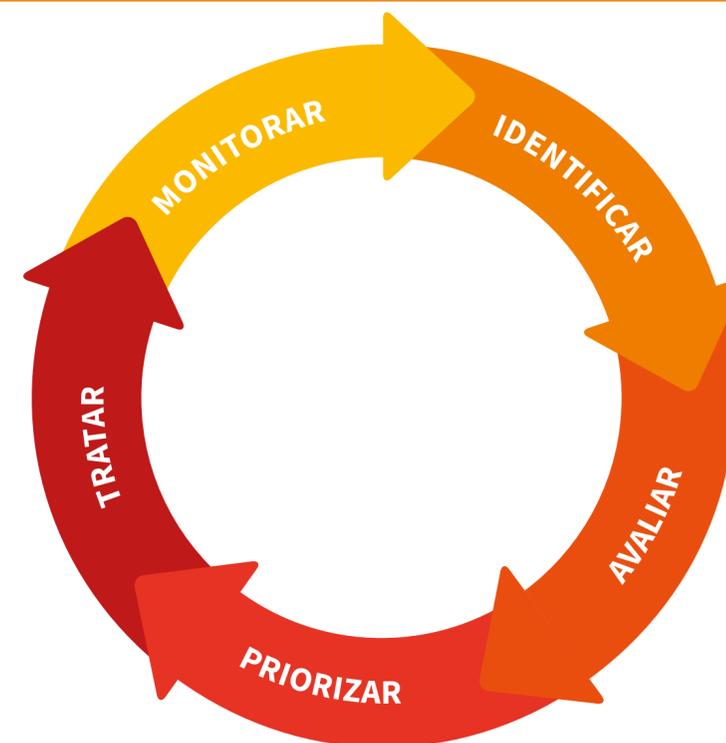
- Assessorar as áreas de negócios e proprietários dos riscos na implementação ou melhoria do ambiente de seus controles internos visando à mitigação dos riscos corporativos.

Foram revisados, em 2023, todos os riscos presentes na matriz de gestão de riscos corporativos da Hapvida NotreDame Intermédica, por meio da coleta de percepção dos executivos

e membros independentes da Administração, direcionando, assim, esforços para os temas mais críticos. A Companhia concluiu, ainda, o Programa de Disseminação da Cultura de Gestão de Riscos (PDCR) para o ciclo 2023, que contou com mais de 4 mil colaboradores (entre internos e terceiros), por meio das plataformas corporativas de aprendizagem e *workshops* realizados pela área.

Ainda em 2023, as operadoras Hapvida Assistência Médica e NotreDame Intermédica foram acreditadas por auditoria independente em relação à Resolução Normativa nº 507 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além do cumprimento às práticas mínimas de governança corporativa e gestão de riscos dispostas na Resolução Normativa nº 518.

A Gestão de Riscos segue as etapas de identificação, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento dos diferentes riscos existentes no negócio:





Colaboradores Bruno Mendonça,
Margareth Bezerra e Leda Saraiva

Social

Neste capítulo:

Colaboradores

Diversidade e inclusão

Direitos Humanos e
Responsabilidade Social

Fornecedores

Engajamento com *stakeholders*



A Hapvida NotreDame Intermédica é uma empresa formada por pessoas, que tem como propósito **promover a saúde e o bem-estar de outras pessoas**, por meio do **acesso à assistência de saúde com qualidade, cuidado e respeito**. Procura influenciar a sociedade, gerando impacto positivo por meio da **diversidade e inclusão, cidadania corporativa e desenvolvimento de pessoas**. O pilar social é, portanto, o coração do negócio.

Colaboradores

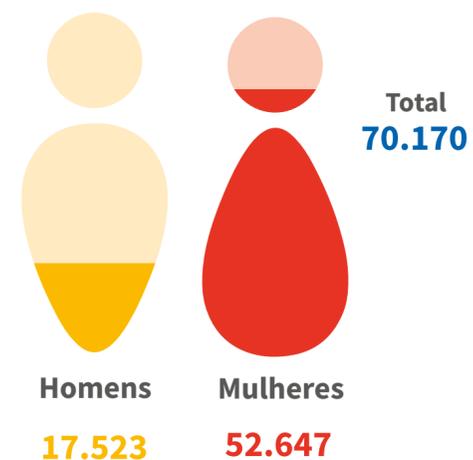
Os clientes estão no centro do ecossistema da Hapvida NotreDame Intermédica (ver [página 18](#)) e tudo que gira em torno deles só pode ser realizado com o esforço dos colaboradores. Diante disso, o Grupo investe constantemente na atração e retenção de talentos, na valorização das equipes, em treinamentos e na promoção de um clima organizacional positivo.

Perfil GRI 2-7

Empregados por região e gênero

| | 2023 | | |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Região | Homens | Mulheres | Total |
| Filial SP | 6.774 | 21.912 | 28.686 |
| Filial MG | 970 | 3.442 | 4.412 |
| Filial RJ | 429 | 1.455 | 1.884 |
| Sul | 929 | 3.666 | 4.595 |
| Norte | 1.071 | 2.734 | 3.805 |
| Nordeste | 6.557 | 16.991 | 23.548 |
| Centro-oeste | 793 | 2.447 | 3.240 |
| Total | 17.523 | 52.647 | 70.170 |

Empregados por gênero 2023



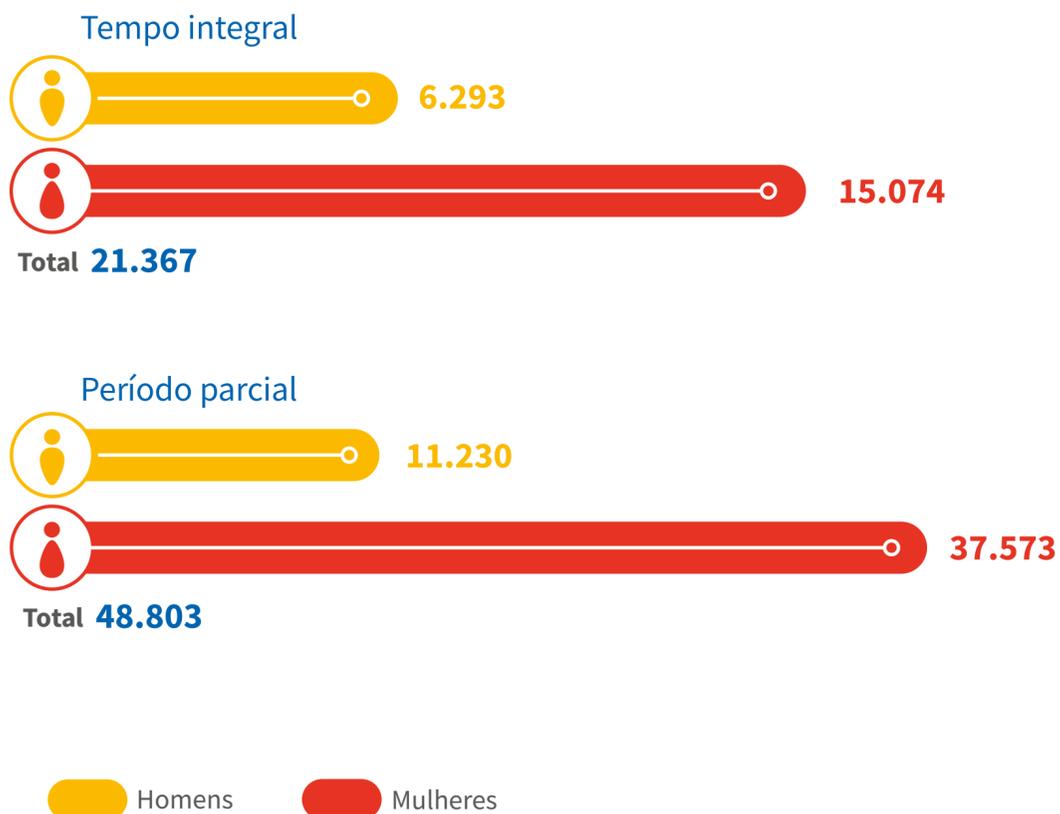
Empregados por tipo de contrato e região

| | 2023 | |
|--------------|---------------------|---------------|
| Região | Prazo indeterminado | Total |
| Filial SP | 28.686 | 28.686 |
| Filial MG | 4.412 | 4.412 |
| Filial RJ | 1.884 | 1.884 |
| Sul | 4.595 | 4.595 |
| Norte | 3.805 | 3.805 |
| Nordeste | 23.548 | 23.548 |
| Centro-oeste | 3.240 | 3.240 |
| Total | 70.170 | 70.170 |

Nota: Todos os empregados possuem contrato de tempo indeterminado.

Social

Empregados por tipo de emprego e gênero 2023 **GRI 2-7**



Empregados por tipo de emprego e região

| Região | 2023 | | |
|--------------|----------------|---------------|---------------|
| | Tempo integral | Tempo parcial | Total |
| Filial SP | 8.831 | 19.855 | 28.686 |
| Filial MG | 1.793 | 2.619 | 4.412 |
| Filial RJ | 503 | 1.381 | 1.884 |
| Sul | 1.488 | 3.107 | 4.595 |
| Norte | 969 | 2.836 | 3.805 |
| Nordeste | 6.797 | 16.751 | 23.548 |
| Centro-oeste | 986 | 2.254 | 3.240 |
| Total | 21.367 | 48.803 | 70.170 |

Trabalhadores que não são empregados

GRI 2-8

A Hapvida NotreDame Intermédica conta com 898 aprendizes, um *trainee*, 199 estagiários e oito terceirizados trabalhando na Auditoria de Pré-Análise em Prestadores de Rede Credenciada, e 38 terceirizados envolvidos na prestação de serviço em Cadastro, Recurso de Glosa e Auditoria técnica, somando um total de 1.144 trabalhadores que não são empregados. A metodologia empregada para contabilizar esses números é a contagem direta, considerando todos os trabalhadores que não são empregados, tanto em tempo integral quanto parcial. Os dados para o total de trabalhadores são baseados nos números ao fim do período de relato e numa média ao longo do período. Não ocorreram flutuações significativas no número de trabalhadores durante o período coberto pelo relatório.

Jornada do colaborador

A jornada do colaborador Hapvida NotreDame Intermédica retrata as seis principais etapas pelas quais ele passará entre o desejo de ser contratado pela Companhia até estar totalmente integrado ao Grupo e sua cultura.

A Companhia é assessorada por um Comitê de Pessoas, cujo coordenador é um conselheiro independente, que acompanha a execução da estratégia para o desenvolvimento dos colaboradores que fazem parte do time Hapvida NotreDame Intermédica.

A jornada do colaborador é composta por seis etapas:

1. Atração

Publicação das oportunidades em redes digitais, com clareza de definições e critérios, para que os candidatos possam aproveitar as melhores oportunidades, de acordo com seu perfil e formação.

2. Recrutamento

Ciclo de avaliação *online*, apresentando sempre aos candidatos, mesmo os não selecionados, os critérios utilizados.

3. Acolhimento

Quando selecionados, os novos colaboradores passam por um processo de integração baseado nas melhores práticas do mercado, incluindo treinamentos em Saúde e Segurança e no Código de Conduta da Companhia.

4. Cuidado e zelo

Comunicação transparente e zelo pelo bem-estar e segurança das pessoas por meio de programas internos. As vagas de emprego no Grupo são sempre divulgadas internamente com prioridade, para dar oportunidades de crescimento aos colaboradores.

5. Desenvolvimento

Avaliação de competências e foco em treinamentos para o desenvolvimento profissional. Vários treinamentos são oferecidos no Portal de Aprendizagem e alguns sugeridos para determinadas posições ou profissionais. Todos os colaboradores são avaliados periodicamente segundo uma abordagem sistêmica que avalia competências e comportamentos.

6. Aprimorar lideranças

Programa de sucessão e reconhecimento alinhado à cultura. A Companhia procura identificar e desenvolver pessoas com potencial para assumir posições estratégicas e de liderança dentro da organização. A *performance* de todos os colaboradores é avaliada considerando comportamento e entrega de tarefas e mapeando talentos internos para sucessão.

Número total de empregados e contratações no período, por faixa etária GRI 401-1

| 2023 | | | | | |
|--------------------|---------------------|--------------|----------------------------|---------------|----------------------------------|
| Faixa etária | Total de empregados | Contratações | Taxa de novas contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade ou turnover |
| Abaixo de 30 anos | 21.460 | 760 | 3,54 | 733 | 3,48 |
| Entre 30 e 50 anos | 41.963 | 887 | 2,11 | 1.140 | 2,42 |
| Acima de 50 anos | 6.747 | 125 | 1,85 | 107 | 1,72 |
| Total | 70.170 | 1.772 | 2,53 | 1.980 | 2,67 |

Número total de empregados e contratações no período, por gênero GRI 401-1

| 2023 | | | | | |
|--------------|---------------------|--------------|----------------------------|---------------|----------------------------------|
| Gênero | Total de empregados | Contratações | Taxa de novas contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade ou turnover |
| Homens | 17.523 | 642 | 3,66 | 477 | 3,19 |
| Mulheres | 52.647 | 1.130 | 2,15 | 1.503 | 2,5 |
| Total | 70.170 | 1.772 | 2,53 | 1.980 | 2,67 |

Número total empregados e contratações no período, por região GRI 401-1

| 2023 | | | | | |
|--------------|---------------------|--------------|----------------------------|---------------|-----------------------------------|
| Região | Total de empregados | Contratações | Taxa de novas contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade ou turnover* |
| Filial SP | 28.686 | 705 | 2,46 | 702 | 2,45 |
| Filial MG | 4.412 | 182 | 4,13 | 151 | 3,77 |
| Filial RJ | 1.884 | 49 | 2,6 | 68 | 3,11 |
| Sul* | 4.595 | 154 | 3,35 | 396 | 5,98 |
| Norte | 3.805 | 105 | 2,76 | 70 | 2,3 |
| Nordeste | 23.548 | 508 | 2,16 | 499 | 2,14 |
| Centro-oeste | 3.240 | 69 | 2,13 | 94 | 2,52 |
| Total | 70.170 | 1.772 | 2,53 | 1.980 | 2,67 |

Nota: Turnover em dezembro de 2023 com interferência da mudança de perfil de um hospital para pronto atendimento (com desligamento de pessoal).

Benefícios GRI 401-2

A Hapvida NotreDame Intermédica oferece uma série de benefícios para os colaboradores, em regime de tempo integral, parcial e temporário, de todas as unidades operacionais. Os benefícios disponibilizados para todos os colaboradores são:

- Seguro de vida
- Plano de saúde
- Plano odontológico
- Licença-maternidade/paternidade

Licença-maternidade e paternidade GRI 401-3

| | HOMENS | MULHERES |
|--|--------|----------|
| Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade | 17.523 | 52.647 |
| Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade e cuja licença termina no ano vigente | 233 | 4.488 |
| Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade | 233 | 4.488 |
| Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho | 233 | 4.216 |
| Taxa de retorno | 100% | 100% |
| Taxa de retenção | 100% | 93,94% |

O portal Nossa Gente, que funciona como uma rede social interna, é uma importante ferramenta de comunicação entre a Companhia e os colaboradores. Ali eles são informados sobre as principais notícias, recebem comunicados de eventos e temas relevantes tratados internamente, como diversidade, segurança, integridade e uso eficiente de recursos.



Em 2023, o canal Nossa Gente registrou **+ de 1.250.000** interações.



Colaborador Libiomar Vito

Treinamento e desenvolvimento

GRI 3-3 e GRI 404-2

A Hapvida NotreDame Intermédica implementa programas de aperfeiçoamento de competências de seus colaboradores e oferece cursos e treinamentos de capacitação internos. Essas capacitações abrangem uma variedade de escopos, incluindo técnicas para operações próprias, conformidade e ética, diversidade e inclusão, gerenciamento de projetos, tecnologia e ferramentas internas, habilidades de liderança, segurança de dados, habilidades de comunicação, direitos humanos, entre outros. Os principais objetivos desses treinamentos são promover:

- O alinhamento dos colaboradores à cultura organizacional;
- A retenção de talentos;
- O aumento da produtividade;
- O desenvolvimento dos colaboradores para alcançar os resultados esperados;
- A satisfação de clientes internos e externos;
- Uma melhor utilização dos recursos materiais;
- O contínuo aprimoramento da qualidade assistencial e técnica;
- Avaliações para planejamento de carreira;

- O estímulo à motivação e ao engajamento; e
- A difusão de conhecimento.

Os impactos positivos reais desses treinamentos incluem colaboradores mais bem preparados para alcançar estratégias, alinhamento com a cultura organizacional, processos de treinamento e capacitação mais acessíveis, avaliações para planejamento de carreira e o estímulo à motivação e ao engajamento.

A Companhia procura promover o engajamento e a interação dos colaboradores com os treinamentos oferecidos, com apoio da área de Comunicação Interna para compartilhar as novidades e ações do Portal de Aprendizagem, tanto via *e-mail* quanto por meio da comunicação interna e do canal Nossa Gente.



Social

Os colaboradores da Hapvida NotreDame Intermédica têm acesso, na intranet (portal Nossa Gente), ao Portal de Aprendizagem, que reúne todos os treinamentos oferecidos pela Companhia, desde os mais técnicos, destinados a profissionais de áreas específicas, até os direcionados a todos os colaboradores, como os de *compliance* e segurança.

Nesse cenário, a diretoria estabeleceu, no manual de gestão de documentos da Companhia,

que sempre que um documento interno for aprovado, deve ser oferecido treinamento sobre ele ao público-alvo dentro de um período de até 30 dias após a aprovação.

Os principais indicadores de monitoramento de treinamento e desenvolvimento são a quantidade de pessoas treinadas, o acompanhamento da adesão mensal e da adesão aos módulos *online* ao vivo e via plataforma educacional Portal de Aprendizagem.



Treinamento

Foram realizadas, em 2023,

549.200 horas de treinamento.

Desse total, foram dedicadas mais de 4 mil horas de treinamentos voltados à área clínica, 1.208 horas para educação médica, 167.949 horas de capacitação em práticas assistenciais e 390.733 horas de treinamentos de educação corporativa.

Média de horas de capacitação realizada pelos empregados da organização durante 2023 por gênero

GRI 404-1

| 2023 | | | |
|--------------|----------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Gênero | Número total de empregados | Horas de treinamento | Média de horas de treinamento |
| Homens | 17.523 | 117.409 | 6,70 |
| Mulheres | 52.647 | 431.791 | 8,20 |
| Total | 70.170 | 549.200 | 7,83 |

Média de horas de capacitação realizada pelos empregados da organização durante 2023 por categoria funcional

GRI 404-1

| 2023 | | | |
|------------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Categoria funcional | Número total de empregados | Horas de treinamento | Média de horas de treinamento |
| Diretoria | 187 | 3.292 | 17,60 |
| Gerência | 783 | 15.745 | 20,11 |
| Coordenação | 1.582 | 32.945 | 20,82 |
| Supervisão | 1.330 | 31.972 | 24,04 |
| Especialista/Analista | 14.289 | 148.170 | 10,37 |
| Auxiliar técnico/Operacional | 51.999 | 317.076 | 6,10 |
| Total | 70.170 | 549.200 | 7,83 |



Leticia Nunes - Recepcionista - Hospital Salvalus - São Paulo (SP)

Avaliação e desempenho

GRI 404-3 e GRI 2-18

A avaliação de desempenho dos colaboradores da Hapvida NotreDame Intermédica ocorreu de forma unificada, nos meses de novembro e dezembro de 2023. O mapeamento de talentos, sucessores e posições críticas foi realizado no primeiro trimestre de 2024, com a análise dos dados e informações coletadas.

A Companhia utiliza o modelo de avaliação 180 graus, que prevê a autoavaliação, avaliação do gestor, avaliação consenso (gestor e colaborador) e visto do processo pelo colaborador, totalizando quatro etapas.

A avaliação do Conselho de Administração e dos seus comitês de assessoramento é feita ao menos uma vez durante a vigência do mandato. Já o processo de avaliação da Diretoria é conduzido anualmente e está intrinsecamente ligado ao acompanhamento das metas de desempenho financeiro e não financeiro da Companhia.

A avaliação do mandato de 2022/2023, considerando o momento de integração e o tempo dos membros dos órgãos na função, foi feita de forma colegiada e analisou: (i) a organização e funcionamento dos órgãos de governança; (ii) o direcionamento estratégico; (iii) a efetividade e contribuições dos comitês de assessoramento; e (iv) governança corporativa.



A avaliação de desempenho dos colaboradores segue diretrizes do **planejamento estratégico** da Companhia.

Empregados que recebem análises de desempenho por categoria funcional e gênero GRI 404-3

| | 2023 | | |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | Homens | Mulheres | Total |
| Diretoria | | | |
| Número total de empregados | 119 | 68 | 187 |
| Número de empregados avaliados | 113 | 68 | 181 |
| Percentual | 94,96 | 100 | 96,79 |
| Gerência | | | |
| Número total de empregados | 296 | 487 | 783 |
| Número de empregados avaliados | 281 | 465 | 746 |
| Percentual | 94,93 | 95,48 | 95,27 |
| Coordenação | | | |
| Número total de empregados | 433 | 1.149 | 1.582 |
| Número de empregados avaliados | 415 | 1.092 | 1.507 |
| Percentual | 95,84 | 95,04 | 95,26 |
| Supervisão | | | |
| Número total de empregados | 367 | 963 | 1.330 |
| Número de empregados avaliados | 318 | 881 | 1.199 |
| Percentual | 86,65 | 91,48 | 90,15 |

| | 2023 | | |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | Homens | Mulheres | Total |
| Especialista/Analista | | | |
| Número total de empregados | 3.079 | 11.210 | 14.289 |
| Número de empregados avaliados | 2.803 | 10.208 | 13.011 |
| Percentual | 91,04 | 91,06 | 91,06 |
| Auxiliar Técnico/Operacional | | | |
| Número total de empregados | 13.229 | 38.770 | 51.999 |
| Número de empregados avaliados | 11.435 | 34.457 | 45.892 |
| Percentual | 86,44 | 88,88 | 88,26 |
| Total | | | |
| Número total de empregados | 17.523 | 52.647 | 70.170 |
| Número de empregados avaliados | 15.365 | 47.171 | 62.536 |
| Percentual | 87,68 | 89,60 | 89,12 |

Políticas de remuneração GRI 2-20

A Hapvida NotreDame Intermédica possui um comitê de remuneração responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento das políticas de remuneração da Companhia. Essas políticas são construídas com apoio de consultores especializados a partir de análise de mercado e consulta a *stakeholders* e preveem a elaboração de pacotes de remuneração, revisões periódicas, transparência e divulgação contínua. As opiniões dos *stakeholders*, incluindo acionistas, foram consideradas por meio de pesquisas e consultas para definição da atual política.

Saúde, segurança e bem-estar

GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-4, GRI 403-5 e GRI 403-8

A Companhia tem como objetivo implementar as medidas de saúde e segurança para assegurar a integridade física de 100% dos seus colaboradores, com o intuito de mitigar os acidentes de trabalho, em especial os mais graves, que possam resultar em afastamento.

Nesse cenário, a Hapvida NotreDame Intermédica estabeleceu um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que atende às exigências legais e aos requisitos de fiscalização e inspeção.

A gestão da saúde e da segurança dos colaboradores baseia-se nas normas regulamentadoras (NR) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e alcança todos os trabalhadores, todas as atividades e todos os postos de trabalho da Companhia, pretendendo que todas as áreas estejam em conformidade com os padrões estabelecidos para a segurança e saúde ocupacional.

Trabalhadores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança GRI 403-8

| | Empregados | Trabalhadores que não são empregados (terceiros) |
|---|------------|--|
| 2023 | | |
| Número total de indivíduos | 70.170 | 5.237 |
| Número de indivíduos que estão cobertos pelo sistema | 70.170 | 5.237 |
| Percentual de indivíduos que estão cobertos pelo sistema | 100 | 100 |
| Número de indivíduos cobertos por um sistema que tenha sido auditado internamente | 70.170 | 5.237 |
| Percentual de indivíduos cobertos pelo sistema, que foi auditado internamente | 100 | 100 |
| Número de indivíduos que estão cobertos pelo sistema que tenha sido certificado por uma terceira parte independente | 0 | 0 |
| Percentual de indivíduos que estão cobertos por esse sistema que tenha sido auditado internamente ou certificado por uma parte externa | 0 | 0 |

O sistema de gestão de saúde e segurança prevê o suporte do SOC, um *software* que centraliza os processos de prevenção de riscos, comunicação, investigação de acidentes e documentações relacionadas ao tema. A partir das informações reunidas nele, as equipes são orientadas nas diversas ações implementadas pela área responsável, como:

- Reuniões da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA);
- Revisão anual do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que consolidam a priorização dos riscos à saúde e segurança;
- Inspeções mensais monitoradas por indicadores e com plano de ação;
- Simulados de emergências para validação do plano de emergências;
- Comissão de Radioproteção – proteção dos colaboradores expostos a risco físico de radiação ionizante; e
- Auditorias quadrimestrais de segurança acompanhadas de plano de ação.

Social

O sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho é avaliado pelos colaboradores desde sua concepção, de maneira ativa e inclusiva. A participação dos colaboradores ocorre de várias formas:

- **Participação direta:** os colaboradores se comunicam diretamente com a equipe de Segurança do Trabalho e utilizam o canal Seu Espaço para expressar suas preocupações e sugestões;
- **Participação por meio de representantes:** os colaboradores são representados pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e outras comissões como a Comissão de Perfurocortante e o Comitê de Radiologia; e
- **Consulta aos colaboradores:** consultas regulares por meio da CIPA para coletar *feedback* e sugestões sobre a gestão de saúde e segurança.

A Companhia oferece aos colaboradores treinamentos e capacitações em saúde e segurança regularmente. Os treinamentos incluem integração ou orientação com relação aos seguintes temas: prevenção de quedas, combate a incêndios, manuseio de produtos químicos, primeiros socorros, uso de equipamentos de proteção individual (EPI), trabalho em altura, prevenção de quedas de objeto, prevenção de incêndios em locais de trabalho específicos e emergências. Além disso, são realizados Diálogos Mensais de Segurança (DMS) e Diálogos Mensais de Segurança Contra Incêndio (DMSCI).

Para o monitoramento, e a fim de avaliar a eficácia do Sistema, a Companhia possui grupos de trabalho regulamentados, que se reúnem mensalmente e possuem influência significativa nos processos de tomada de decisões relacionadas ao tema de saúde e segurança no trabalho.



Colaboradores Matheus Bindá, Leonete Castro, Neircelia Andrade, Ariele Leite, Elisangela Gonçalves e Gerlane Farias

Gestão de riscos de segurança ocupacional **GRI 403-2 e GRI 403-7**

A Hapvida NotreDame Intermédica estabelece procedimentos e diretrizes claros para o processo de gestão de riscos, que incluem a política de saúde e segurança ocupacional, designação de responsabilidades, priorização de ações, medidas de controle, comunicação interna, práticas de melhoria contínua, documentação e registro adequados, respostas a incidentes e acidentes e revisões por partes interessadas.

O envolvimento da alta administração é fundamental para o sucesso do sistema de gestão de riscos de segurança operacional. Isso envolve a aprovação de recursos financeiros e humanos, a promoção de uma cultura de segurança, a aprovação de planos de ação, revisões periódicas de desempenho em segurança, demonstração de compromisso com a melhoria contínua e a tomada de decisões estratégicas. A liderança garante que a segurança seja uma prioridade contínua e que as estratégias implementadas sejam eficazes e alinhadas aos objetivos corporativos.

A Companhia adota uma série de processos rotineiros e não rotineiros para identificar e avaliar perigos e riscos nos locais de trabalho. Entre as ações rotineiras estão:

- Inspeções de segurança;
- Avaliações de riscos ergonômicos;
- Análises de acidentes e incidentes;
- Avaliações de riscos químicos;
- Avaliações de riscos físicos;
- Análises de risco de tarefas específicas;
- Simulações de emergência;
- Avaliações de riscos em projetos de construção; e
- Avaliações de riscos em casos de não conformidade.

Por outro lado, a avaliação de projetos e mudanças, seus riscos e impactos são conduzidos de forma não rotineira, ocorrendo conforme a necessidade de adaptação a novas circunstâncias ou implementação de projetos específicos.

A Hapvida NotreDame Intermédica realiza também o mapeamento dos perigos e riscos envolvidos nas atividades desenvolvidas pelos trabalhadores de operações ou parcerias

de negócios sobre os quais a Companhia não exerce controle direto. Esse mapeamento ocorre em locais de trabalho não controlados pela organização, incluindo instalações de clientes, bem como durante viagens a negócios, sendo aplicável somente a empregados.

Entre os riscos mapeados em 2023, estão lesões musculoesqueléticas, acidentes com veículos, quedas de objetos, exposição a substâncias químicas, agentes biológicos, queimaduras, acidentes com equipamentos, lesões por choque elétrico, lesões de trauma, acidentes em altura, incêndio e explosão e exposição a radiações, todos envolvendo empregados e terceiros.



A Companhia **alia processos** rotineiros e não rotineiros para identificar e avaliar perigos e riscos em suas atividades.

Prevenção

Para prevenir e mitigar os riscos mapeados, a Companhia emprega diversos instrumentos, como equipamentos de proteção individual (EPI), equipamentos de proteção coletiva (EPC), treinamento e capacitação, sinalização de segurança, programas de segurança no trabalho, análise de risco, manutenção preventiva, procedimentos de emergência e evacuação, acompanhamento de conformidade e comunicação e envolvimento dos colaboradores. Além disso, oferece programas de monitoramento da saúde dos colaboradores para identificar precocemente problemas relacionados ao trabalho.

São implementadas, ainda, campanhas internas, Diálogo Mensal de Segurança (DMS) e Diálogo Mensal de Segurança Contra Incêndio (DMSCI), além de integração para colaboradores e terceiros, e treinamentos que incluem primeiros socorros e resposta a emergências. Também são oferecidos cursos de atualização e reciclagem e treinamentos em comunicação e conscientização em segurança.

A equipe da área de segurança participa de cursos técnicos em segurança do trabalho, engenharia de segurança do trabalho, uso de ferramentas de avaliação de riscos, além de certificações de segurança ocupacional.

Os colaboradores podem relatar perigos e situações de periculosidade nos locais de trabalho e nas atividades desenvolvidas em canais de comunicação interna, como os endereços de *e-mail* específicos para a equipe de saúde e segurança do trabalho, *links*/canais na intranet, comitês de saúde e segurança, espaço para fala em reuniões de rotina de segurança, comunicação através de liderança e comunicação direta com a equipe de saúde e segurança do trabalho. A Companhia garante, por meio de compromisso expresso no código de ética, que eles não sofrerão punição ou perseguição ao relatar perigos e situações de periculosidade.

100% dos colaboradores da Companhia são cobertos pelo sistema de saúde e segurança ocupacional.

Acidentes de trabalho e doenças profissionais GRI 403-9 e GRI 403-10

Acidentes de trabalho GRI 403-9

| Classe | 2023 | |
|--|----------------|--|
| | Empregados | Trabalhadores que não são empregados (terceiros) |
| Número de horas trabalhadas | 100.865.552,62 | 1.201.913 |
| Base de número de horas trabalhadas (200.000 ou 1.000.000) | 1.000.000 | 1.000.000 |
| Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho | 1 | 0 |
| Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho | 0,01 | 0 |
| Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) | 1.622 | 61 |
| Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) | 16,08 | 50,75 |
| Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos) | 1.623 | 61 |
| Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos) | 16,09 | 50,75 |

Os colaboradores assistenciais da Companhia estão expostos a agentes químicos, biológicos, físicos, ergonômicos e de radiação. Para minimizar os riscos dessa exposição, a Companhia identifica agentes de risco, avalia a exposição, identifica doenças

relacionadas ao trabalho e estabelece medidas de controle e monitoramento e revisão contínua. Em 2023, foram registradas 1.622 lesões relacionadas ao trabalho, com registro de um óbito em decorrência de acidente de trajeto.

Saúde do colaborador

GRI 403-3 e 403-6

A Hapvida NotreDame Intermédica disponibiliza serviços de saúde do trabalho para seus colaboradores, com o objetivo de estabelecer e manter um ambiente de trabalho seguro, oferecendo proteção e acompanhamento da saúde do trabalhador, prevenção de acidentes, conformidade legal e melhoria da qualidade de vida. Além disso, desenvolve programas e iniciativas para facilitar o acesso dos colaboradores a serviços médicos e de saúde não relacionados ao trabalho.

Esses serviços incluem exames médicos ocupacionais, avaliação de riscos ocupacionais, treinamento em segurança do trabalho, programas de prevenção de acidentes, acompanhamento da saúde do trabalhador, gestão de atestados e licenças, investigação de acidentes e incidentes, campanhas de saúde e bem-estar, auditorias de saúde e segurança, elaboração de documentação legal, gestão de EPI e apoio em programas de reabilitação.

A Companhia mantém sigilo sobre as informações pessoais relacionadas à saúde dos colaboradores, com o acesso restrito ao sistema de gestão de saúde ocupacional a perfis

controlados. Cada perfil nesse sistema tem acessos específicos conforme as tarefas a serem exercidas. A fim de assegurar a confidencialidade das informações, a Companhia estabeleceu seu processo com base na legislação e sua Política de Privacidade.

Os canais de acesso e disponibilização de informações sobre os serviços de saúde do trabalho incluem comunicação interna, *workshop* e treinamentos, campanhas de conscientização, material impresso, *e-mail* corporativo, *links*/canais na intranet, aplicativos e plataformas *online*, e comitês de saúde e segurança.

Além dessas ações, são desenvolvidos programas de promoção da saúde dos colaboradores, como:

- Incentivo à realização de atividades físicas;
- Perfil epidemiológico;
- Programa de acompanhamento de colaboradoras gestantes;

- Acompanhamento de portadores de doenças crônicas;
- Campanhas de cores nos meses de prevenção de doenças; e
- Acompanhamento de atestados médicos e afastamentos previdenciários.



Colaboradores João Victor Silva Pires, Sandileuza dos Santos Silva e Edson Bruno Sales Paiva

Diversidade e inclusão

GRI 3-3 e GRI 406-1



Colaboradores Gabrielly Rodrigues de Souza, Edson Bruno Sales Paiva, Geovanna Lopes Monte, Jeovania Torres de Alencar, Marcos Oliveira e Nathalie Siqueira

A diversidade é entendida pela Hapvida Notre-Dame Intermédica não apenas como uma questão de representação de grupos específicos, mas como uma questão de direitos civis e humanos, respeitando e promovendo a cidadania, especialmente para os grupos oprimidos historicamente, como étnico-raciais, mulheres, pessoas com deficiência (PCD) e LGBTI+.

A Companhia mantém um compromisso ativo com a sensibilização, formação e comunicação sobre essas questões, apoiadas por políticas, acompanhamentos por grupos de afinidade, grupo de trabalho de diversidade e normativas, além de treinamentos sobre diversidade obrigatório para todos os colaboradores.

Entre os colaboradores da Hapvida Notre-Dame Intermédica, 70% são mulheres, sendo 69% das lideranças – cargos de supervisão e superiores – femininas, além de 147 pessoas trans. Observa-se em 2023 um aumento significativo na representatividade feminina, com o crescimento de mulheres na vice-presidência

de uma para quatro, além da presença delas no Conselho de Administração, onde antes não havia. Houve, ainda, a designação de gestores com deficiência (PCD) e um aumento no número de pessoas negras (pretas e pardas) na Companhia.

Em sua Política de Diversidade, Equidade e Inclusão, a Hapvida Notre-Dame Intermédica reafirma seu compromisso na criação e manutenção de um ambiente de trabalho livre de discriminação e assédio, ao mesmo tempo que promove e valoriza a igualdade de oportunidades aos colaboradores.

São disponibilizados periodicamente treinamentos sobre temas relacionados à diversidade ao longo da jornada do colaborador, desde a integração, e realizadas campanhas frequentes de conscientização para o combate à discriminação e eliminação de comportamentos não aceitáveis.

Social

A Companhia estimula a formação de grupos de afinidade (Étnico-racial, Gênero, Gerações, LGBTI+, PCD), que se reúnem mensalmente, e procura garantir infraestrutura e ferramentas acessíveis e inclusivas, para eliminar barreiras ao desenvolvimento profissional.

Em 2023, foi aprovada, junto ao Conselho de Administração, a Política contra Assédio e Discriminação, que pode ser consultada [aqui](#), e que evidencia o papel e as responsabilidades da Companhia e de cada um nesse movimento de combate ao assédio e à discriminação.

Entre as ações adotadas estão:

- Comunicação ampla, em cartilhas, manuais, treinamentos, *lives* e palestras;
- Criação de um grupo de recrutamento exclusivo para pessoas com deficiência;
- Acolhimento e orientação dos colaboradores sobre pessoas trans;
- Inclusão e correção no sistema de nome social e gênero;
- Atualização das pulseiras de identificação e painéis de chamada priorizando o nome social;
- Ampliação de oportunidades para mulheres em posições de alto escalão;
- Transparência na condução das denúncias de assédio e discriminação, oferecendo acolhimento, orientação e acompanhamento dos resultados; e

- Apuração das denúncias por uma comissão de *compliance* e governança, com o apoio da área de Relações Públicas, para garantir a adequada reparação e cooperação.

Ações voltadas à diversidade em 2023:

- Lançamento do Manual de Gestão Inclusiva;
- Participação em duas etapas do Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL), com um módulo sobre diversidade e outro sobre inclusão de profissionais com deficiência;
- Formação sobre inclusão de pessoas com deficiência, em cinco módulos de duas horas cada, para a área de Recursos Humanos – cerca de 200 pessoas presentes em cada aula;
- Implantação do nome social nos sistemas;
- Certificação como Empresa Compromisso pelo Selo da Diversidade Étnico-Racial da prefeitura de Salvador; e
- Implantação de salas de lactação para uso das colaboradoras em período de amamentação, oferecendo maior acolhimento no momento de retorno da licença-maternidade.

Ocorreram oito casos de discriminação em 2023. Todos eles foram analisados e resolvidos, com a implementação de planos de ação para abordá-los.

Os resultados dos planos de ação incluem a redução da discriminação, aumento da diversidade, melhora da imagem da Companhia, aumento da satisfação dos colaboradores, cumprimento das leis e regulamentos e desenvolvimento de uma cultura inclusiva. Além desses resultados, os casos de discriminação procedentes levaram a medidas disciplinares, como demissão, suspensão e advertência dos autores da discriminação.

Diversidade

16 ações

de datas comemorativas relacionadas à diversidade e aos direitos humanos

1 nova política
aprovada

2 novos
manuais publicados

25 comunicados
sobre o tema

Percentual de indivíduos que integram o Conselho de Administração da organização por gênero GRI 405-1

| 2023 | | | |
|--|--------|----------|-------|
| Conselho de Administração | Homens | Mulheres | Total |
| Número de membros de órgãos de governança | 8 | 1 | 9 |
| Percentual de membros de órgãos de governança por gênero | 87,50 | 12,50 | 100 |

Percentual de indivíduos que integram o Conselho de Administração por faixa etária GRI 405-1

| 2023 | | |
|---------------------------|--------|------------|
| Conselho de Administração | Número | Percentual |
| Acima de 50 anos | 9 | 100 |

Percentual de empregados, por categoria funcional e gênero GRI 405-1

| 2023 | | | |
|-------------------------------------|--------|----------|--------|
| | Homens | Mulheres | Total |
| Diretoria | | | |
| Número | 119 | 68 | 187 |
| Percentual | 63,64 | 36,36 | 100 |
| Gerência | | | |
| Número | 296 | 487 | 783 |
| Percentual | 37,80 | 62,20 | 100 |
| Coordenação | | | |
| Número | 433 | 1.149 | 1.582 |
| Percentual | 27,37 | 72,63 | 100 |
| Supervisão | | | |
| Número | 367 | 963 | 1.330 |
| Percentual | 27,59 | 72,41 | 100 |
| Especialista/Analista | | | |
| Número | 3.079 | 11.210 | 14.289 |
| Percentual | 21,55 | 78,45 | 100 |
| Auxiliar técnico/Operacional | | | |
| Número | 13.229 | 38.770 | 51.999 |
| Percentual | 25,44 | 74,56 | 100 |
| Total | | | |
| Número | 17.523 | 52.647 | 70.170 |
| Percentual | 24,97 | 75,03 | 100 |

Percentual de empregados por categoria funcional e faixa etária
GRI 405-1

| | 2023 | |
|--------------------|--------------|------------|
| | Número | Percentual |
| Diretoria | | |
| Abaixo de 30 anos | 0 | 0 |
| Entre 30 e 50 anos | 128 | 68,45 |
| Acima de 50 anos | 59 | 31,55 |
| Total | 187 | 100 |
| Gerência | | |
| Abaixo de 30 anos | 24 | 3,07 |
| Entre 30 e 50 anos | 640 | 81,74 |
| Acima de 50 anos | 119 | 15,20 |
| Total | 783 | 100 |
| Coordenação | | |
| Abaixo de 30 anos | 172 | 10,87 |
| Entre 30 e 50 anos | 1.297 | 81,98 |
| Acima de 50 anos | 113 | 7,14 |
| Total | 1.582 | 100 |
| Supervisão | | |
| Abaixo de 30 anos | 233 | 17,52 |
| Entre 30 e 50 anos | 972 | 73,08 |
| Acima de 50 anos | 125 | 9,40 |
| Total | 1.330 | 100 |

| | 2023 | |
|-------------------------------------|---------------|------------|
| | Número | Percentual |
| Especialista/Analista | | |
| Abaixo de 30 anos | 3.681 | 25,76 |
| Entre 30 e 50 anos | 9.717 | 68,00 |
| Acima de 50 anos | 891 | 6,24 |
| Total | 14.289 | 100 |
| Auxiliar técnico/Operacional | | |
| Abaixo de 30 anos | 17.350 | 33,37 |
| Entre 30 e 50 anos | 29.209 | 56,17 |
| Acima de 50 anos | 5.440 | 10,46 |
| Total | 51.999 | 100 |
| Total | | |
| Abaixo de 30 anos | 21.460 | 30,58 |
| Entre 30 e 50 anos | 41.963 | 59,80 |
| Acima de 50 anos | 6.747 | 9,62 |
| Total | 70.170 | 100 |

Percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional GRI 405-1

| | 2023 | |
|-----------------------|---|--------------|
| | Nº de empregados de grupos minoritários | Percentual |
| Negros | | |
| Diretoria | 71 | 37,97 |
| Gerência | 346 | 44,19 |
| Coordenação | 909 | 57,46 |
| Supervisão | 690 | 51,88 |
| Especialista/Analista | 7.772 | 54,39 |
| Operacional | 34.115 | 65,61 |
| Total | 43.903 | 62,57 |
| PCD | | |
| Diretoria | 0 | 0 |
| Gerência | 3 | 0,38 |
| Coordenação | 7 | 0,44 |
| Supervisão | 19 | 1,43 |
| Especialista/Analista | 113 | 0,79 |
| Operacional | 1.281 | 2,46 |
| Total | 1.423 | 2,03 |

Proporção salarial entre homens e mulheres por categoria funcional*

GRI 405-2

| | 2023 | |
|---|--------------------|-------------------|
| | Salário-base (R\$) | Remuneração (R\$) |
| Coordenação | | |
| Mulheres | 6.540,48 | 7.504,16 |
| Homens | 7.786,59 | 8.733,75 |
| Proporção salarial (mulheres x homens) | 0,84 | 0,86 |
| Supervisão | | |
| Mulheres | 3.952,76 | 5.175,72 |
| Homens | 3.783,15 | 4.862,27 |
| Proporção salarial (mulheres x homens) | 1,04 | 1,06 |
| Especialista/Analista | | |
| Mulheres | 4.103,36 | 5.192,44 |
| Homens | 4.553,92 | 5.613,01 |
| Proporção salarial (mulheres x homens) | 0,90 | 0,93 |
| Auxiliar técnico/Operacional | | |
| Mulheres | 1.847,41 | 2.838,42 |
| Homens | 1.846,21 | 2.778,87 |
| Proporção salarial (mulheres x homens) | 1,00 | 1,02 |

* Nota: Para o cálculo deste indicador, a Companhia optou por não divulgar os salários dos diretores e gerentes.



Enfermeiros
Danilo Nogueira e
Maria Laucimar

Direitos Humanos e Responsabilidade Social GRI 3-3 e GRI 410-1

Além do respeito à diversidade, são implementadas pela Hapvida NotreDame Intermédica ações que contribuem para a promoção dos direitos humanos. A Companhia disponibiliza e exige de toda sua cadeia de valor a observância às regras de seu Código de Conduta, ao combate ao trabalho infantil e análogo à escravidão. Tal compromisso é reforçado nas cláusulas padrão dos pactos firmados pela Companhia.

Além da busca pela realização da missão de levar saúde de qualidade ao maior número possível de pessoas, do respeito com que são tratados todos os *stakeholders* e da promoção constante de um ambiente onde sejam respeitados os direitos de todos, a Companhia exerce, ainda, sua responsabilidade social por meio de ações de combate à pobreza, à educação e à proteção da saúde.

Reforçando o compromisso com a promoção dos direitos humanos, a Hapvida NotreDame Intermédica é signatária ou parceira das seguintes iniciativas:

- Pacto Global da ONU;
- ONU Mulheres;
- Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas;
- Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+;
- Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS) pela empregabilidade de pessoas com deficiência;
- Selo da Diversidade Étnico-Racial de Salvador;
- Projeto Justiceiras;
- TransEmpregos.

Nesse cenário, a Hapvida NotreDame Intermédica realizou, em 2023, campanha em homenagem ao Dia Internacional dos Direitos Humanos, demonstrando os avanços, divulgando depoimentos de colaboradores e reforçando as mensagens via comunicados por *e-mail* e portal de comunicação interna.

De todos os **2.102 seguranças** empregados pela organização ou por empresas terceirizadas, **100%** passaram por treinamento formal em direitos humanos e sua implementação em questões de segurança.



Colaboradores Bruno Mendonça, Margareth Bezerra e Leda Saraiva

Fornecedores

GRI 2-6, GRI 3-3, GRI 408-1, GRI 409-1

Ciente de sua responsabilidade sobre a cadeia de suprimentos, a Hapvida NotreDame Intermédica procura monitorar, juntamente dos aspectos econômicos e de qualidade, questões relacionadas ao meio ambiente e ao respeito aos direitos humanos em todas as etapas do relacionamento com esses parceiros.

Em sua Política de Avaliação de Integridade de Terceiros, a Companhia reforça o compromisso ao exigir que seus fornecedores adotem as melhores práticas em termos ambientais, sociais e de governança.

Isso inclui a priorização da contratação de fornecedores locais, regionais e nacionais, a qualificação e homologação de empresas certificadas, além da verificação da implementação de práticas de combate ao trabalho escravo e infantil entre os candidatos a fornecedores da Companhia. Essas ações resultam

no desenvolvimento econômico regional, garantem a segurança dos produtos e serviços oferecidos e asseguram a contratação de fornecedores que atendam às normativas anticorrupção, de sustentabilidade e de direitos trabalhistas.

Por meio da análise de integridade de terceiros (*due diligence*), não foram identificadas operações que apresentem riscos de ocorrência de casos de trabalho infantil ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso nem casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Todos os contratos com fornecedores possuem cláusulas anticorrupção e contra trabalho análogo ao escravo e, no ato da homologação e/ou na renovação de contratos, são observadas as listas restritivas sobre trabalho escravo e infantil, processos judiciais ou mídias negativas contra a empresa contratada e os integrantes do seu respectivo quadro societário.

As políticas da Companhia ressaltam a **importância de parceiros engajados** em ações de sustentabilidade.



Erica Martins, enfermeira Hapvida NotreDame Intermédica

Social

As medidas adotadas para reduzir esses riscos nas operações envolvem:

- Declaração de não tolerância à prática em documentos oficiais da Companhia;
- Estabelecimento de políticas no tema;
- Incorporação do tema em políticas já existentes;
- Análise documental;
- Treinamento de empregados e outros trabalhadores no tema; e
- Disponibilização dos canais de denúncia.

No campo econômico, destaca-se a prática de compras centralizadas, de escala, o que garante poder de negociação e eficiência na gestão dos custos. Essas ações resultam em conquistas como o estabelecimento do melhor *ticket* médio de plano de saúde por meio de negociações favoráveis, proporcionando acesso da população, além de estimular a economia e atrair indivíduos para contribuir para o propósito da Companhia.

A Hapvida NotreDame Intermédica conta com uma área especializada que acompanha os indicadores de eficiência dos insumos e serviços contratados.

A cadeia de suprimentos da Hapvida NotreDame Intermédica é formada principalmente por fornecedores de material médico e hospitalar, medicamentos, prestadores de serviços de manutenção, higienização e limpeza das unidades, coleta de resíduos, lavanderia, vigilância, portaria e outras atividades que asseguram o atendimento de excelência e humanizado aos clientes. São realizadas, ainda, contratações de prestadores de serviço especializados na manutenção de equipamentos e empreiteiras ou prestadores de serviço para obras e manutenção predial.

A Companhia tem cerca de 12 mil fornecedores, com pagamentos anuais estimados em

torno de R\$ 3,5 bilhões. Eles são classificados segundo diversos critérios, como localização (podem ser locais, nacionais ou internacionais), tamanho (pequenos, médios e grandes) e natureza do fornecimento (produtos, serviços e insumos). Além disso, os fornecedores são classificados como intermediários, terceirizados, atacadistas e varejistas.



Colaboradores Gelda Nunes, Edmilson Sousa e Jucelia Salgado

Engajamento com *stakeholders*

GRI 2-29



A Hapvida NotreDame Intermédica se relaciona constantemente com vários grupos de *stakeholders*, entre eles:

CLIENTES

PARCEIROS DE NEGÓCIO

CONSUMIDORES

EMPREGADOS E OUTROS TRABALHADORES

GOVERNOS

ACIONISTAS

INVESTIDORES

FORNECEDORES

SINDICATOS

ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

ASSOCIAÇÕES DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR

AGÊNCIA REGULADORA

Para garantir um engajamento significativo com os *stakeholders* e estabelecer um diálogo construtivo e contínuo que promova benefícios mútuos e sustentáveis, a Companhia emprega as seguintes estratégias:

- Comunicação aberta e transparente;
- Canais de comunicação diversificados;
- Escuta ativa, consultas e colaboração;
- Relatórios de sustentabilidade;
- Definição de metas de desempenho;
- Desenvolvimento de relacionamentos de longo prazo;
- Treinamento e sensibilização;
- Acompanhamento e avaliação;
- Inovação aberta;
- Integração nos processos de negócios; e
- Incentivos para o engajamento.

Os propósitos pelos quais a Companhia se engaja com *stakeholders* são:

- Construção de relacionamentos duradouros;
- Compreensão de necessidades e expectativas;
- Identificação de impactos reais e potenciais;
- Definição de respostas de prevenção e mitigação para impactos negativos;
- Melhoria na tomada de decisão;
- Gerenciamento de riscos e oportunidades;
- Promoção da inovação;
- Cumprimento de requisitos regulatórios;
- Construção de reputação e imagem de marca;
- Atendimento às demandas dos investidores;
- Promoção da sustentabilidade; e
- Resolução de conflitos.



Ambiental

Neste capítulo:
Gestão ambiental





Gestão ambiental

Diante dos desafios postos a todos os negócios e indivíduos pelas questões ambientais, a Hapvida NotreDame Intermédica trabalha para minimizar os impactos de suas operações, contribuindo para a saúde e o bem-estar da sociedade e das gerações futuras.

Como descrito na Política Corporativa de Meio Ambiente da Hapvida NotreDame Intermédica, a gestão ambiental é realizada por meio da adoção de práticas que podem ser assim detalhadas:

- Implantação de processo para segregação dos resíduos sólidos em todas as unidades e monitoramento do volume mensal de resíduos sólidos gerados;
- Garantia da destinação ambientalmente adequada de todos os resíduos sólidos e líquidos gerados nos processos do negócio, além da implementação de programas para minimizar a sua geração e destinação para aterro sanitário, como economia circular e coleta seletiva;
- Desenvolvimento e implementação de programas com foco na ecoeficiência, como

avaliação de consumo de água e energia, para projetos de redução e otimização; e

- Realização e fomento de programas voltados à conscientização, educação e orientação para prevenção da degradação ambiental.

Em 2023, ainda no processo de integração das duas companhias, foi realizado, com apoio de uma consultoria, o Diagnóstico de Conformidade Legal de Meio Ambiente, mapeando o índice de conformidade legal das unidades assistenciais em todo o território nacional. A partir disso, os processos foram unificados e manuais e procedimentos foram criados e divulgados internamente.

Para capacitar os colaboradores nesses manuais e procedimentos, além de conscientizá-los da importância da gestão de questões ambientais, são disponibilizados no Portal de Aprendizagem treinamentos abordando temas relacionados à ecoeficiência (água, energia, compostagem), documentos regulatórios e gerenciamento de resíduos.

O objetivo desses treinamentos, que fazem parte da Trilha de Meio Ambiente, é promover entre os colaboradores uma cultura de valorização de atitudes ambientalmente corretas, bem como capacitá-los para que executem o gerenciamento dos resíduos de forma eficaz em sua rotina. Além disso, esses treinamentos procuram apresentar o escopo de atuação da área e orientar sobre a importância da participação de cada um para que a Companhia consiga atender às legislações e contribuir para a proteção dos trabalhadores e a preservação dos recursos naturais e da saúde pública.

O monitoramento do impacto ambiental da Companhia é contínuo e os resultados são divulgados publicamente.

Estratégia climática GRI 3-3

O tema das mudanças climáticas está entre os compromissos estratégicos da Hapvida NotreDame Intermédica, uma vez que seus efeitos estão diretamente ligados à saúde da população e, conseqüentemente, ao negócio da Companhia, que, ao contribuir para essa agenda, encontra-se mais próxima de sua missão, que é tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros.

São realizadas ações de monitoramento do impacto do negócio sobre as mudanças climáticas e desenvolvidos protocolos e estratégias para mitigar e reduzir os impactos negativos, tais como:

- Relato das emissões de gases de efeito estufa (GEE), utilizando metodologia GHG Protocol;
- Promoção de ações de ecoeficiência para redução das emissões de GEE, promovendo uma economia de baixo carbono;
- Priorização da escolha por uma matriz energética limpa e sustentável (*ver página 91*);
- Comunicação interna e externa para conscientizar os colaboradores e demais *stakeholders* sobre os impactos das mudanças climáticas; e

- Relacionamento com órgãos e entidades engajadas no tema, buscando subsídios e informações para a implementação de oportunidades de melhorias internas.

A Companhia procura, ainda, adequar suas instalações e operações com foco na redução de gases prejudiciais ao meio ambiente, por exemplo substituindo o gás do ar-condicionado e alguns gases anestésicos por outros menos poluentes.

As estratégias e ações relacionadas às mudanças climáticas são orientadas pela Política de Combate às Mudanças Climáticas, baseada em documentos internos – Código de Ética e Conduta, Política de Sustentabilidade – e externos – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, GHG Protocol, Carbon Disclosure Project (CDP) e Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Como signatário do Pacto Global, a Hapvida NotreDame Intermédica participa da plataforma Ação pelo Clima (A4C) da Rede Brasil do Pacto Global, que trabalha à luz do ODS 7 (Energia Acessível e Limpa) e do ODS 13

(Ação Contra a Mudança Global do Clima), desenvolvendo projetos voltados à mitigação e adaptação, além de ancorar outras iniciativas relacionadas ao clima, como projetos em energia.

Rhagnar Pereira Araújo Santos, cliente Hapvida NotreDame Intermédica, com a enfermeira Gisele da Silva Santos



Ambiental

Gases de efeito estufa

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3 e GRI 305-5

O inventário de gases de efeito estufa (GEE) da Companhia é referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e engloba 100% das unidades oriundas da operação NotreDame Intermédica, além das operações de resgate (ativas até meados de 2023) e unidades hospitalares e de pronto atendimento, aplicando-se às emissões de escopo 1, 2 e 3 de GEE.

A referência utilizada para os fatores de emissão e potenciais de aquecimento global (GWP) é o Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC). A abordagem de consolidação utilizada para o cálculo das emissões é o controle operacional. As normas, metodologias, e/ou ferramentas de cálculo adotadas para as emissões são baseadas no GHG Protocol.

As informações referentes a emissões do escopo 1 estão reportadas neste relatório de forma consolidada. Os gases incluídos no cálculo são: Dióxido de Carbono (CO₂); Metano (CH₄); Óxido Nitroso (N₂O) e Hidrofluorcarbonetos (HFC).

Já em relação ao escopo 2, o único gás incluído no cálculo das emissões é o Dióxido de Carbono (CO₂). A Companhia calcula o escopo 2 com base na abordagem de localização.

As categorias de emissões de escopo 3 consideradas nos cálculos incluem bens e serviços adquiridos, transporte e distribuição *upstream*, resíduos gerados nas operações e viagens de negócios.

| | |
|--|---|
| <p>Total de emissões de escopo 1:</p> <p>17.811,80 tCO₂e</p> <p>Total de emissões biogênicas de escopo 1:</p> <p>647,41 tCO₂e</p> <p>Total das emissões de escopo 2, com base na abordagem de localização:</p> <p>5.696,39 tCO₂e</p> | <p>Total de emissões de escopo 3:</p> <p>20.630,38 tCO₂e</p> <p>Total de emissões biogênicas de escopo 3:</p> <p>3.139,99 tCO₂e</p> |
|--|---|

Intensidade de emissões de gases de efeito estufa GRI 305-4

| 2023 | |
|---|-----------|
| Intensidade de emissões (tCO ₂ /R\$ milhões) | 0,82 |
| Métrica definida para o cálculo | |
| Receita bruta anual em R\$ milhões | 28.720,70 |
| Total de emissões considerado (tCO ₂) | 23.508,19 |

Nota: os escopos 1 e 2 foram considerados neste cálculo. Os gases considerados foram: Dióxido de Carbono (CO₂), Metano (CH₄), Óxido Nitroso (N₂O) e Hidrofluorcarbonetos (HFC).

No processo de fusão das operações entre Hapvida e NotreDame Intermédica, foi realizado um planejamento para integração de 100% das unidades ao inventário de GEE. Em 2023, a meta de integrar todas as unidades hospitalares e de pronto atendimento ao inventário foi atingida. Dando continuidade a essa estratégia, a meta para 2024 é de integração de 100% das unidades da companhia ao inventário de GEE.

Energia

GRI 3-3, GRI 302-1, GRI 302-3 e GRI 302-4

Durante o ano de 2023, a Companhia continuou sua estratégia de promover o uso eficiente da energia por meio de projetos de ecoeficiência e ações de conscientização entre os colaboradores. Foram implementados também esforços para desenvolver soluções alternativas de abastecimento de energia, especialmente com o uso de tecnologias limpas como energia solar e eólica, uma estratégia que teve início em 2022 e foi expandida em 2023, com planos de continuidade para 2024.

Ao fim de 2022, a Hapvida NotreDame Intermédica firmou contrato de 15 anos com uma empresa do setor de energia para a produção de 30,50 MW de energia solar em uma usina que está sendo construída em São Paulo e deve começar a operar em 2024. Enquanto isso, tem parceria com a mesma empresa para fornecimento de energia para suas unidades, integrando-as ao mercado livre de energia.

A Companhia realizou ainda, em 2023, ações como instalação de sistemas mecânicos com variação de frequência, implantação de

sistemas de automação predial para redução do consumo de energia, adequação elétrica nas unidades e manutenção preventiva dos quadros elétricos. O consumo mensal de energia em cada unidade é constantemente avaliado pelo projeto Não Conformidades, que propõe melhorias para aquelas unidades que superam em 30% a média geral de consumo de todas as unidades.

A complexidade dos serviços prestados pela Hapvida NotreDame Intermédica, especialmente em unidades hospitalares e de pronto atendimento, exigiu planejamento e contingenciamento no fornecimento de energia. As unidades contam com geradores movidos a combustíveis fósseis, que podem ser acionados para garantir o suprimento necessário de energia.

O monitoramento do tema auxilia na gestão das fontes de energia e permite o acompanhamento remoto de variáveis e desvios, o acompanhamento gráfico e estatístico dos dados coletados e a análise de todas as informações por meio de relatórios operacionais e gerenciais.

Intensidade energética (GJ/m²)

GRI 302-3

| 2023 | |
|--|--------------|
| Total de energia consumido (GJ) | 710.821,35 |
| Total de área construída (m ²) | 1.259.134,38 |
| Taxa de intensidade energética | 0,56 |

Consumo total de energia (GJ)

GRI 302-1

| 2023 | |
|--|-------------------|
| Tipo de energia | Quantidade (GJ) |
| Etanol | 9.929,24 |
| Geração a partir de combustíveis fósseis | 66.985,33 |
| <i>Diesel</i> | 32.146,73 |
| Gasolina | 6.557,29 |
| Gás natural | 11.817,80 |
| GLP | 16.462,51 |
| Eletricidade adquirida | 633.906,78 |
| Total | 710.821,35 |

A Companhia não realiza venda do excedente de eletricidade, aquecimento, refrigeração ou vapor autogerado.

Resíduos

**GRI 3-3, GRI 306-1, GRI 306-2,
GRI 306-3, GRI 306-4 e GRI 306-5**

A Hapvida NotreDame Intermédica possui um sistema de gerenciamento de resíduos que inclui o monitoramento do atendimento à legislação, às normas e boas práticas, a padronização de processos em manuais e procedimentos, auditorias internas e documentais, o treinamento e o engajamento dos colaboradores e terceiros, além de reuniões periódicas do grupo de trabalho de meio ambiente para alinhamento das ações.

Todos os colaboradores têm acesso ao Manual de Gerenciamento de Resíduos, que tem como objetivo padronizar esse processo, garantindo a proteção dos colaboradores e a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente. Nele, estão contidas as classificações dos resíduos e as orientações para o seu correto manejo, do momento da geração até a destinação final.

Além do manual, a Companhia disponibiliza um programa de capacitação e desenvolvimento para os colaboradores, baseado nos requisitos legais aplicáveis. Também são

disponibilizados no Portal de Aprendizagem cursos sobre meio ambiente que devem, obrigatoriamente, ser realizados por todos os colaboradores. Além disso, anualmente são oferecidos treinamentos práticos conhecidos como Estação de Resíduos para reforçar as informações sobre o tema.

Todas as operações de resíduos, incluindo destinação, tratamento, venda e doação, recuperação, reciclagem ou compostagem, quando aplicáveis, devem ser registradas em um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) específico para cada unidade, de acordo com suas características e realidade. O documento aponta e descreve as ações relativas ao manejo de resíduos sólidos, orientando a atuação das equipes.

A Companhia exige que todos os resíduos gerados nas unidades sejam pesados por grupo, segundo a classificação dos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS). As unidades hospitalares e de pronto atendimento devem, ainda,

pesar por setor, a fim de realizar um acompanhamento mais eficiente, que permita a implementação de melhorias no processo.

Esses resíduos são coletados, manejados e transportados de acordo com as diretrizes legais. Toda orientação sobre esse processo está presente de maneira completa e detalhada no Manual de Gerenciamento de Resíduos:

- As embalagens de produtos químicos (saneantes, desinfetantes, reagentes de laboratório) devem ser descartadas conforme orientação da Ficha de Informação de Segurança para Produtos Químicos (FISPQ). No manual é apresentada uma lista das embalagens que devem ser descartadas como resíduo químico (Grupo B) e os que podem ser descartados como resíduo comum (Grupo D);
- Os resíduos medicamentosos e infectantes são segregados e destinados de acordo com as legislações vigentes e aplicáveis;
- Parte dos resíduos comuns é segregada em resíduos recicláveis, evitando seu encaminhamento a aterros sanitários;

- Em algumas unidades hospitalares, os resíduos orgânicos são encaminhados para a compostagem, para serem transformados em adubo orgânico.

Ambiental

Gerenciamento de resíduos

COMPOSTAGEM E GERAÇÃO DE ADUBO;

TRANSFORMAÇÃO DE CARTÕES/CRACHÁS EM MATERIAIS DE ESCRITÓRIO;

UTILIZAÇÃO DE EMBALAGENS DE DIETA ENTERAL NA FABRICAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS PLÁSTICOS;

TRANSFORMAÇÃO DE UNIFORMES USADOS EM COBERTORES PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL;

INCENTIVO À UTILIZAÇÃO DE COPOS REUTILIZÁVEIS NA SEDE CORPORATIVA, REDUZINDO EM 87% O CONSUMO DE COPOS PLÁSTICOS; E

TRATAMENTO DOS RESÍDUOS INFECTANTES EM UNIDADES DE PRODUÇÃO ALTERNATIVA DE COMBUSTÍVEIS (UPAC).

No estado de São Paulo, alguns hospitais fazem parte do projeto, que destina resíduos infectantes dos grupos A e E para o tratamento de Craqueamento Térmico (pirólise), em vez de ser destinado a aterros sanitários. O tratamento consiste em uma Unidade de Produção Alternativa de Combustíveis (UPAC), que recebe os resíduos e os transforma, por meio de um reator, em combustíveis como óleo, gás e carvão. Os materiais são aproveitados por indústrias e cimenteiras. Em 2023, foram tratados pelo sistema de Pirólise 1018,93 toneladas de resíduos infectantes.

Em 2023, foram transformados 2.638 kg de uniformes em **1.400 cobertores doados à Cruz Vermelha São Paulo** para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

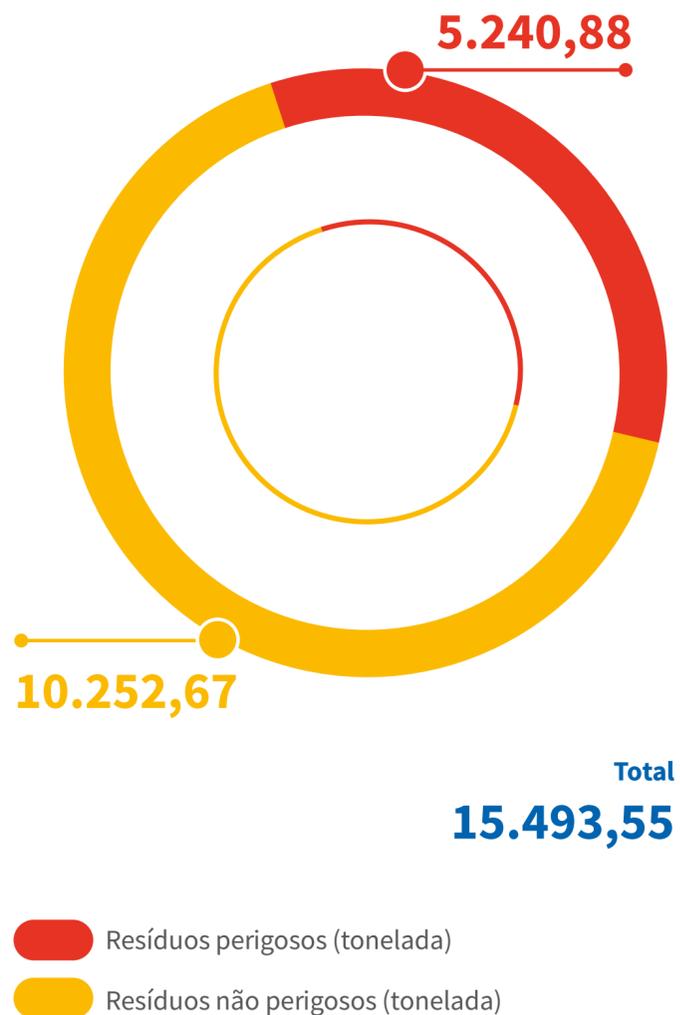
Guardiões de Meio Ambiente

O projeto de educação ambiental Guardiões de Meio Ambiente foi ampliado, em 2023, para 100% das unidades hospitalares e prontos atendimentos.

Como parte do projeto, mais de 1.500 colaboradores foram capacitados para serem multiplicadores de educação ambiental, atuando de forma preventiva com treinamentos, fiscalização e auditorias nas etapas de descarte de resíduos para garantir a manutenção diária dos processos e a regularidade ambiental em suas respectivas unidades.

Ambiental

Peso total, em toneladas, dos resíduos perigosos e não perigosos gerados (exceto efluentes) nas próprias atividades da empresa GRI 306-3



Peso total dos resíduos gerados (exceto efluentes) nas próprias atividades da empresa GRI 306-3

| Geração de resíduos | Peso em toneladas |
|-------------------------------|-------------------|
| Resíduos perigosos | |
| Infectante | 4.813,54 |
| Químico | 411,55 |
| Lâmpadas | 9,60 |
| Pilhas e baterias | 3,26 |
| Perigosos da manutenção | 2,93 |
| Total | 5.240,88 |
| Resíduos não perigosos | |
| Comum | 7.904,37 |
| Reciclável | 1.379,21 |
| Orgânico | 944,11 |
| Eletrônicos | 22,34 |
| Uniformes | 2,64 |
| Total | 10.252,67 |

Peso total de resíduos não destinados para disposição final GRI 306-4

| Resíduos perigosos | | Resíduos não perigosos | |
|-------------------------|---|-------------------------|---|
| Tipo | Peso não destinado para disposição final (tonelada) | Tipo | Peso não destinado para disposição final (tonelada) |
| Pilhas e baterias | 2,56 | Orgânico | 944,11 |
| Infectante UPAC | 1.018,93 | Reciclável | 1.379,21 |
| Lâmpadas de mercúrio | 9,60 | Eletrônicos | 22,34 |
| Perigosos da manutenção | 2,93 | Uniformes | 2,64 |
| Total | 1.034,02 | Total | 2.348,3 |
| Tipo de recuperação | Peso total dentro da organização (tonelada) | Tipo de recuperação | Peso total dentro da organização (tonelada) |
| Pirólise | 1.018,93 | Reciclagem | 1.404,11 |
| Descontaminação | 9,60 | Recuperação (uniformes) | 2,64 |
| Coprocessamento | 2,93 | Compostagem | 944,11 |
| Total | 1.031,46 | Total | 2.350,86 |



O peso total de **resíduos evitados em 2023 foi de 3.382,32 toneladas**. A metodologia utilizada foi baseada no monitoramento dos dados, utilizando ferramentas internas.

Ambiental

Peso total de resíduos destinados para disposição final GRI 306-5

| RESÍDUOS PERIGOSOS | |
|------------------------------------|---|
| Tipo | Peso destinado para disposição final (tonelada) |
| Infectante (incinerado) | 694,74 |
| Infectante (autoclavado) | 3.099,87 |
| Químico (incinerado) | 411,55 |
| Pilhas e baterias | 0,69 |
| Total | 4.206,85 |
| Tipo de recuperação | Peso total dentro da organização (tonelada) |
| Incineração (químico e infectante) | 1.106,29 |
| Autoclave | 3.099,87 |
| Aterro (pilhas e baterias) | 0,69 |
| Total | 4.206,85 |
| RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS | |
| Tipo | Peso não destinado para disposição final (tonelada) |
| Comum | 7.904,37 |
| Tipo de recuperação | Peso total dentro da organização (tonelada) |
| Confinamento em aterro | 7.904,37 |

Nota: são incinerados apenas resíduos perigosos.

Os dados reportados referem-se a 100% das unidades da operação da NotreDame Intermédica, operações de resgate (ativas até meados de 2023) e unidades hospitalares e de pronto atendimento da operação Hapvida.

Em sequência à fusão das operações entre Hapvida e NotreDame Intermédica, foi realizado um planejamento para acompanhamento do processo de medição de resíduos em 100% das unidades. Para tanto, priorizou-se em 2023 a implementação integral nos hospitais e prontos atendimentos da Companhia. A estratégia para 2024 é integrar as demais unidades (clínicas, medicinas preventivas, diagnósticos, medicinas ocupacionais, oncologias, odontologias e outros).



Água

Ao longo de 2023, a Hapvida NotreDame Intermédica investiu no planejamento de ações para gestão hídrica, com foco no monitoramento e controle do consumo hídrico e na mitigação dos riscos relacionados ao abastecimento de água nas unidades.

A estimativa com a implementação dessas ações (previstas para ocorrer ao longo de 2024 e 2025) é de reduzir em 40% o consumo de água dos hospitais, aumentar a eficiência de custos relacionados ao fornecimento de água, promover a autonomia das unidades e reduzir os riscos de desabastecimento com a perfuração de novos poços artesianos.



O relatório

Neste capítulo:

Sobre o relatório
Sumário de conteúdo GRI
Relatório de Asseguração
Créditos

Sobre o relatório

GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, GRI 2-14

Este Relatório de Sustentabilidade engloba as operações de todas as unidades controladas pela Hapvida Participações e Investimentos S.A. e de suas controladas se refere ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, com o relato sendo publicado anualmente. Os indicadores serão relatados de forma consolidada para os dados já consolidados, e para aqueles que ainda não estão, serão sinalizados.

O relatório apresenta um avanço em relação ao do ano passado na consolidação das informações relativas à Companhia. Como a fusão entre a Hapvida e a NotreDame Intermédica se deu em 2022, o relatório do primeiro ano da união das duas empresas ainda trazia muitos dados separados entre Hapvida e NDI. O documento de 2023 já apresenta, além de boa parte dos dados unificados, também uma consolidação de gestão, políticas e diretrizes.

Como grande parte dos dados de 2022 foram apresentados separadamente, não serão apresentados ainda, neste relatório, comparativos com indicadores do ano anterior.

A Hapvida NotreDame Intermédica reafirma, como grupo, seus compromissos com os pilares Ambiental, Social e de Governança (ASG). A Companhia adota as melhores práticas de mercado para relato de sustentabilidade, como a norma Global Reporting Initiative (GRI), uma das principais organizações internacionais de diretrizes para a divulgação desse tipo de conteúdo.

Além de ser validado pelo Conselho de Administração e passar pela aprovação e revisão da Diretoria Executiva e do Comitê Estatutário de ASG, composto por membros do Conselho, este relatório é verificado por auditoria externa, e o certificado se encontra na [página 106](#).



Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso

Hapvida NotreDame Intermédica relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 com base nas Normas GRI.

GRI 1 usada

GRI 1: Fundamentos 2021

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL | |
|-------------------------------------|--|---|--|-------|
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-1 Detalhes da organização | HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A. e suas empresas controladoras, conhecidas coletivamente como Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, operam como um conjunto de sociedades com fins lucrativos. A sede corporativa está localizada em Fortaleza, Ceará. | | |
| | 2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização | | 97 | |
| | 2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato | | 97 | |
| | 2-4 Reformulações de informações | | 97 | |
| | 2-5 Verificação externa | | 97 | |
| | 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios | | 10 e 84 | |
| | 2-7 Empregados | | 64 e 65 | 8, 10 |
| | 2-8 Trabalhadores que não são empregados | | 65 | 8 |
| | 2-9 Estrutura de governança e sua composição | | 41 e 43 | 5, 16 |

O relatório

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL |
|-------------------------------------|---|-------------|--|
| | 2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança | 42 e 45 | 5, 16 |
| | 2-11 Presidente do mais alto órgão de governança | 42 | 16 |
| | 2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos | 42 | 16 |
| | 2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos | 42 | |
| | 2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade | 97 | |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-15 Conflitos de interesse | | 16 |
| | 2-16 Comunicação de preocupações cruciais | | |
| | 2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança | | |

Para prevenir e mitigar conflitos de interesse, a organização implementa diversos processos que incluem políticas e procedimentos claros, educação e treinamento, um comitê de ética ou revisão, transparência através de registros claros de todas as decisões, isolamento das pessoas ou partes relacionadas aos conflitos de interesse, revisão regular das políticas e procedimentos, promoção de uma cultura organizacional forte e *compliance* legal. Além disso, é prática da organização revelar conflitos de interesse aos *stakeholders*. Os conflitos de interesse revelados incluem a existência de acionistas controladores e informações sobre partes relacionadas, suas relações, transações e saldos pendentes.

As preocupações cruciais são comunicadas ao mais alto órgão de governança da organização. Essa comunicação é realizada por meio de relatórios e apresentações periódicas.

Para ampliar o tema do desenvolvimento sustentável no mais alto órgão de governança da organização, são adotadas medidas específicas descritas como "outros". Essas incluem a realização do Hapvida Day um evento destinado a trazer aos sócios informações relevantes sobre a Companhia.

O relatório

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL |
|-------------------------------------|--|--|--|
| | 2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança | 71 | |
| | 2-19 Políticas de remuneração | 46 | |
| | 2-20 Processo para determinação da remuneração | 72 | |
| | 2-21 Proporção da remuneração total anual | A remuneração total anual média de todos os empregados da organização em 2023, excetuando a remuneração do indivíduo mais bem pago, foi de R\$ 45.264,25. Neste relatório, não serão informados os dados dos diretores e vice-presidentes por questões estratégicas e regras de confidencialidade. | |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável | 4 | |
| | 2-23 Compromissos de política | 36 e 47 | 16 |
| | 2-24 Incorporação de compromissos de política | 36 | |
| | 2-25 Processos para reparar impactos negativos | 23 | |
| | 2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações | 53 | 16 |
| | 2-28 Participação em associações | 46 | |
| | 2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i> | 86 | |
| | 2-30 Acordos de negociação coletiva | 100% da força de trabalho é coberta por acordos de negociação coletiva. | 8 |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-1 Processo de definição de temas materiais | 33 | |
| | 3-2 Lista de temas materiais | 33 | |

O relatório

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL |
|---|---|-----------------|--|
| Acesso à saúde | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 29 e 34 | |
| GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016 | 203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços | 29 | 5, 9, 11 |
| | 203-2 Impactos econômicos indiretos significativos | 29 | 1, 3, 8 |
| Desenvolvimento e treinamento | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 69, 70, 71 e 72 | |
| GRI 404: Capacitação e educação 2016 | 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado | 70 | 4, 5, 8, 10 |
| | 404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira | 69 | 8 |
| | 404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira | 71 e 72 | 5, 8, 10 |
| Direitos humanos e responsabilidade social | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 83 e 84 | |
| GRI 408: Trabalho infantil 2016 | 408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil | 84 | 5, 8, 16 |
| GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016 | 409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo | 84 | 5, 8 |

O relatório

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL |
|--|--|---------------------|--|
| GRI 413: Comunidades locais 2016 | 413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local | | |
| <p>A empresa não implementa ações de engajamento, avaliações de impacto ou programas de desenvolvimento voltados à comunidade local. Além disso, a empresa não realiza avaliações gerais de impacto, mas realiza avaliações de impacto ambiental. O monitoramento desses impactos ambientais é contínuo, e a empresa se compromete a divulgar publicamente os resultados dessas avaliações ambientais. No entanto, os resultados das avaliações de impacto social não são divulgados publicamente. Adicionalmente, a empresa não possui planos de desenvolvimento local, planos de engajamento de <i>stakeholders</i>, nem comitês ou processos de consulta ampla à comunidade local. Também não existem instâncias dedicadas a discussões sobre os impactos da empresa com a comunidade. A empresa não possui processos formais de queixas para uso da comunidade local. As avaliações de impacto ambiental, viário e de vizinhança são realizadas sempre que solicitadas por órgãos públicos, o que varia de acordo com o porte dos empreendimentos.</p> | | | |
| Diversidade e inclusão | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 67, 78, 80, 81 e 82 | |
| GRI 401: Emprego 2016 | 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados | 67 | 4, 5, 8, 10 |
| GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016 | 405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados | 80 e 81 | 5, 8 |
| | 405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens | 82 | 5, 8, 10 |
| GRI 406: Não discriminação 2016 | 406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas | 78 | 5, 8 |

O relatório

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL |
|--|--|--|--|
| Estratégia climática | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 89 e 90 | |
| | 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE) | 90 | 3, 12, 13, 14, 15 |
| | 305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia | 90 | 3, 12, 13, 14, 15 |
| GRI 305: Emissões 2016 | 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) | 90 | 3, 12, 13, 14, 15 |
| | 305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | 90 | 13, 14, 15 |
| | 305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | 90 | 13, 14, 15 |
| Ética e integridade corporativa | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 47 e 51 | |
| | 205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção | 51 | 16 |
| GRI 205: Combate à corrupção 2016 | 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | 51 | 16 |
| | 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | 51 | 16 |
| Gestão da cadeia de fornecedores | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 84 e 103 | |
| GRI 204: Práticas de compras 2016 | 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais | | 8 |
| | | Em 2023, o percentual de compras realizadas com fornecedores locais nas unidades operacionais importantes foi de 20% (a). A definição de “local” utilizada pela empresa corresponde ao município (b). Para o cálculo do indicador, a empresa considera todas as unidades operacionais. | |

O relatório

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL |
|--|--|-------------|--|
| Gestão de energia | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 91 | |
| | 302-1 Consumo de energia dentro da organização | 91 | 7, 8, 12, 13 |
| GRI 302: Energia 2016 | 302-3 Intensidade energética | 91 | 7, 8, 12, 13 |
| | 302-4 Redução do consumo de energia | 91 | 7, 8, 12, 13 |
| Gestão de resíduos | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 92, 94 e 95 | |
| | 306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos | 92 | 3, 6, 11, 12 |
| | 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos | 92 | 3, 6, 8, 11, 12 |
| GRI 306: Resíduos 2020 | 306-3 Resíduos gerados | 92 e 94 | 3, 6, 11, 12 |
| | 306-4 Resíduos não destinados para disposição final | 92 e 94 | 3, 11, 12 |
| | 306-5 Resíduos destinados para disposição final | 92 e 95 | 3, 6, 11, 12, 15 |
| Inovação e pesquisa | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 54 | |
| Privacidade de dados e cibersegurança | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 58 e 60 | |
| GRI 418: Privacidade do cliente 2016 | 418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes | 58 e 60 | 16 |

O relatório

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL |
|--|--|-------------|--|
| Qualidade no atendimento | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 19 | |
| GRI 201: Desempenho econômico 2016 | 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído | 28 | 8, 9 |
| Saúde, segurança e bem-estar | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-3 Gestão dos temas materiais | 73 | |
| GRI 401: Emprego 2016 | 401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial | 68 | 3, 5, 8 |
| | 401-3 Licença-maternidade/paternidade | 68 | 5, 8 |
| | 403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho | 73 | 8 |
| GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018 | 403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes | 75 | 8 |
| | 403-3 Serviços de saúde do trabalho | 77 | 8 |
| | 403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho | 73 | 8, 16 |
| | 403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho | 73 | 9 |
| | 403-6 Promoção da saúde do trabalhador | 77 | 3 |
| | 403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios | 75 | 8 |
| | 403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho | 73 | 8 |
| | 403-9 Acidentes de trabalho | 76 | 3, 8, 16 |
| GRI 410: Práticas de segurança 2016 | 403-10 Doenças profissionais | 76 | 3, 8, 16 |
| | 410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos | 83 | 16 |

Relatório de Asseguração



DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE

Nº 589.004/24

Aos membros da Alta Gerência e demais partes interessadas, esta **Declaração de Asseguração** documenta que a ABNT realizou atividades de asseguração independente de acordo com os padrões e princípios da Global Reporting Initiative (GRI) e PE-493 – Procedimento para Verificação de Relatório de Sustentabilidade GRI da:

HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A.
CNPJ: 05.197.443/0001-38

Objeto da Declaração:

O Relatório de Sustentabilidade referente à prestação de contas do período de **1º de janeiro até 31 de dezembro de 2023**.

Equipe Verificadora:

Fabiane Governatori Silva – Verificadora Líder

Nível de Confiança Adotado:

Limitado

Introdução:

A HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A. foi responsável por reunir dados e informações sobre seu desempenho para elaborar seu Relatório de Sustentabilidade, bem como por disponibilizar as evidências utilizadas nessa declaração. À ABNT coube a realização da verificação das evidências e do Relatório de Sustentabilidade em relação aos requisitos aplicáveis estabelecidos pelo GRI. As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A..

Metodologia:

A asseguração foi iniciada com a análise da versão preliminar do Relatório de Sustentabilidade e dos registros do estudo de materialidade e os do processo de engajamento de partes interessadas. Foram realizadas reuniões com os responsáveis pela elaboração do relatório sobre esses processos. Dessa forma foi possível realizar o



MC-01 Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

1-3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebras, 1.131 – Campos Eliseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002

O relatório



DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE Conformity Declaration

planejamento das entrevistas com os responsáveis pelos dados e informações utilizados na elaboração do relatório.

Foi realizada uma amostragem básica com coleta de informações e rastreabilidade limitadas, com ênfase na plausibilidade da informação. Os dados e informações foram verificados de forma amostral, tendo em vista o estudo dos temas materiais apresentados no Relatório.

Foram realizadas entrevistas remotas sobre os processos da organização e sobre dados e informações relacionados aos conteúdos GRI abordados, com a utilização dos aplicativos Microsoft Teams, que permitem o compartilhamento das evidências.

Tais evidências foram analisadas em relação aos critérios estabelecidos pelo GRI, levando em consideração os dados e informações apresentados e os sistemas de controle e análise de dados utilizados no Relatório de Sustentabilidade. As constatações resultantes foram relatadas aos responsáveis pelo relatório, que realizaram as alterações necessárias, resultando na versão final do documento, que foi validada antes de sua publicação.

Declaração de Independência e Imparcialidade:

A ABNT é uma empresa de avaliação da conformidade independente que adota princípios e procedimentos internacionais que garantem o rigor técnico, a confiabilidade, a independência e a imparcialidade dos serviços prestados.

Declaramos que foi feita a avaliação de qualquer conflito de interesse entre a ABNT, sua equipe e a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A. que impedisse a realização do serviço.

A equipe que conduziu esta asseguarção para a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A. possui amplo conhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

Parecer sobre o relatório de sustentabilidade:

1) A organização realizou um amplo estudo de materialidade em 2022. No estudo a organização realizou benchmarks e consultas às principais referências e índices de mercado. Também foi feita consulta com os stakeholders através de pesquisa. Os temas materiais foram levantados com base na interseção entre as opiniões dos stakeholders e mercado. Foram selecionados como prioritários 14 temas materiais, 13 deles através de um procedimento de ranqueamento e 1 por estar diretamente relacionado com o negócio da organização.

2) Ao longo da Verificação foi avaliado o atendimento aos requisitos dos padrões e princípios do GRI com entrevistas e evidências documentais. Foram apontadas

2-3

MC-01 Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebras, 1.131 – Campos Elíseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002



DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE Conformity Declaration

oportunidades de melhoria relacionadas com a clareza das informações. Tais oportunidades de melhoria foram prontamente tratadas pela organização.

3) De uma forma geral o Relatório de Sustentabilidade da organização foi elaborado com base nos requisitos das Normas GRI, atendendo parcialmente os princípios de relato desse modelo. Os conteúdos são organizados em itens que descrevem cada tema material associando-o a um dos pilares da estratégia ODS e ASG da empresa.

4) Após realizados todos os procedimentos de verificação, nada foi identificado que pudesse indicar que as informações contidas no Relatório de sustentabilidade não sejam consistentes e confiáveis. Da mesma forma, nada foi encontrado que aponte para o fato de que a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A. não tenha estabelecido sistemas adequados de coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados na elaboração do Relatório de Sustentabilidade e que relatório não atenda aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade.

Conclusão:

Após realizados todos os procedimentos de asseguarção, nada foi identificado que pudesse indicar que as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade não sejam consistentes e confiáveis. Da mesma forma, nada foi encontrado que aponte para o fato de que a organização não tenha estabelecido sistemas adequados de coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados na elaboração do Relatório de Sustentabilidade e que relatório não atenda aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade das normas GRI para relatórios de sustentabilidade.

Rio de Janeiro, 07 de agosto de 2024.

Guy Ladvocat
Gerente de Certificação de Sistemas

Esta declaração de verificação é suportada por contrato de atendimento à norma e procedimentos da ABNT e é válida somente com a assinatura do Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: www.abnt.org.br. (CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300).

3-3

MC-01 Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebras, 1.131 – Campos Elíseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002



Créditos

COORDENAÇÃO GERAL

Hapvida NotreDame Intermédica

CONSULTORIA, CONTEÚDO E DESIGN

Grupo Report

REVISÃO

Alícia Toffani

ASSEGURAÇÃO

ABNT – Associação Brasileira
de Normas Técnicas