



hapvida



NotreDame  
Intermédica



Relatório de  
**Sustentabilidade** **2022**

|  |    |
|--|----|
| <b>INTRODUÇÃO</b>                              | 03 |
| Sobre o relatório                              | 04 |
| Mensagem da administração                      | 05 |
| Destaques de 2022                              | 06 |
| Materialidade e estratégia de sustentabilidade | 07 |
| <b>QUEM SOMOS</b>                              | 08 |
| Hapvida NotreDame Intermédica                  | 09 |
| Resultados financeiros                         | 13 |
| Compromissos ASG                               | 14 |
| <b>CUIDADO COM O BENEFICIÁRIO</b>              | 15 |
| Acesso à saúde                                 | 16 |
| Qualidade no atendimento                       | 18 |
| <b>GOVERNANÇA RESPONSÁVEL E INOVADORA</b>      | 22 |
| Estrutura de governança                        | 23 |
| Gestão de riscos                               | 26 |
| Ética e integridade corporativa                | 27 |
| Privacidade de dados e cibersegurança          | 30 |
| Inovação e pesquisa                            | 31 |

|  |    |
|--|----|
| <b>FOCO NO IMPACTO SOCIAL</b>              | 33 |
| Nosso time                                 | 34 |
| Direitos humanos e responsabilidade social | 44 |
| Gestão da cadeia de fornecedores           | 45 |
| <b>COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE</b>     | 47 |
| Nossa gestão ambiental                     | 48 |
| Estratégia climática                       | 49 |
| Gestão de resíduos                         | 50 |
| Gestão de energia                          | 52 |
| <b>ANEXOS</b>                              | 53 |
| Anexo de indicadores GRI                   | 54 |
| Sumário de conteúdo GRI                    | 58 |
| Declaração de verificação                  | 64 |
| Créditos                                   | 65 |

# Sumário

**hapvida**



NotreDan  
Intermed



# Introdução

01

# Sobre o relatório

GRI 2-2 | 2-3 | 2-4 | 2-5

É com grande satisfação que compartilhamos o Relatório de Sustentabilidade de 2022 do Hapvida NotreDame Intermédica.

No primeiro ano da fusão das duas empresas brasileiras líderes em saúde suplementar, nossos esforços foram concentrados em capturar sinergias, agregar valor à nossa cadeia, promover saúde de qualidade e acessível para nossos beneficiários, assim como reafirmar o compromisso com os pilares Ambiental, Social e de Governança (ASG).

Neste documento, adotamos as melhores práticas de mercado para o relato de sustentabilidade, conforme as Normas da Global Reporting Initiative (GRI), uma das principais organizações internacionais a estabelecer padrões e requisitos para a divulgação desse tipo de conteúdo. Além disso, nosso relatório é verificado por auditoria externa, cujo certificado você pode conferir na [página 64](#).

O Relatório, que abrange o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2022, ressalta as ações, iniciativas e os projetos inovadores da Companhia, consolidando seu compromisso com a transparência.

Esse relatório foi validado pelo Conselho de Administração e passou pela aprovação e revisão da Diretoria Executiva e do Comitê Estatutário de ASG, composto por membros do Conselho.

Para dúvidas e sugestões, entre em contato por meio do e-mail: [sustentabilidade@intermedica.com.br](mailto:sustentabilidade@intermedica.com.br).



## FERRAMENTAS DE LEITURA

### GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Ao longo do texto, você encontrará a referência “GRI XXX-X”, apontando os indicadores pertinentes a cada trecho. No final do documento, [na página 58](#), está o índice com todos os indicadores GRI reportados no Relatório, assim como a explicação relacionada a cada um deles e as páginas específicas em que se encontram.



### OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

No infográfico da [página 14](#), você encontra o conteúdo relacionado aos ODS prioritários para a atuação do Hapvida NotreDame Intermédica.



### SOBRE OS DADOS DO RELATÓRIO

Esse Relatório se refere às operações de **todas as unidades controladas pelo Hapvida Participações e Investimentos S.A.** Os indicadores serão reportados de forma **unificada** para dados já consolidados nesse primeiro ano, e **separadamente** quando necessário identificar a abrangência da Companhia.

Ao longo do texto, também utilizaremos a palavra **“Companhia”** para nos referirmos ao Hapvida NotreDame Intermédica, a sigla **“NDI”** para nos referirmos exclusivamente à vertical NotreDame Intermédica e **“Hapvida”** quando nos referirmos exclusivamente à outra vertical.

Destacamos que nesse ano, devido à fusão das empresas, não será realizada a comparação dos indicadores em relação aos anos anteriores.

# Mensagem da administração

GRI 2-22

O ano de 2022 foi de transformação, resiliência e superação para o Hapvida NotreDame Intermédica. Um ano emblemático, com a consolidação da fusão entre o grupo Hapvida e o grupo NotreDame Intermédica. A operação marca a história do setor de saúde ao formar a maior Companhia de saúde suplementar do Brasil, com 16 milhões de beneficiários de saúde e odontologia.

Seguimos firmes com a captura de sinergias e integração reportada aos nossos investidores. Concluímos a identificação e calendarização de oportunidades, além de dar continuidade à otimização da estrutura organizacional, à unificação e revisão dos processos, bem como à padronização de indicadores e aprimoramento de tecnologias, que são planos previstos para conclusão até 2025.

Ainda em 2022, estruturamos o Comitê Estatutário de ASG (Ambiental, Social e Governança), um grupo multidisciplinar responsável pelo alinhamento das políticas e processos de ASG dentro da Companhia. Composto por membros do Conselho e Diretoria de ASG, o Comitê tem como principal atribuição, assegurar ao Conselho o bom desenvolvimento dos projetos estratégicos da Companhia, visando a eficiência em custos, cumprimento dos prazos, qualidade do escopo, efetividade das entregas e oportunidades de melhoria no curso dos projetos em ASG.

As sinergias das verticais e atuação consistente de nossas equipes na promoção da saúde resultaram em impactos positivos para o negócio.

Nossa Receita Líquida foi superior a 24 bilhões, com EBITDA ajustado de R\$ 2,5 bilhões e o principal indicador do negócio, o índice de sinistralidade, fechou o ano em 73,3%. Encerramos 2022 dentro da previsão estabelecida com a fusão das verticais, com uma perspectiva positiva e otimista em relação ao futuro.

Os resultados que apresentamos nesse relatório consolidam a atuação da Companhia, com investimentos em tecnologia, pesquisa e desenvolvimento, visando oferecer as melhores soluções em saúde suplementar. Alcançamos 1.550.689 teleatendimentos e totalizamos mais de um milhão de beneficiários atendidos pelos programas de Medicina Preventiva. Acreditamos que a inovação pode promover a saúde das pessoas, melhorar a qualidade assistencial e aumentar a acessibilidade para nossos clientes.

O time Hapvida NotreDame Intermédica é um dos principais responsáveis pelos resultados alcançados no último ano. Somamos mais de 70 mil colaboradores e 40 mil terceiros. No processo pós-fusão, continuamos cuidando e apoiando os nossos colaboradores, investindo em saúde e segurança, atração, retenção e desenvolvimento de carreiras, promovendo movimentações internas que melhoraram o desempenho das equipes.

Nosso time é formado pela pluralidade de talentos. Para valorizar as diferenças, unificamos o Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão. Incentivamos os Grupos de Afinidades para discussões sobre o tema e

desenvolvemos cartilhas, manuais e guias focados em assuntos importantes para a jornada de evolução em diversidade e direitos humanos, que são disponibilizados para nossos colaboradores e fornecedores.

Mantivemos nosso compromisso com o meio ambiente. Em 2022, reforçamos nossa participação com a autoprodução de energia a partir da matriz solar, o que deve suprir cerca de 85% da demanda de energia elétrica das unidades da vertical NDI. Lançamos o Projeto Saúde Global, para realizar o descarte de lixo eletrônico, móveis e outros itens em desuso de maneira correta e sustentável. Com muita satisfação, conquistamos a certificação Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) do Hospital e Maternidade Salvalus, sendo o primeiro hospital do país a recebê-la. Reforçamos que a sustentabilidade faz parte do nosso modelo de negócio e seguimos focados em impactar na saúde e qualidade de vida das pessoas com responsabilidade socioambiental.

Nossos beneficiários, investidores e parceiros foram fundamentais para a trajetória de evolução em 2022. Essas conexões, as pessoas e nosso propósito de levar saúde de qualidade com preço acessível nos fazem enxergar o futuro sustentável da Companhia.

**Muito obrigado e boa leitura!**

## Destques de 2022



### GOVERNANÇA E QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Formamos a **maior Companhia**  
de saúde suplementar do Brasil

Lançamos a **Solução Nacional** e o **Nosso Plano Integrado**  
com impacto na vida de mais de **100 mil beneficiários**

Vertical NDI conquistou a acreditação

**nível 1 - excelência da RN 507**

Somamos **1.331.457 beneficiários**  
**atendidos** pelos nossos programas de Medicina Preventiva

Realizamos **1.550.689 atendimentos** em Telemedicina



### RELACIONAMENTO

**Aderimos a importantes**  
**compromissos voluntários,**

como o Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, a ONU Mulheres,  
o Pacto Global, o Fórum Racial de Salvador, a Rede Empresarial  
de Inclusão Social (REIS) e a Coalizão Empresarial pelo Fim da  
Violência Contra Mulheres e Meninas

Unificamos o Programa de **Diversidade,**  
**Equidade e Inclusão**

Totalizamos **70.676 colaboradores**  
e **40.429 terceirizados**



### MEIO AMBIENTE

**Energia Solar**

Continuidade no investimento por meio da  
construção de uma usina de autoprodução

Lançamos o

**Projeto Saúde Global**

para descarte de lixo eletrônico

**Certificação LEED**

do Hospital e Maternidade Salvalus

Mais de **1,4 tonelada**  
de resíduos reciclados

# Materialidade e estratégia de sustentabilidade

GRI 2-22 | 2-29 | 3-1 | 3-2 | 3-3

Em 2022, visando desenvolver a nossa capacidade de geração de valor e identificar com antecedência potenciais riscos e oportunidades para o negócio, elaboramos, em parceria com consultoria especializada, um estudo de materialidade alinhado às diretrizes do Hapvida NotreDame Intermédica.

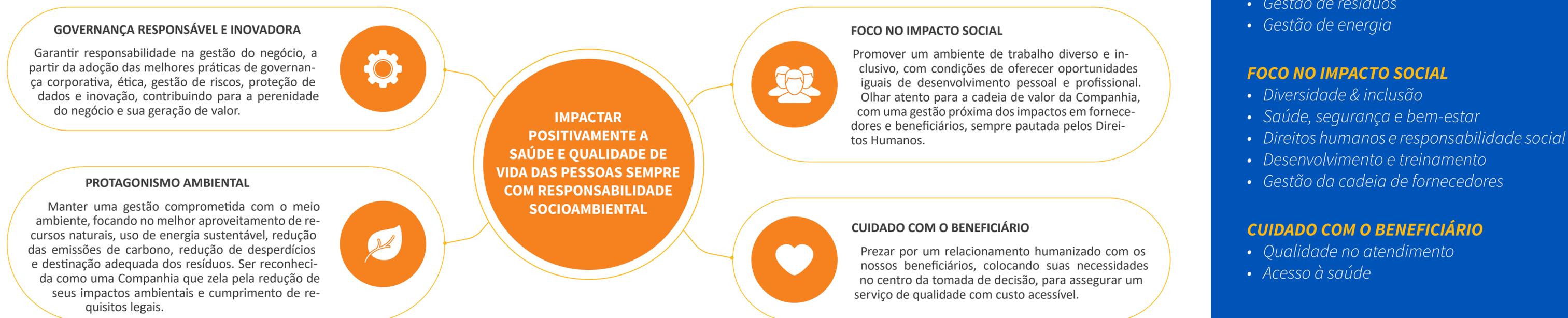
Para isso, foi realizado um amplo estudo, pautado pela metodologia de materialidade dupla, que se iniciou com a identificação de *stakeholders* prioritários. Em seguida,

avaliou-se as exigências de *frameworks* e mecanismos de mercado, junto a um *benchmark* de *players* de referência no setor. Ao final, disparamos uma consulta aos públicos identificados como prioritários, na qual obtivemos 3.661 respostas que direcionaram a estruturação dos temas mais relevantes para a sustentabilidade da Companhia – denominados “materiais”.

O resultado da materialidade consolidada possibilitou identificar 13 temas que orientam a nossa estratégia de

sustentabilidade, atrelada ao conceito ASG, e guiam o reporte de indicadores deste Relatório a partir dos compromissos, enfatizados pelo conceito **“Evolução pela saúde acessível, sustentável e responsável”**.

Guiados por esse conceito, estruturamos nossa estratégia de sustentabilidade nos pilares de **Governança Responsável e Inovadora, Protagonismo Ambiental, Foco no Impacto Social e Cuidado ao Beneficiário**, que fundamentam a nossa visão de negócio.



## EVOLUÇÃO PELA SAÚDE ACESSÍVEL, SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL

Conheça os temas materiais do Hapvida NotreDame Intermédica:

### GOVERNANÇA RESPONSÁVEL E INOVADORA

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

### PROTAGONISMO AMBIENTAL

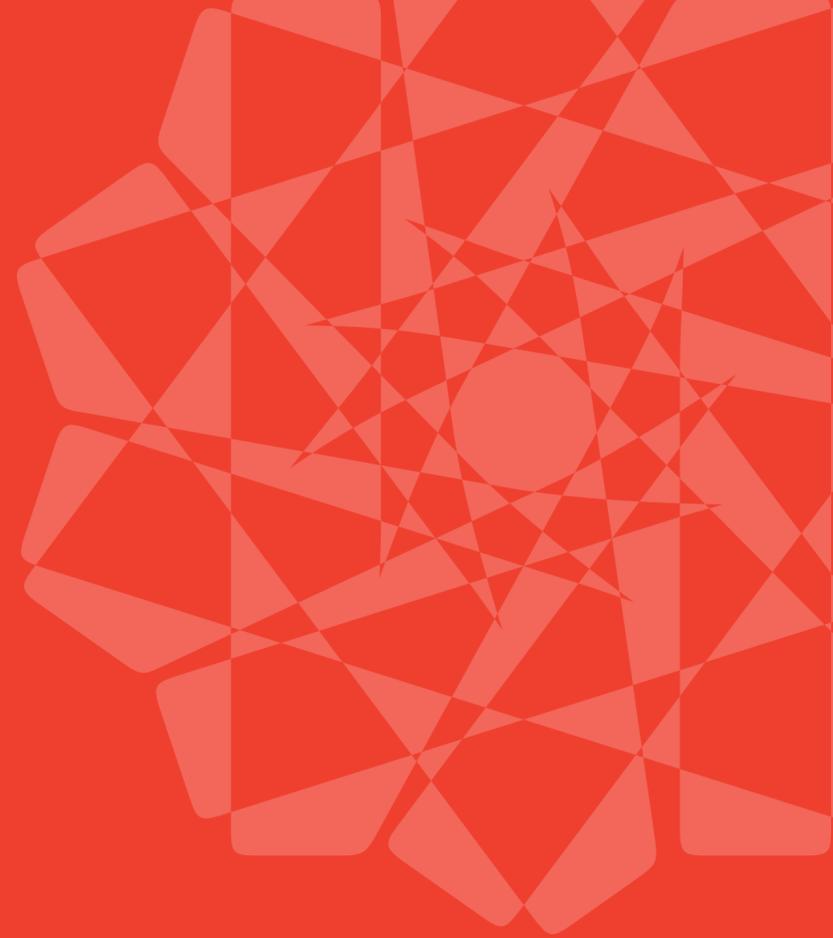
- Estratégia climática
- Gestão de resíduos
- Gestão de energia

### 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



# Quem Somos

# Hapvida NotreDame Intermédica

GRI 2-1 | 2-6

COM O PROPÓSITO DE DEMOCRATIZAR O ACESSO A SERVIÇOS DE SAÚDE COM QUALIDADE E DE FORMA ACESSÍVEL, O HAPVIDA SE UNIU AO GRUPO NOTREDAME INTERMÉDICA. COM A FUSÃO ESTABELECIDADA, NOS TORNAMOS A MAIOR OPERADORA DE SAÚDE SUPLEMENTAR DO BRASIL, ATENDENDO 16 MILHÕES DE BENEFICIÁRIOS.

Em fevereiro de 2022, foi concretizada com sucesso a fusão entre as companhias, que se complementam em estrutura, soluções e na diversificação de serviços ofertados.

Atualmente, somos o maior grupo privado de saúde suplementar e odontologia do Brasil, totalizando uma estrutura assistencial composta por mais de 760 unidades entre hospitais, pronto atendimentos, centros clínicos e laboratórios espalhados por todo o país. Com a ampliação da atuação geográfica, atualmente operamos em 20 estados e no Distrito Federal, estando presente no Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul do Brasil.

A Companhia abrange uma equipe robusta composta por 70.676 colaboradores, todos focados em nosso propósito de garantir o acesso à saúde de qualidade a um custo acessível.

## A MAIOR COMPANHIA DE SAÚDE SUPLEMENTAR DO BRASIL

 **16 MILHÕES**  
DE BENEFICIÁRIOS

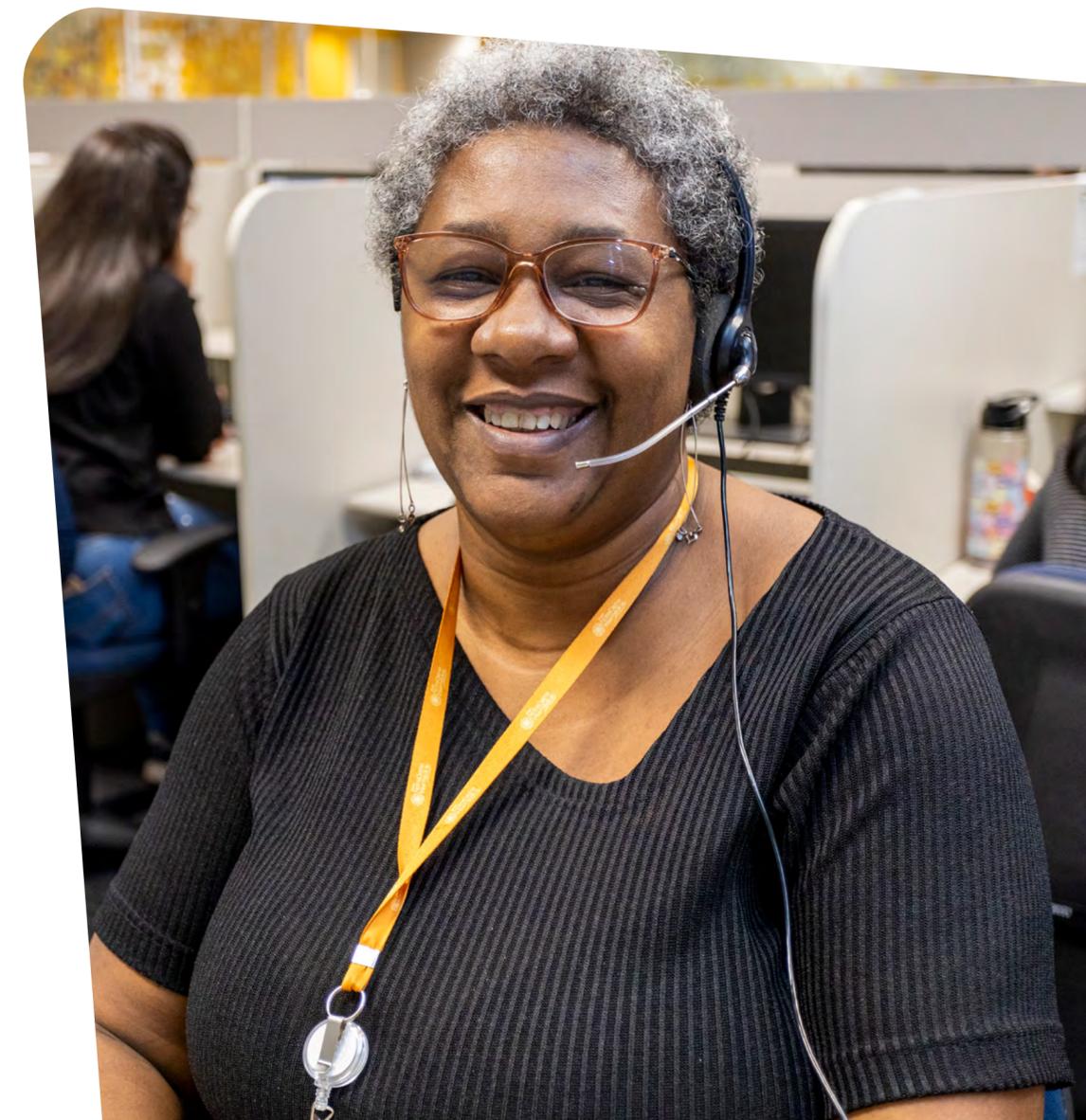
 **+ DE 70.000**  
COLABORADORES

 **+ DE 8 MIL**  
LEITOS HOSPITALARES

 **75**  
UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

 **271**  
UNIDADES DE DIAGNÓSTICO

 **328**  
CLÍNICAS

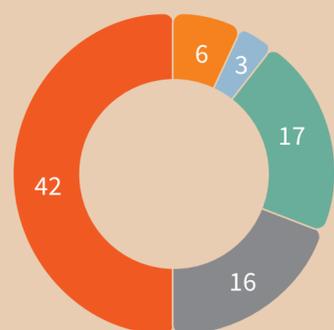


Nossa estratégia de verticalização permite um atendimento assistencial integrado, com disponibilidade para consultas ambulatoriais, realização de exames, interações e procedimentos cirúrgicos. A Companhia opera uma rede própria de hospitais, prontos atendimentos, clínicas e centros de diagnóstico por imagem, além de coleta laboratorial, para atender aos beneficiários dos planos de saúde.

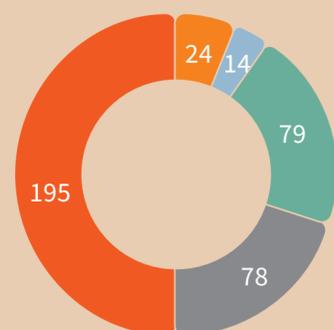
Atuamos na gestão dos custos operacionais como vantagem competitiva para proporcionar a melhor experiência ao beneficiário. Com isso, conseguimos viabilizar a oferta de planos de saúde e odontológicos acessíveis para pessoas e empresas, impulsionando nossa base de beneficiários.

## ESTRUTURA ASSISTENCIAL

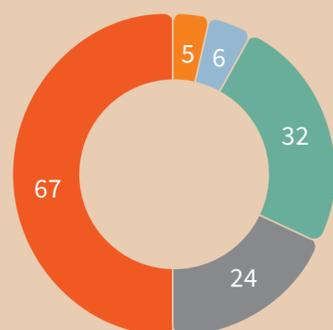
NORTE



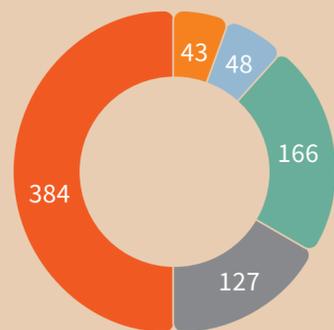
NORDESTE



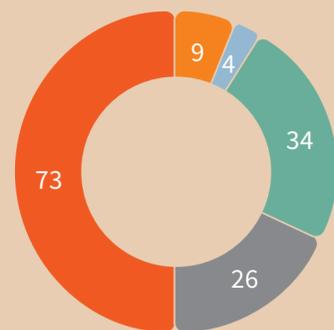
CENTRO-OESTE



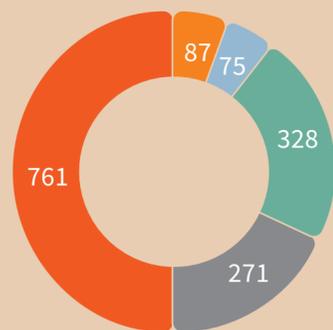
SUDESTE



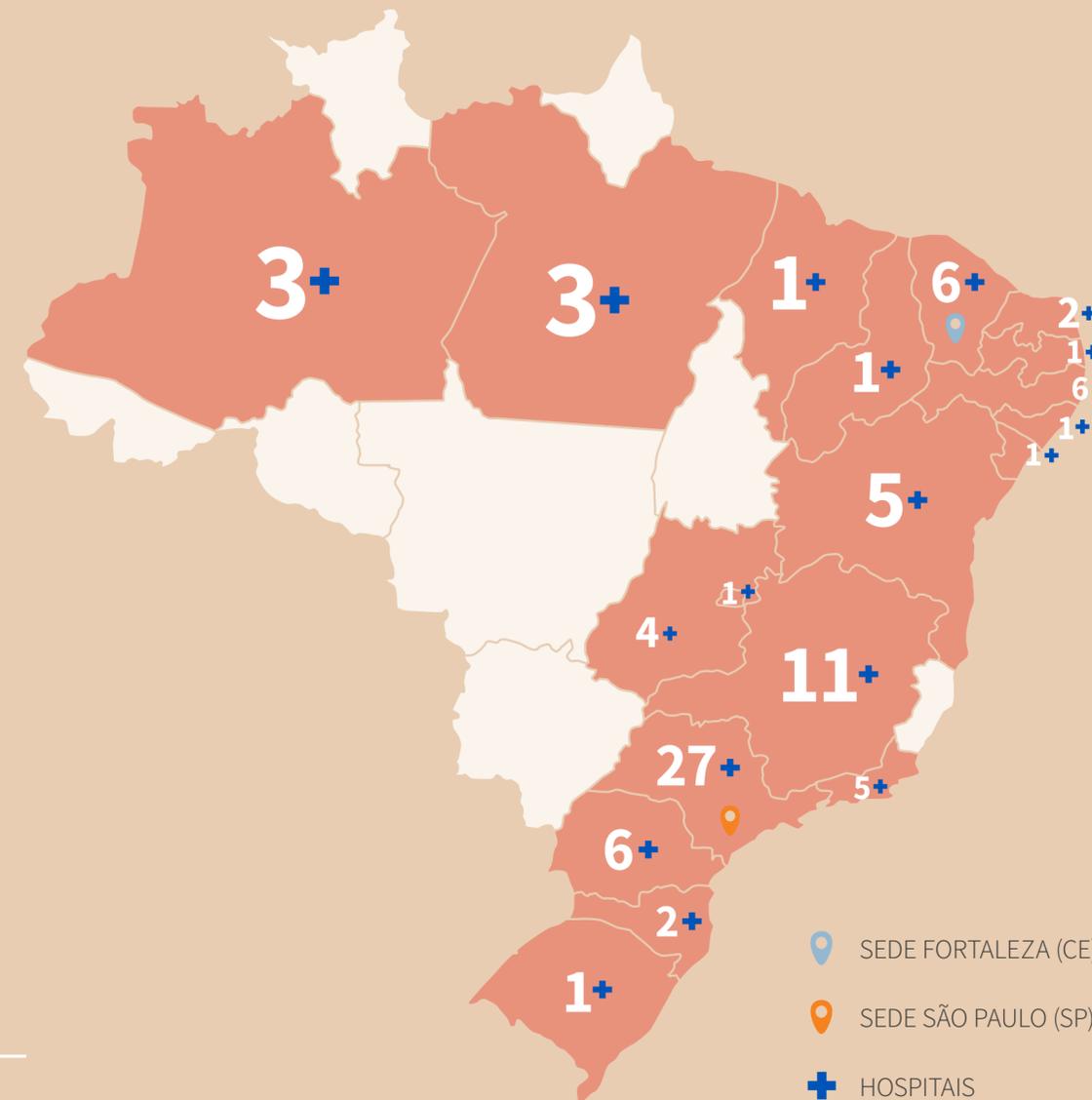
SUL



TOTAL GERAL



● HOSPITAIS ● PRONTOS ATENDIMENTOS ● CLÍNICAS ● CENTROS DE DIAGNÓSTICO ● TOTAL



## MISSÃO, VISÃO E VALORES

GRI 2-1



### MISSÃO

Proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível a gerações de brasileiros



### VISÃO

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



### VALORES

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

## NOSSA ATUAÇÃO

GRI 2-1 | 2-6

O Hapvida NotreDame Intermédica cuida atentamente de cada etapa do atendimento assistencial, oferecendo agendamento prático de consultas, Medicina Preventiva, atendimento humanizado e uma gestão eficiente da saúde

de dos colaboradores e beneficiários. Em relação às principais frentes de atuação da Companhia, são ofertados planos de assistência médica, odontológicos e venda de serviços médico-hospitalares.



**PLANOS:** Comercialização de produtos destinados a pessoas físicas (planos individuais e familiares) em diferentes faixas etárias, com desempenho de 80 mil vidas em 2022.



**ODONTO:** Nossa rede de prestadores de serviço tem sido otimizada; com a captura de oportunidades de cross selling de planos odontológicos utilizando a base do plano individual com estrutura de call center já existente.



**CONGÊNERES:** Evoluímos no processo de internalização de contratos com congêneres, que visa transferir vidas em operadoras terceiras para operadoras do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica.



Avançamos de forma acelerada na integração e combinação de negócios da Companhia unificada, focando nas sinergias de produtos para o melhor aproveitamento de infraestrutura e atendimento no país inteiro. Assim, em 2022, criamos a **Solução Nacional e o Nosso Plano Integrado**, dois produtos abrangentes, com foco no atendimento das necessidades dos beneficiários.



#### SOLUÇÃO NACIONAL

É um produto que visa ofertar um modelo com rede de atendimento de qualidade para atender às necessidades específicas de cada beneficiário de Norte a Sul do Brasil, interligando produtos e gestão regionalmente.

Atualmente, a Solução Nacional conta com 103 mil beneficiários.

#### NOSSO PLANO INTEGRADO

É a melhor e mais completa opção para empresas a partir de 100 vidas. É o único plano que oferece atendimento em 20 estados brasileiros e Distrito Federal.

É ideal para quem busca uma cobertura que vai além do essencial, com excelente custo/benefício. Também é oferecido nos moldes de coparticipação e descontos em medicamentos.

## NOSSAS MARCAS



**hapvida**



NotreDame  
Intermédica

### Grupo Hapvida NotreDame Intermédica

Marca institucional associada a todas as linhas de produtos



**hapvida**



NotreDame  
Intermédica

### Hapvida NotreDame Intermédica (Saúde)

Operadora dos planos de saúde



**hapvida**



Interodonto

### Hapvida Interodonto

Operadora dos planos odontológicos



**hapvida**



NotreLabs

### Hapvida NotreLabs

Rede nacional de laboratórios

## CRESCIMENTO DAS OPERAÇÕES

GRI 2-1 | 2-6

Com a estratégia de verticalização, investimos na ampliação de nossos serviços, principalmente pelo processo de fusões e aquisições (M&A). As aquisições seguem critérios e análises de viabilidade econômica e operacional, incluindo riscos socioambientais e de governança. No processo de *due diligence* são avaliados o potencial de crescimento na região, a carteira de clientes, a documentação regulatória, como certidões e licenças para identificação de eventuais passivos ambientais e trabalhistas.

Nesse último ano, realizamos a aquisição de dois sistemas, um centro clínico e um hospital, importantes para a atuação do Grupo nas regiões Sul e Sudeste do Brasil, ampliando nossa atuação como operadora de planos de saúde e odontológicos.

Outra frente de expansão é a inauguração de novas unidades operacionais. Em 2022, foram inaugurados quatro novos centros clínicos nos estados de São Paulo e Bahia, além de uma nova unidade avançada em Betim (MG), com infraestrutura de ponta, contando com consultórios de pronto-atendimento e eletivos, leitos de observação, sala cirúrgica para pequenos procedimentos e contempla os programas de Medicina Preventiva da Companhia.



### NOVAS AQUISIÇÕES

- CENTRO CLÍNICO GAÚCHO (JAN/2022)
- HOSPITAL DO CORAÇÃO DUQUE DE CAXIAS (JAN/2022)
- SISTEMAS (OUT/2022)
- HB SISTEMAS (JAN/2023)

## AÇÕES FRENTE À COVID-19

Em 2022, a vacinação contra a Covid-19 e a melhora no cenário pandêmico reduziram o número de casos de pacientes internados, embora tenham ocorrido picos de contágio entre janeiro e maio. O Hapvida NotreDame Intermédica não mediu esforços para proteger seus colaboradores e fornecer as melhores ações preventivas e paliativas aos beneficiários. A Companhia dispõe de suporte via *chatbot* 24 horas por dia, além do Programa Síndrome Pós-Covid para os pacientes que persistem com manifestações clínicas da doença.

# Resultados financeiros

GRI 2-1 | 2-6 | 201-1

Os indicadores operacionais e financeiros do Hapvida NotreDame Intermédica apresentaram melhora, mesmo com as adversidades em assuntos regulatórios do setor e do cenário macroeconômico mundial incerto, impactando diretamente a matriz de suprimentos da saúde suplementar brasileira.

O grupo apresentou EBITDA de R\$ 2,5 bilhões. Com uma melhora no cenário pandêmico, nosso principal in-

dicador operacional, a sinistralidade caixa consolidada, resultou em 73,3%. Com todos esses fatores, a receita líquida da empresa foi maior que R\$ 24 bilhões.

Em relação a Demonstração de Valor Adicionado (DVA)\*, o valor econômico distribuído foi de R\$ 25.065.511,00. Importante ressaltar que o prejuízo líquido de R\$ 775.839,00 é decorrente dos desembolsos para aquisições e elevação generalizada dos custos resultantes do cenário macroeconômico.

*O MODELO DE NEGÓCIOS PAUTADO NA VERTICALIZAÇÃO, A MELHORIA DO AMBIENTE CONCORRENCIAL E AS SINERGIAS CAPTURADAS A PARTIR DA FUSÃO HAPVIDA E NDI, PROPORCIONARAM CRESCIMENTO ORGÂNICO DE CLIENTES EM 2022, TOTALIZANDO 16 MILHÕES DE BENEFICIÁRIOS NO GRUPO HAPVIDA NOTREDAME INTERMÉDICA.*

| DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS) – PRINCIPAIS LINHAS |  | 2022                 |
|---|--|----------------------|
| <b>A. Valor econômico gerado</b>  |  | <b>24.289.672,00</b> |
| Insumos adquiridos de terceiros   |  | 17.102.808,00        |
| Valor adicionado bruto  |  | 7.186.864,00         |
| Depreciação e amortização   |  | 2.187.283,00         |
| Valor adicionado líquido  |  | 4.999.581,00         |
| Valor adicionado recebido em transferência  |  | 898.336,00           |
| <b>Valor adicionado total a distribuir</b>  |  | <b>5.897.917,00</b>  |
| <b>B. Distribuição do valor adicionado</b>  |  |                      |
| Pessoal   |  | 4.209.590,00         |
| Impostos, taxas e contribuições   |  | 830.724,00           |
| Remunerações de capitais de terceiros   |  | 1.633.442,00         |
| <b>C. Valor econômico retido</b>  |  | <b>(775.839,00)</b>  |

\*Os valores referentes ao indicador GRI 201-1 (Valor econômico gerado e distribuído) foram calculados conforme métricas da DVA.



**VEJA NOSSOS RESULTADOS COMPLETOS EM:**  
[ri.hapvida.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/](http://ri.hapvida.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/)

# Compromissos ASG

## GRI 2-23

O Hapvida NotreDame Intermédica é signatário do Pacto da ONU e comprometido com as metas vinculadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Com a reestruturação dos temas materiais de forma a refletir o modelo de negócios da Companhia no processo pós-fusão, levantamos os ODS impactados, o que permitiu identificar os seis objetivos mais relevantes.

Com a definição dos temas materiais e identificação dos ODS prioritários, traçamos nossa estratégia em ASG e ações de melhoria. Na dimensão Ambiental, cabe destacar os temas tratados relacionados às mudanças do clima e geração de resíduos ([saiba mais nas págs. 49, 50 e 51](#)). Na frente Social, reestruturamos nosso processo de atração e retenção de talentos e estamos estruturando Grupos de Afinidade para discutir temas que fazem parte da evolução do nosso Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão ([saiba mais na pág. 35](#)). Em relação à Governança corporativa, estamos em fase de finalização das novas Políticas com foco ASG.



### ODS 3 - Saúde e Bem-Estar

Destacamos nossa missão em assegurar acesso à saúde, zelando pelo bem-estar dos beneficiários e nossos colaboradores. Oferecemos soluções em saúde com qualidade e a um preço acessível, entre planos de saúde e odontológicos, além de sermos referência em medicina preventiva. Nossos colaboradores são acolhidos e incentivamos iniciativas que estimulam um ambiente de trabalho saudável, equilibrado e produtivo.



### ODS 5 - Igualdade de Gênero e ODS 10 - Redução das Desigualdades

Firmamos nosso compromisso com o Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIA+ e com a Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS). Também aderimos à ONU Mulheres e à Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas, a fim de buscarmos um ambiente com diversidade, menos desigual e com mais oportunidades.



### ODS 12 - Consumo e Produção Responsáveis

Nossos programas de gerenciamento de resíduos, redução de desperdícios e iniciativas de otimização de recursos naturais como, por exemplo, logística reversa de embalagens plásticas, programa de reciclagem de cartões, compostagem de resíduos orgânicos, entre outros, são orientados pelo ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis).



### ODS 13 - Ação Contra a Mudança Global do Clima

Nos comprometemos em avançar na gestão de riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas, por meio da ampliação de fontes renováveis em nossa matriz energética e na mitigação das nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE). Reforçamos nosso compromisso por meio do projeto de autoprodução de energia por matriz solar e pela realização do nosso inventário de GEE.



### ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Zelamos pela transparência e ética nos negócios. Priorizamos as melhores práticas de governança e gestão de riscos, buscando ser, cada vez mais, uma instituição eficaz.



# Cuidado com o **Beneficiário**

# Acesso à saúde

## GRI 2-1 | 3-3

Cuidar do bem-estar dos brasileiros e promover o acesso à saúde de qualidade a um preço acessível é o propósito do Hapvida NotreDame Intermédica. Com a incumbência de simplificar o setor da saúde, a Companhia oferece soluções ágeis e inovadoras – incluindo soluções individuais, empresariais, atendimento por telemedicina, parcerias com universidades e institutos de pesquisa. Além disso, enfatizamos nossas propostas de ofertar cada vez mais saúde à população brasileira por meio dos novos produtos lançados em 2022, a Solução Nacional e Nosso Plano Integrado (saiba mais na página 12).



**PRODUTOS DIVERSIFICADOS COM PREÇO ACESSÍVEL:** TEMOS DIVERSIFICAÇÃO NOS PLANOS DE SAÚDE, COM DESTAQUE PARA A SOLUÇÃO NACIONAL E NOSSO PLANO INTEGRADO.



**PLATAFORMAS DIGITAIS PRÓPRIAS:** GARANTIA DO CONTROLE TOTAL DAS INFORMAÇÕES E O GERENCIAMENTO DE PROCESSOS.



**INOVAÇÃO:** A INOVAÇÃO ESTÁ ENRAIZADA EM NOSSOS PROCESSOS E INVESTIMOS NO DESENVOLVIMENTO DE PESQUISAS NO SETOR DE SAÚDE. O FUTURO É PARTE CONSTANTE DO NOSSO PRESENTE.



**MEDICINA PREVENTIVA E PREDITIVA:** CUIDADO POR MEIO DE PROGRAMAS DE PREVENÇÃO À SAÚDE PARA GARANTIR MAIS QUALIDADE E BEM-ESTAR.



**QUALIDADE:** NOSSAS POLÍTICAS, NORMAS, GOVERNANÇA, MODELO DE GESTÃO, PROCESSOS E TECNOLOGIA SÃO INSTRINSECAMENTE RELACIONADOS À QUALIDADE.



**LOCALIZAÇÃO ESTRATÉGICA:** DISTRIBUIÇÃO INTELIGENTE DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, COM COMPETITIVIDADE, A PARTIR DE UMA ROBUSTA EXPANSÃO GEOGRÁFICA.



**REDE PRÓPRIA:** HOSPITAIS, CLÍNICAS E DIAGNÓSTICOS, COM SERVIÇOS DE QUALIDADE E EFICIENTES, EVITANDO DESPÉRDÍCIOS E FRAUDES.



**ASSISTÊNCIA:** COM A NOSSA REDE PRÓPRIA E CREDENCIADA, PRESTAMOS ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE COM ACOLHIMENTO E HÁBITOS SAUDÁVEIS EM CADA ETAPA DO ATENDIMENTO.

## TELEMEDICINA

GRI 2-1 | 3-3 | 203-2

Desde 2020, a Telemedicina tem sido uma das ferramentas de facilitação no atendimento aos beneficiários do Hapvida NotreDame Intermédica, aumentando nossos atendimentos nessa modalidade. Os primeiros atendimentos ocorreram no Pronto Atendimento, e, com a aceleração desse novo formato de consulta, ampliamos para outros serviços, como consultas eletivas médicas, de psicologia e de nutrição. Em 2022, além de ampliarmos as especialidades atendidas, instalamos cabines de teleconsultas em empresas clientes da Companhia. A Telemedicina, além de democratizar o acesso à saúde, possibilita suprir a demanda médica em locais de difícil acesso, qualificar o atendimento fora dos hospitais, conferir agilidade na entrega de laudos por meio do acesso *online*, além de diminuir a necessidade de deslocamentos. Atualmente, são realizados mais de 250 mil atendimentos por mês.

Em nossas operações, contamos com um comitê gestor para coordenar as diretrizes de atendimento. Formado por médicos e áreas administrativas, esse comitê define os parâmetros de atuação das equipes com base nas instruções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e orientações de conselhos de classe e do Ministério da Saúde.

O time de Telemedicina conta com duas frentes, considerando uma para atendimentos das redes próprias e outra ainda em processo de sinergia de ambas as verticais e das empresas adquiridas nesse último ano. Os atendimentos ocorrem via aplicativos GNDI Easy, Conexa Saúde e Zoom, na vertical NDI, enquanto na vertical Hapvida ocorre via aplicativo Telehealth, seguindo os princípios de confidencialidade dos dados dos pacientes.

Nesse último ano, estamos desenvolvendo melhorias na experiência digital do beneficiário para que a marcação das consultas e exames seja mais fácil e intuitiva. Ressaltamos, por exemplo, o agendamento e preparo de exames, que anteriormente eram realizados de forma individualizada, ou seja, era gerado um documento para cada exame. Com as melhorias propostas, o paciente recebe um único documento com a descrição concatenada, por e-mail. Esse agendamento possibilita realizar vários exames na unidade de preferência do beneficiário e no menor tempo possível. Essa mesma solução também está em fase de implementação para o agendamento de consultas eletivas da Telemedicina, com previsão de conclusão em 2023.



# 1.550.689

TELEATENDIMENTOS EM 2022



# 1.286.485

ATENDIMENTOS MÉDICOS



# 54.854

ATENDIMENTOS DE NUTRIÇÃO



# 209.350

ATENDIMENTOS DE PSICOLOGIA

# DOBRAMOS

OS TELEATENDIMENTOS NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS



PRONTO ATENDIMENTO  
TELE-MÉDICO: ADULTO  
E INFANTIL



PRONTO ATENDIMENTO  
TELE-PSICOLÓGICO

# Qualidade no atendimento

GRI 2-1 | 3-3

O Hapvida NotreDame Intermédica tem foco no acolhimento humanizado dos pacientes e na proximidade com todos os beneficiários.

A Companhia é pioneira em oferecer o conceito de Assistência Integral à Saúde, com diversas ações que incentivam hábitos saudáveis, combatem o sedentarismo e tratam doenças crônicas. A vertical NDI, por exemplo, foi a primeira companhia da América Latina a receber a certificação internacional de medicina preventiva QMentum Internacional Accreditation – Padrão Diamante. Ambas as verticais oferecem programas de medicina preventiva e promoção à saúde, que são oferecidos de forma unificada para todos os beneficiários que necessitam desse cuidado.

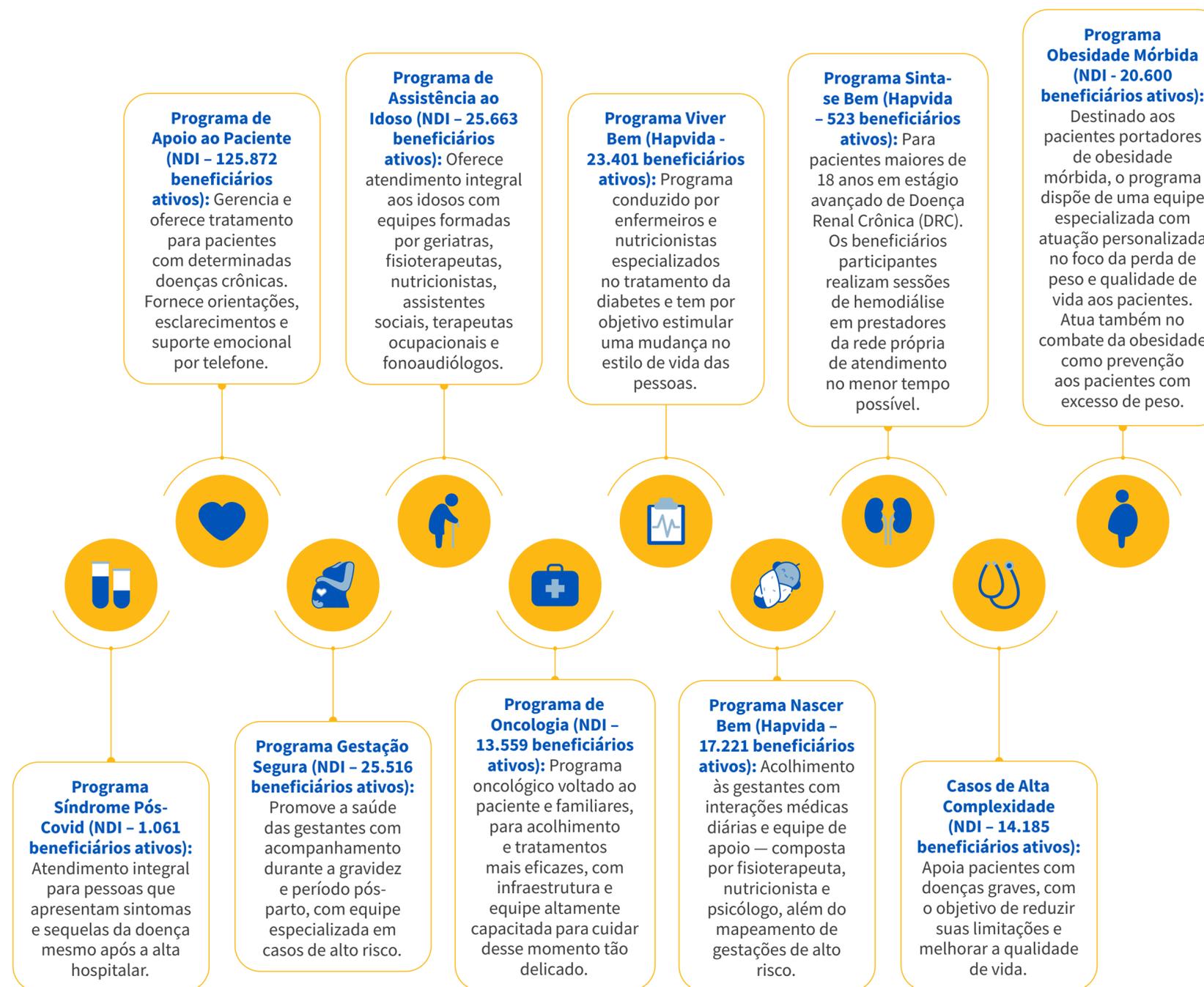
Os programas de medicina preventiva são direcionados para o atendimento a beneficiários que apresentam condições de saúde de alto risco e complexidade, cujos critérios de elegibilidade são definidos e aprovados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). São diversos os benefícios em saúde proporcionados por essas iniciativas, inclusive na redução de internação de pacientes graves (crônicos, idosos, oncológicos e alta complexidade).



## 1.331.457

BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA E PROMOÇÃO À SAÚDE

Na vertical NDI, os programas incluem atendimento por meio do serviço Perfil Saúde, que avalia os principais riscos à saúde de colaboradores das empresas clientes. O Hapvida NotreDame Intermédica disponibiliza cartilhas, vídeos e palestras *online* para conscientização e sensibilização sobre Medicina Preventiva.



EM 2022, FORAM 1.084.456 PARTICIPANTES EM AÇÕES DE PROMOÇÃO À SAÚDE, COMO GRUPOS TERAPÊUTICOS PARA CONTROLE DE PESO, REDUÇÃO DO TABACO, PLANEJAMENTO FAMILIAR, GRUPOS EDUCATIVOS PARA TERCEIRA IDADE, PREVENÇÃO DE QUEDAS, CONTROLE E PREVENÇÃO DE HIPERTENSÃO, EDUCAÇÃO EM DIABETES E GRUPOS PARA GESTANTES.

Além disso, o número de participantes mencionado também contempla campanhas realizadas com nossos clientes e engajamento em vídeos sobre conteúdos de saúde produzidos em conjunto pelas áreas de Marketing e Medicina Preventiva.

Acreditamos que, quando um paciente busca os serviços da área de saúde, além de tecnologia, ciência e medicina, ele deve encontrar um ambiente acolhedor. Nossos times são capacitados para exercer um atendimento humanizado, com condução eficaz e resolutiva, reforçando o vínculo entre paciente e equipe de saúde. Para isso, realizamos treinamentos

da equipe para atender aos pilares do acolhimento e praticar a escuta ativa.

Para facilitar o acesso à saúde e promover o melhor atendimento, a Companhia está integrando uma plataforma de agendamento e exames já existente na vertical NDI, chamada Tasy. Entre 2021 e 2022, foi realizado um trabalho minucioso de mapeamento do processo de agendamento pela área de atendimento e operações. A integração da plataforma tem previsão de conclusão em 2023 e já tem ganhos importantes para a operação, como por exemplo, a instalação de totens de atendimento nos centros clínicos da rede própria. Isso reduziu significativamente o tempo de espera de atendimento na recepção, que anteriormente era de 15 minutos, e passou para um minuto no autoatendimento.

Nosso *call center* atendeu mais de 29 milhões de interações por voz em 2022, um volume expressivo de atendimento que requer uma equipe preparada para acolher as demandas e solucionar as necessidades dos nossos beneficiários. O relacionamento com os clientes é significativo em nossos canais digitais, com mais de 34 milhões de agendamentos nesse último ano. Ademais, realizamos diversas iniciativas que contribuem para melhoria e manutenção do nosso relacionamento com os beneficiários e clientes:



### ACESSIBILIDADE NOS CANAIS DIGITAIS

Implantamos o software **Hand Talk**, uma poderosa ferramenta que faz a tradução do texto em nossas URLs para a linguagem de sinais (Libras). Além deste recurso, implantamos também o software da **SINAL LINK**, que permite adaptação das nossas URLs a diversas necessidades como ajuste de contraste, fonte, perfil amigável a TDAH, entre outros. Adicionalmente, implantamos também um canal de *chat* em todas as URLs da vertical NDI para relacionamento exclusivo com surdos.



### PLATAFORMA BEEDOO

Realiza a compilação de todas as rotinas de atendimento do *call center* dispondo de inteligência artificial e agilizando a busca do operador ao conteúdo necessário para facilitar o atendimento. O projeto conta com treinamento por meio de gamificação, abrange todas as operações de *call center* e deverá ter sua implantação finalizada em 2023.



### UNIFICAÇÃO DOS NÚMEROS DE TELEFONES

Investimento na implantação do serviço 4090, que possibilita receber chamadas com tarifa de ligação local para as regiões metropolitanas no Sudeste e Sul do país. A ação reduziu a quantidade de números de telefone da Companhia, o que melhorou expressivamente a experiência do beneficiário, evitando contatos indevidos.

## SUBSTÂNCIAS CONTROLADAS

Em 2022, desenvolvemos e implantamos o Projeto Medicamentos de Alta Vigilância, que visa diminuição de eventos adversos, por falhas de prescrição, dosagem, manuseio e infusão das medicações que podem trazer risco. O projeto consiste no contínuo treinamento dos médicos e melhores práticas de uso de medicamentos controlados e já se encontra implantado nas áreas de emergência adulta e pediátrica.



## INDICADORES DE EXCELÊNCIA

O acompanhamento sistêmico dos indicadores de qualidade, considerando inclusive os parâmetros estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), possibilita a identificação de oportunidades para a melhoria contínua e oferecer a melhor experiência ao beneficiário.

O indicador mais abrangente monitorado pela ANS é o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO). O IDSS é composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e calculados com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da ANS ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde. **Nos últimos quatro anos, a vertical NDI tem se posicionado na melhor faixa de avaliação do IDSS.** A vertical Hapvida tem trabalhado para atingir o nível máximo do indicador.

O Índice Geral de Reclamações (IGR), indicador monitorado pela ANS, teve alterações em sua metodologia de avaliação nesse último ano. Nesse indicador, considerando a nova metodologia adotada (número de reclamações para cada 100.000 beneficiários), ano de 2022 a vertical NDI apresentou resultado de 76,2 enquanto a vertical Hapvida apresentou 40,5. Em virtude do nosso desempenho no IGR ter variado em 2022, especialmente para a vertical NDI, foram adota-

das medidas e oportunidades de melhorias nos processos e na manutenção desse importante indicador, abordadas inclusive em nosso Fórum de Soluções.

Destacamos que, em 2022, a vertical NDI foi acreditada em Nível 1 (Excelência) pelo Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, previsto na Resolução Normativa nº 507/22. A acreditação foi concedida pela ANS e realizada por meio de entidade acreditadora homologada pela ANS.

A Diretoria do Hapvida NotreDame Intermédica monitora constantemente as Notificações de Intermediação Preliminar (NIPS), procedimento instituído pela ANS para solucionar conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde. Por meio desse contínuo monitoramento, buscamos alavancar a satisfação dos beneficiários e a mediação de conflitos, utilizando os canais de atendimento da operadora antes dos desdobramentos para as demais instâncias. A Companhia dispõe de três canais próprios para reclamações e sugestões: SAC, site e ouvidoria, além do monitoramento dos apontamentos realizados no Reclame Aqui. A tratativa de solicitações segue um fluxo padronizado, em que o atendimento inicial ocorre nos canais de primeiro nível, e, caso não haja solução satisfatória, a demanda pode ser encaminhada para a Ouvidoria.

No ano de 2022, foi implantado o Projeto da Célula de Monitoramento da Ouvidoria, cujo objetivo é acompanhar a performance de demandas mais críticas que estejam em andamento no setor e evitar que o Service Level Agreement (SLA) destes casos seja extrapolado. O processo ocorre por meio de uma rotina diária em que um analista específico faz um acompanhamento dos casos que estejam no quarto dia da demanda, a fim de garantir a resolução dentro do prazo normativo, interagindo diretamente com as áreas resolutivas para engajar a finalização da demanda dentro do SLA em, no máximo, sete dias úteis, buscando a satisfação do cliente.



### SAC E OUVIDORIA DA COMPANHIA

#### HAPVIDA:

SAC: 0800 280 9130

OUVIDORIA: 4020.9091

[WWW.HAPVIDA.COM.BR/SITE/OUVIDORIA](http://WWW.HAPVIDA.COM.BR/SITE/OUVIDORIA)

#### NDI:

SAC: 0800 015 3855

[WWW.GNDI.COM.BR/OUVIDORIA](http://WWW.GNDI.COM.BR/OUVIDORIA)



## ATENDIMENTO 5 ESTRELAS

O 5 Estrelas é um dos principais programas de avaliação da satisfação de clientes da vertical Hapvida. O programa consiste em uma pesquisa digital realizada logo após o atendimento, em que o beneficiário pode avaliar a forma como foi atendido atribuindo uma nota, que poder ser de 1 (nota mínima) a 5 estrelas (nota máxima). A partir dessa ferramenta, identificamos as oportunidades de melhorias e buscamos assegurar o alinhamento com a cultura da Companhia em todas as nossas unidades. A avaliação é válida para hospitais, clínicas, unidades de diagnóstico, prontos atendimentos, postos de coleta laboratorial, odontologia, unidades de medicina preventiva, telemedicina e outros programas. **Em 2022, nossa média de pontuação no programa foi de 4,61.**

Além disso, a Companhia possui uma Sala de Controle com uma plataforma tecnológica que envolve a integração por sistema de todas as suas unidades em tempo real. Com essa ferramenta e com o auxílio de câmeras de vídeo, o atendimento e o tempo de espera em todas as urgências e emergências são monitorados pelo Núcleo de Observação e Controle (NOC) da Companhia. Se a espera ultrapassa 15 minutos, medidas imediatas são tomadas para agilizar o atendimento. No último ano, aproximadamente 69% dos atendimentos de urgência e emergência realizados em nossos hospitais e prontos atendimentos aconteceram dentro do prazo de 15 minutos.

## CERTIFICAÇÕES DA COMPANHIA

Para nos mantermos alinhados às melhores práticas de qualidade, a Diretoria de Qualidade Assistencial e a área de Qualidade, alicerçados pelo Comitê de Qualidade, promovem o alinhamento de todas as unidades às melhores práticas de atendimento e aos requisitos estabelecidos corporativamente em procedimentos internos. Essa equipe participa de comitês, comissões e fóruns na Companhia, além de conduzir auditorias específicas da área.

Uma das principais frentes para a garantia da nossa qualidade é a acreditação dos hospitais e centros clínicos. A Companhia se orgulha das certificações obtidas ao longo dos últimos anos. Cada vertical possui certificações diferentes que agregam na padronização do processo de qualidade. Com a unificação da Companhia, seguimos as diretrizes da Diretoria de Qualidade Assistencial para integração desses processos. Na área de medicina diagnóstica, monitoramos nossa performance conforme o Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ). O programa nos compara com laboratórios de todo país que aderiram ao PNCQ, considerando como resultados positivos aqueles alcançados acima de 75% (Bom) e 81% (Excelente). Ao longo do ano, todas as unidades performaram acima da média exigida pelo PNCQ.

Entre as boas práticas relacionadas à qualidade, na vertical Hapvida, contamos com um programa de Qualidade Assistencial chamado Qualitotal, que tem por objetivo aprimorar e padronizar os processos, gerar uma cultura de valorização do cliente e, como resultado, promover um cuidado seguro aos pacientes em todas as linhas de atenção à saúde. O programa está sendo integrado à vertical NDI e possui ciclos anuais de acompanhamento das unidades hospitalares, que possibilita a certificação de acordo com o nível de conformidade (Bronze, Prata e Ouro). Em 2022, realizamos o acompanhamento de 21 unidades, sendo 20 hospitais com selo Bronze e um hospital com selo Prata.

Na vertical NDI, são duas unidades certificadas internacionalmente pela Acreditação em Qualidade Qmentum (Accreditation Canada International): o Hospital Modelo e o Qualivida. O Hospital Lifecenter é acreditado pela Joint Commission International (JCI). Também somos certificados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), referência do tema no Brasil. Ao todo, reunimos 16 hospitais, um pronto socorro, duas unidades avançadas, nove centros clínicos e o centro de imagens Ghelfond, acreditados em diferentes níveis dessa norma.



### QUALITOTAL 2022:

FORAM 21 UNIDADES MONITORADAS, DAS QUAIS UMA RECEBEU SELO PRATA E AS DEMAIS SELO BRONZE.

**Selo Prata** para o Hospital Aldeota

#### Selo Bronze para:

- Hospital América
- Hospital Antonio Prudente de Fortaleza
- Hospital Eugenia Pinheiro
- Hospital Franca
- Hospital Francisca de Sande
- Hospital Gabriel Soares
- Hospital Geral da Paraíba
- Hospital Guarás
- Hospital Luis França
- Hospital Medical de Limeira
- Hospital Promed
- Hospital Rio Amazonas
- Hospital Rio Mar
- Hospital Rio Negro
- Hospital Rio Poty
- Hospital São Francisco de Ribeirão Preto
- Hospital São José dos Campos
- Hospital Teresa de Lisiex
- Hospital Vasco Lucena
- Hospital Vera Cruz
- NTO de Recife



### UNIDADES ACREDITADAS PELA ONA:

- Centro Clínico Campo Grande
- Centro Clínico Cotia
- Centro Clínico Diadema
- Centro Clínico Itaquera
- Centro Clínico Itavuvu
- Centro Clínico Itu
- Centro Clínico Jundiaí
- Centro Clínico Ribeirão Pires
- Centro Clínico Zona Sul
- Hospital Bosque da Saúde
- Hospital Cruzeiro do Sul
- Hospital e Maternidade Guarulhos
- Hospital Family
- Hospital Frei Galvão
- Hospital Imesa
- Hospital Notrecare Sorocaba
- Hospital Lifecenter
- Hospital e Maternidade Nossa Senhora do Rosário
- Hospital Modelo
- Hospital Notrecare ABC
- Hospital Nova Vida
- Hospital Paulo Sacramento
- Hospital Renascença Campinas
- Hospital Santana Mogi das Cruzes
- Hospital Varginha
- Notrelabs Imagem (GHELFOND – dez unidades acreditadas)
- Pronto Socorro Barueri
- Unidade Avançada de Osasco
- Unidade Avançada Santo André (Centro Clínico 1)



# Governança responsável e inovadora

# Estrutura de governança

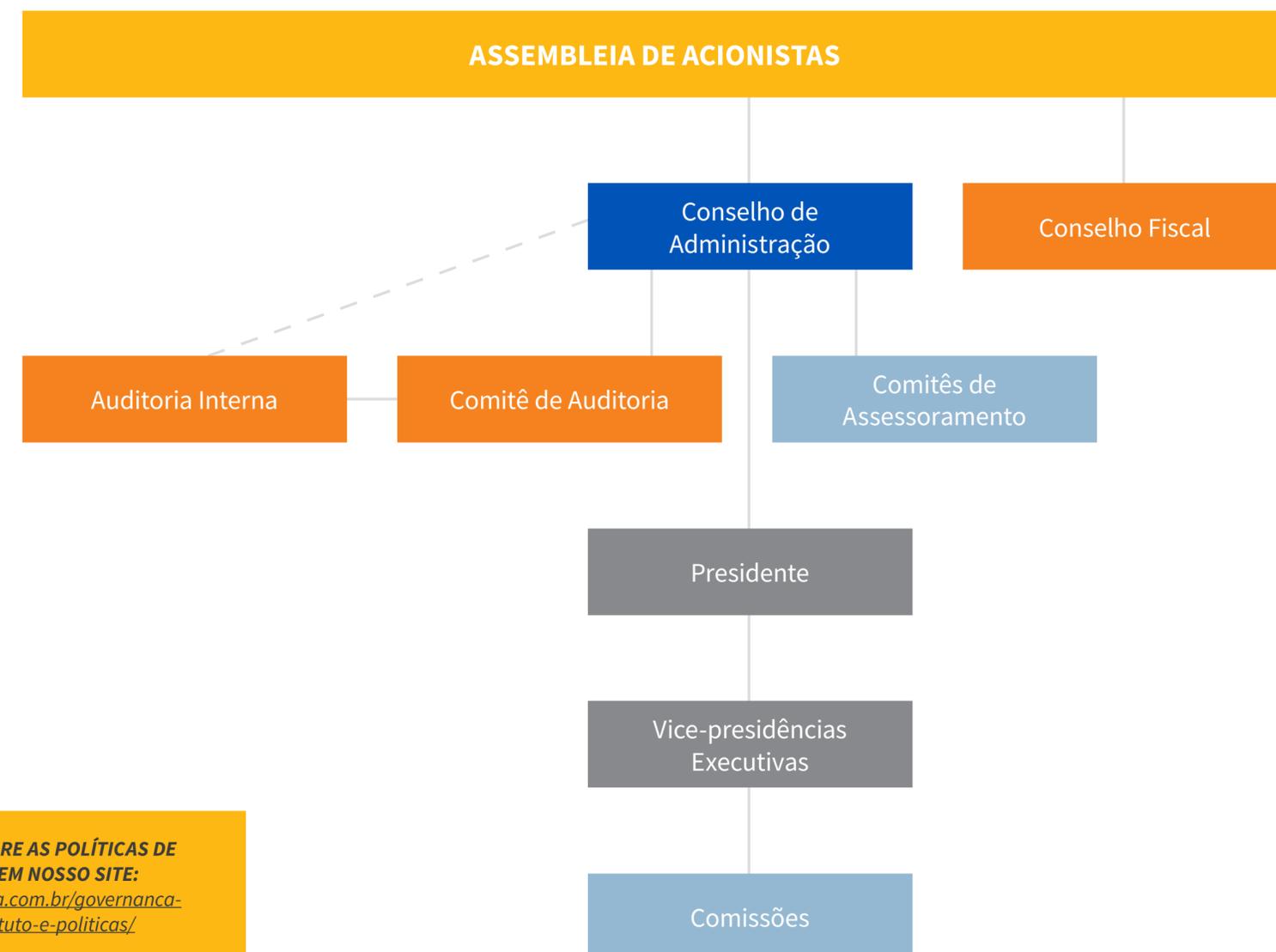
GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-14 | 2-17

A governança corporativa da Companhia é norteadas pelas recomendações do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC. Figuramos no Novo Mercado da B3 (Brasil, Bolsa e Balcão), que conta com critérios específicos relacionados às boas práticas em governança.

A governança do Hapvida NotreDame Intermédica foi reestruturada com o processo de fusão das verticais.

Em 2022, Jorge Pinheiro e Irlau Machado, assumiram como Co-CEOs da Companhia.

A Companhia unificada, em atenção ao acordo de associação e ao seu estatuto, elegeu assuntos críticos à sua operação e criou Políticas de Regulamentação. As políticas ainda não publicadas devem ser submetidas a aprovação do Conselho de Administração em 2023.



SAIBA MAIS SOBRE AS POLÍTICAS DE  
COMPROMISSO EM NOSSO SITE:  
<https://ri.hapvida.com.br/governanca-corporativa/estatuto-e-politicas/>

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-14 | 2-17 | 2-18

*O ÓRGÃO MÁXIMO DE DELIBERAÇÃO EM NOSSA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA É O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, RESPONSÁVEL PELA DEFINIÇÃO DAS DIRETRIZES ESTRATÉGICAS PARA O CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO DOS NEGÓCIOS, E PELA AVALIAÇÃO DOS RISCOS E OPORTUNIDADES RELACIONADOS AOS ASPECTOS ASG.*

O CA é formado por membros eleitos pelos acionistas em Assembleia Geral, podendo ter de nove a dez membros, com mandato unificado de dois anos e reeleição permitida. A avaliação de desempenho do Conselho de Administração é realizada pelo menos uma vez no período do mandato, conduzida internamente ou com auxílio de consultoria externa. Ela pode ser feita de forma colegiada e/ou individual, a critério do presidente do Conselho de Administração, considerando a conjuntura organizacional. Composto por nove membros, são oito homens e uma mulher, com faixa etária acima de 50 anos e que se identificam como brancos (sete) e mestiços (dois).

## COMPOSIÇÃO DO CA

**Candido Pinheiro Koren de Lima** - Graduado em Medicina pela UFC, com residência em Oncologia realizada no Hospital A.C. Camargo em São Paulo (SP). Fundador e presidente do Conselho de Administração da Companhia.

**Candido Pinheiro Koren de Lima Júnior** - Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Estadual do Ceará (UECE).

**Irlau Machado Filho** - Graduado em Administração de empresas pelo Augustana College, exerceu o cargo de CEO do GNDI de 2014 a fevereiro de 2022, e desde então, exerceu o cargo de Co-CEO do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, até 21/01/2023. Já atuou como CEO do A.C. Camargo Câncer Center, e, anteriormente, em cargos de liderança na Medial Saúde, no Banco Santander e no Citibank.

**Michel David Freund** - Graduado em Engenharia Comercial pela Solvay Business School, em Bruxelas, na Bélgica. Exerceu o cargo de conselheiro do GNDI de 2018 a fevereiro de 2022. Já atuou como sócio da Bain Capital, como membro sênior da equipe de operações da CVC Capital Partners, e como associado da McKinsey & Company.

**Geraldo Luciano Mattos Júnior** - Graduado em Administração de Empresas pela UECE e em Direito pela Universidade de Fortaleza, com Mestrado em Administração de Empresas pela UFRJ. É conselheiro do Hapvida desde março de 2018. É membro do Conselho de Administração da Portobello S.A.

**Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima** - Graduado em Medicina pela Universidade Federal do Ceará. cursou “Advanced Management Program” na University of Chicago Booth – School of Business. Diretor-presidente do Hapvida desde 2001. Não há cargos exercidos em outras companhias.

**Alberto Serrentino** - É consultor, conselheiro, autor e palestrante. Fundador da Varese Retail, boutique de estratégia de varejo e transformação digital. É vice-presidente e membro do Conselho Deliberativo da SBVC (Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo), e conselheiro/membro de comitês de inovação de diversas empresas. É professor do curso de MBA de Varejo na USP e foi professor convidado da Eaesp/ FGV.

**Sylvia de Souza Leão Wanderley** - É graduada em Comunicação Social, com MBA Executivo em Administração na UFRJ, além de ter cursos de especialização pelo Massachusetts Institute of Technology, London Business School e pela Fundação Dom Cabral. Já atuou no Walmart Brasil, grupo Pão de Açúcar e Carrefour, onde ocupou posições de Vice-Presidente nas áreas de Marketing, Comercial, Operações e Recursos Humanos. Atuou como vice-Presidente de Marketing e Inovação na BRF. Atualmente é membro do Conselho de Administração da TOTVS, Raia Drogasil, Vivara, JSL e Petz.

**Plínio Villares Musetti** - Graduado em Engenharia Civil e Administração de empresas pela Universidade Mackenzie. É sócio da Janos Holding, responsável por investimentos em participações e já atuou como gerente de projetos e diretor financeiro do Grupo Villares; Diretor Presidente da Elevadores Atlas Schindler; sócio do JP Morgan Partners; Diretor-Presidente da Satipel Industrial entre 2008 e 2009. Atualmente, é membro efetivo dos Conselhos de Administração da Raia Drogasil, da Adecoagro e da Bresco.

## CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é um órgão fiscalizador independente da Diretoria e do Conselho de Administração que atua por meio da equidade, transparência e prestação de contas. É composto por três membros efetivos e seus suplentes, que possuem prazo de mandato de um ano.

Carlos Roberto de Albuquerque Sá

Luiz Renato Novais

Adelino Dias Pinho

Sérgio Vicente Bicicchi

Armando Lima Caminha Filho

João Alberto da Silva Neto

## DIRETORIA ESTATUTÁRIA

Nossa Diretoria Estatutária é formada por três membros eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato unificado de dois anos. É composta por quatro membros, que se reúnem regularmente.

Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima

Irlau Machado Filho

Alain Benvenuti

Mauricio Fernandes Teixeira

## COMITÊS DE ASSESSORAMENTO

Os Comitês de Assessoramento, que apoiam a tomada de decisão do CA, envolvem a alta liderança e são resultado de nosso investimento contínuo para melhorar os processos de gestão. Em 2022, foram instituídos em nossa Companhia nove comitês de âmbito executivo, que atuam em conformidade com a legislação e políticas estabelecidas na empresa.

Comitê de Finanças, Mercado de Capitais e M&A

Comitê de Qualidade Assistencial

Comitê Estatutário de ASG

Comitê de Estratégia, Marketing e Imagem

Comitê de Projetos Estratégicos em TI

Comitê Estatutário de Remuneração e Pessoas

Comitê de Integrações

Comitê de Inovação, Transformação e Excelência Operacional

Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles internos e Compliance

## POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

GRI 2-19 | 2-20 | 2-21

A determinação da remuneração é realizada pelo Conselho de Administração após a indicação da Vice-Presidência de Recursos Humanos e recomendação do Comitê de Remuneração e Pessoas, baseada em dados de pesquisa, sendo utilizadas referências de mercado de forma a manter as práticas aderentes e atrativas de remuneração, bem como atender à estratégia praticada. A área de remuneração participa desde o levantamento das informações até a aprovação do programa.

Uma vez aprovada, o Conselho de Administração, distribui a remuneração em montante geral, para cada um de seus membros e para os Diretores. Os Conselheiros Fiscais têm remuneração fixa igualitária já aprovada em Assembleia somado ao custeio das despesas de viagem, conforme previsto em lei.

*OS DIRETORES RECEBEM REMUNERAÇÃO FIXA, PACOTE DE BENEFÍCIOS E REMUNERAÇÃO VARIÁVEL (PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS), VINCULADA AO ALCANCE DE METAS E OBTENÇÃO DE RESULTADOS DE CURTO E LONGO PRAZO.*



SAIBA MAIS SOBRE NOSSO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, CONSELHO FISCAL E DIRETORIA ESTATUTÁRIA EM: [ri.hapvida.com.br/governanca-corporativa/administracao](http://ri.hapvida.com.br/governanca-corporativa/administracao)

# Gestão de riscos

GRI 2-12 | 2-13 | 3-3

O Hapvida NotreDame Intermédica possui uma Política de Gestão de Riscos alinhada às melhores práticas e recomendações do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) e aos requisitos da norma ISO 31001. A partir dessas diretrizes, são estabelecidas as responsabilidades para a gestão e mitigação de cada risco priorizado, nos âmbitos financeiro e não financeiro. Essa gestão ocorre por meio da aplicação dos processos de identificação, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento dos diferentes riscos existentes no negócio.

A governança de riscos da Companhia é responsabilidade do Conselho de Administração, do Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*

(COAUD), da Diretoria Executiva Estatutária (DIREX). Todo o processo de diligências realizadas, inclusive com nossos fornecedores, são reportadas periodicamente ao COAUD, que é o comitê consultivo do Conselho de Administração.

Além disso, todos os colaboradores devem cumprir com a Política de Gestão de Riscos Corporativos. Dessa forma, conseguimos avaliar e tratar os riscos aos quais a Companhia está exposta, incluindo os aspectos econômicos, sociais e ambientais da nossa operação, além de fomentar uma cultura de prevenção aos riscos. Nosso gerenciamento de riscos segue o conceito das Três Linhas.

Para garantir a padronização e a linguagem corporativa dos riscos, a Companhia identificou as seguintes categorias:

- **Risco de Compliance:** está sujeito a quaisquer sanções legais de cunho reputacional ou regulatórias, ou prejuízo financeiro que a Companhia possa sofrer em decorrência de sua falha em cumprir as leis e regulamentos aplicáveis;
- **Risco Estratégico:** são aqueles associados à implementação de uma estratégia errada, inadequada ou ineficaz que impede, atrasa ou distorce o atingimento dos objetivos da Companhia;

- **Risco Financeiro:** são os associados à gestão e controle ineficazes dos recursos financeiros da Companhia ou àqueles que impactam diretamente nestes ativos;

- **Risco Operacional/Assistencial:** são aqueles decorrentes de falhas, deficiências, ineficiências ou inadequação de processos, pessoas e sistemas.

Em 2022, iniciamos a implantação de uma ferramenta de gestão de Governança, Riscos e *Compliance* (GRC), que trará eficiência operacional e ganhos estratégicos na execução das atividades diárias, além da possibilidade de monitoramento de indicadores de riscos (KRIs), automatização de tarefas repetitivas e melhor acompanhamento de riscos e eventos de riscos corporativos da Companhia.

## TRÊS LINHAS

# 1

COLABORADORES E GESTORES DAS ÁREAS DE NEGÓCIO E SUPORTE: SÃO RESPONSÁVEIS POR IDENTIFICAR E GERIR RISCOS COTIDIANOS

# 2

ÁREA DE RISCOS; COMPLIANCE; CONTROLES INTERNOS; QUALIDADE E DEMAIS ÁREAS DE ACESSORAMENTO: MONITORAMENTO E EXPERTISE

# 3

AUDITORIA INTERNA: AVALIAÇÃO INDEPENDENTE E OBJETIVA

# Ética e integridade corporativa

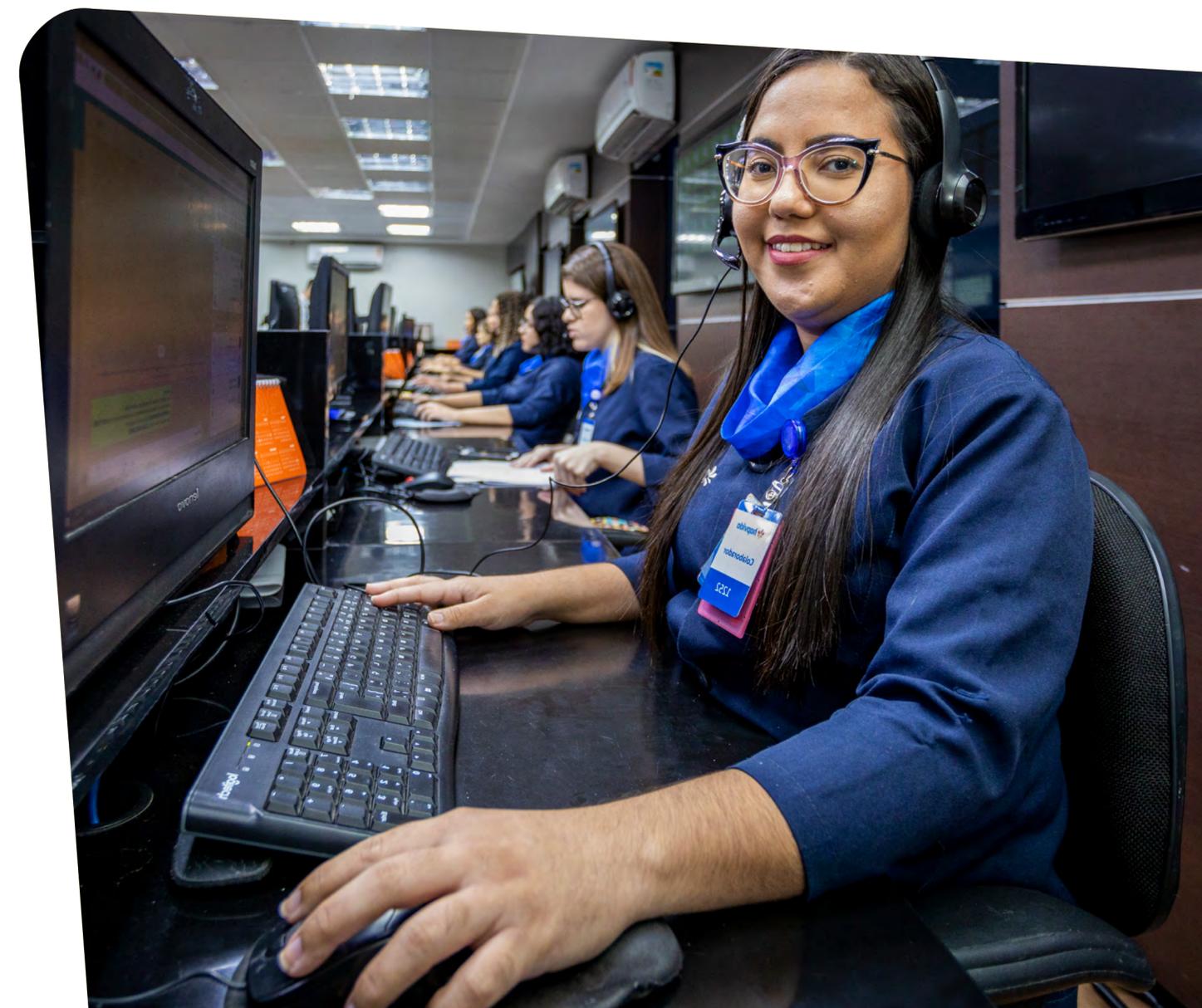
GRI 2-15 | 2-16 | 2-23 | 2-24 | 2-25 | 2-26 | 3-3 | 205-2 | 205-3

Prezamos pela ética e transparência em nossos negócios e zelamos pela integridade indiscutível em nossa cadeia de valor. Conduzimos nossos negócios e relacionamentos com os diferentes públicos de interesse, norteados pelos princípios do nosso Código de Ética e Conduta e nas políticas de *Compliance*, que direcionam a atuação dos nossos dirigentes, colaboradores e terceiros. As diretrizes para a realização de diligências em nossas operações estão formalizadas em políticas próprias e específicas que definem a for-

ma, a responsabilidade e as alçadas para aprovação de operações que representam eventuais riscos. A independência da área de *Compliance* é garantida pela estrutura e linha de reporte diretamente ao Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* (COAUD), composto por conselheiros independentes.

O Código de Ética e Conduta do Hapvida NotreDame Intermédica está fundamentado em cinco pilares direcionadores:

- **Qualidade assistencial e técnica;**
- **Acolhimento de pessoas;**
- **Inovação em soluções;**
- **Eficiência em custos; e**
- **Colaboração entre equipes.**



**PACTO GLOBAL DA ONU**

A COMPANHIA É SIGNATÁRIA DO **PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS.**

NOS ENGAJAMOS EM INICIATIVAS DE TRANSPARÊNCIA, CONDUTA ÉTICA, RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS E REPUDIAMOS QUALQUER TIPO DE DISCRIMINAÇÃO.



SAIBA MAIS SOBRE NOSSO CÓDIGO DE CONDUTA E POLÍTICAS EM NOSSO SITE:  
<https://ri.hapvida.com.br/governanca-corporativa/estatuto-e-politicas/>

O Código de Ética e Conduta trata de temas que possam caracterizar conflito de interesses e apresenta regras e os princípios de comportamento a serem adotados por todos os públicos de relacionamento do Hapvida NotreDame Intermédica. Orientamos que todos os colaboradores informem às suas lideranças possíveis conflitos de interesse e renovem o reporte sempre que houver uma

mudança em sua situação. Para os nossos administradores, orientamos relatar antecipadamente a situação de conflito, bem como se abster de decisões relacionadas ao tema.

Em 2022, não foram registrados casos de corrupção, o que consideramos reflexo de nossos esforços para sermos uma Companhia sólida e transparente.

A sensibilização dos colaboradores para o tema é realizada de forma contínua, abrangendo 100% dos colaboradores, por meio de ações internas de comunicação relacionadas ao tema. Em razão da combinação de negócios ocorrida entre Hapvida e NotreDame Intermédica durante o ano de 2022, não foi possível individualizar e especificar a volumetria por categoria funcional. Para o próximo ciclo, a Companhia já re-

alizará o reporte dessas informações. Também realizamos a aplicação do formulário de conflito de interesses, com o objetivo de reforçar as diretrizes do Código e das nossas políticas. Nossos fornecedores recebem orientações por meio do Programa de *Compliance* e, em 2022, mais de 5 mil parceiros e fornecedores foram comunicados sobre diretrizes éticas e anticorrupção.

100%\*

#### DOS NOSSOS COLABORADORES FORAM COMUNICADOS SOBRE POLÍTICAS E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO.

\* Em relação ao treinamento em práticas anticorrupção, totalizamos 5.286 colaboradores treinados.

76,26%\*

#### DOS NOSSOS PARCEIROS E FORNECEDORES FORAM COMUNICADOS SOBRE AS DIRETRIZES ÉTICAS E ANTICORRUPÇÃO.

\*5.937 do total de 7.785 fornecedores.

#### PROGRAMA DE COMPLIANCE

OBJETIVO DE PROPORCIONAR MELHORIAS NOS NÍVEIS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA; PROPORCIONAR A MAIOR SEGURANÇA PARA A TOMADA DE DECISÕES ESTRATÉGICAS; IDENTIFICAR POSSÍVEIS FRAUDES; MELHORAR A REPUTAÇÃO PERANTE AO MERCADO E DIMINUIR A EXPOSIÇÃO AOS RISCOS DE CORRUPÇÃO.



- POLÍTICA CONCORRENCIAL;
- POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO;
- POLÍTICA DE PATROCÍNIOS, DOAÇÕES, CONTRIBUIÇÕES VOLUNTÁRIAS E INCENTIVO SOCIAL;
- SISTEMA DE INTEGRIDADE;
- CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA;
- POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS;
- POLÍTICA DE AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DE TERCEIROS;
- POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO.

\*Validados pelo Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance e aprovados pelo Conselho de Administração.

## CANAL DE DENÚNCIAS

GRI 2-26 | 406-1

O Canal de Ética é a nossa ferramenta para o recebimento de denúncias sobre atos de corrupção, fraudes ou outros tipos de comportamento que estejam em desacordo com nossas políticas, Código de Conduta e legislação brasileira. O canal funciona sob gestão terceirizada, o que assegura sigilo e imparcialidade e está disponível em português e inglês. Todos os colaboradores e terceiros que quiserem efetuar denúncias ou relatos, podem utilizar o canal.

A consolidação da área de *Compliance* no processo pós-fusão impactou positivamente a reestruturação do Canal de Denúncias. Foram absorvidas as melhores práticas adotadas em cada vertical, conferindo maior robustez e qualidade às investigações conduzidas. Houve padronização e aprimoramento dos fluxos operacionais e estratégicos, revisão das respostas padrão ou mensagens automáticas do canal, além do nivelamento conceitual e técnico.



### COMO ACESSAR O CANAL?

#### SITE:

[WWW.CANALDEDENUNCIA.COM.BR/GNDI](http://WWW.CANALDEDENUNCIA.COM.BR/GNDI)

[WWW.CANALDEDENUNCIA.COM.BR/HAPVIDA](http://WWW.CANALDEDENUNCIA.COM.BR/HAPVIDA)

#### VOZ:

0800 025 8856 / 0800 591 5126

#### E-MAIL:

[GNDI@CANALDEDENUNCIA.COM.BR](mailto:GNDI@CANALDEDENUNCIA.COM.BR)

*\* Possuímos duas caixas de e-mail corporativo que estão habilitadas a receber este tipo de demanda ([compliance@intermedica.com.br](mailto:compliance@intermedica.com.br) e [integridade@hapvida.com.br](mailto:integridade@hapvida.com.br)), geridos pela área de Compliance.*

Em 2022, a Companhia e seus colaboradores não foram alvos de processos judiciais relacionados ao tema. Por meio do Canal de Ética, investigamos eventuais casos de discriminação na Companhia e, nesse último ano, foram 89 denúncias recebidas de público interno e externo. Dessas denúncias, 64% foram julgadas improcedentes, enquanto 6% foram finalizadas com eficácia do plano de ação, 2% estão com plano de ação em desenvolvimento e 28% seguem em processo de análise.



### INVESTIGAÇÃO

**AS DENÚNCIAS SÃO INVESTIGADAS PELOS PROFISSIONAIS CAPACITADOS DO TIME DE COMPLIANCE E, A DEPENDER DO TIPO DO RELATO/ GRAU DE RISCO, PROCEDIMENTOS INTERNOS SÃO INICIADOS PARA DESDOBRAMENTO DO RELATO.**



# Privacidade de dados e cibersegurança

GRI 3-3 | 418-1

Desde 2020, trabalhamos para o atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), para fortalecer ainda mais a proteção de informações pessoais e de dados sensíveis. A Companhia possui uma área de Privacidade e Proteção de Dados, que atua em alinhamento com uma comissão multidisciplinar, incluindo áreas chave como Segurança da Informação, Governança de Dados, Cibersegurança, Riscos e Controles internos, Auditoria Interna e *Compliance*, Jurídico e Recursos Humanos.

A gerência de privacidade e proteção de dados, coordena a realização de diversos *workshops* com executivos e lideranças. Visando prevenir e mitigar os riscos relacionados ao tema, o Programa de Privacidade da Companhia possui processos, políticas e procedimentos instituídos, como:

- *POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA*
- *POLÍTICA DE PRIVACIDADE INTERNA*
- *POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO*
- *POLÍTICA DE GOVERNANÇA DE DADOS*

Para o acompanhamento da efetividade do Programa de Privacidade foi instituído um planejamento anual e metas estratégicas acordadas com os comitês executivos. Nossos processos internos preveem medidas a serem tomadas em caso de vazamento de dados pessoais de beneficiários ou colaboradores, incluindo a investigação de causas do incidente e a definição de planos de ação para evitar novas ocorrências. Em 2022, registramos uma queixa de agência reguladora, que após encaminhada a defesa, o processo foi despachado pelo regulador (ANPD) e arquivado. Não identificamos vazamentos, furtos ou perdas de dados pessoais que tenham gerado notificação aos titulares ou agência reguladora e não estamos envolvidos em nenhum processo judicial, autuação ou outro tipo de penalidade relacionada à segurança e privacidade de dados.

*UMA DAS EVOLUÇÕES DESSE ÚLTIMO ANO, FOI A INTEGRAÇÃO DOS MECANISMOS DE PROTEÇÃO DE DADOS EM NOSSAS ÁREAS OPERACIONAIS, E, EMBORA ESTEJAMOS NO PROCESSO DE CAPTURA DE SINERGIAS, EVOLUÍMOS NA CONSCIENTIZAÇÃO DOS COLABORADORES POR MEIO DE UM NOVO PROGRAMA DE CONSCIENTIZAÇÃO. O PROGRAMA DE PRIVACY CHAMPION CONSISTE EM ATUAR NA CONSCIENTIZAÇÃO E ACULTURAMENTO EM PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR MEIO DA SELEÇÃO DE AGENTES DE APOIO ENTRE OS PRÓPRIOS COLABORADORES DA COMPANHIA.*



## PRIVACY CHAMPION

*O PRIVACY CHAMPION É O PORTA-VOZ DA COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO CORPORATIVA NAS UNIDADES DO HAPVIDA NOTREDAME INTERMÉDICA EM RELAÇÃO À PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS. AS ATRIBUIÇÕES DO PROGRAMA SÃO:*

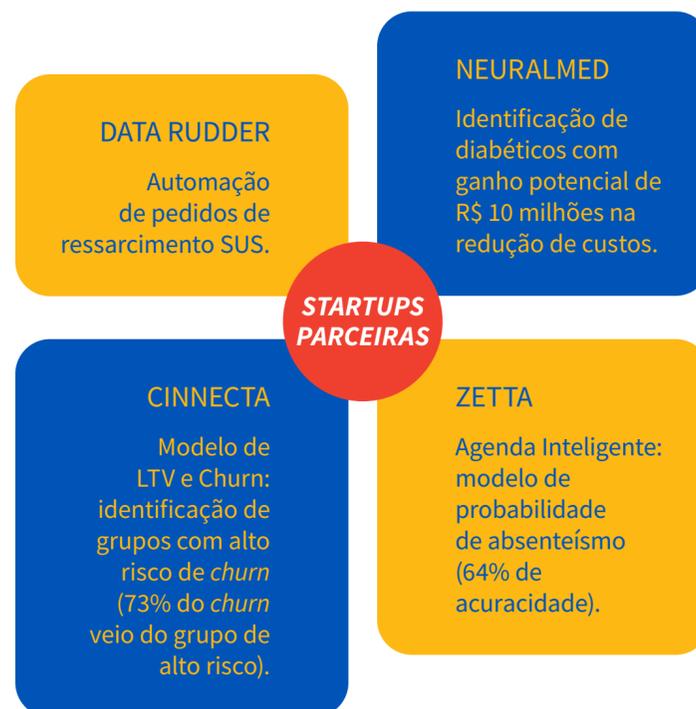
- *Ajudar a disseminação das mensagens corporativas, reverberando o posicionamento corporativo no ambiente interno em relação à privacidade e proteção de dados;*
- *Participar das atividades propostas pelos times de privacidade; e*
- *Fortalecer a divulgação dos canais, normas e políticas de privacidade e proteção de dados na unidade de atuação.*

# Inovação e pesquisa

GRI 2-6 | 3-3 | 203-2

O surgimento de ferramentas tecnológicas e a digitalização proporcionam avanços e benefícios para toda a cadeia de valor do segmento da saúde. Mudanças disruptivas em nosso setor estão acontecendo e estamos conscientes de que uma história corporativa de sucesso não assegura o futuro. Como líderes em saúde, acreditamos que a inovação pode promover a saúde das pessoas, melhorar a qualidade assistencial e aumentar a acessibilidade para nossos clientes atuais e futuros, nossos principais *stakeholders*.

Em 2022, além de investimentos em telemedicina, os pontos focais de inovação da Companhia foram estudos clínicos, medicina preventiva e uso de inteligência artificial para otimização de processos. Além disso, investimos em novas parcerias com *startups*. O programa de Inovação Explora, levantou cinco desafios estratégicos da Companhia, promovendo a conexão com soluções de *startups* por meio da realização de projetos pilotos, fomentando o relacionamento do Hapvida NotreDame Intermédica com o ecossistema de *startups* e inovação. Esses projetos pilotos já foram colocados em prática e a Companhia se prepara para o lançamento do segundo ciclo desse programa em 2023.



O Comitê de Inovação é responsável por conduzir as melhores práticas no segmento e criar possibilidades para a Companhia sempre atender às necessidades dos beneficiários. Em 2022, concluímos o primeiro ciclo de *intraempreendedorismo*, com a captura de ideias internas por meio do Programa Valorizando Ideias e Vivendo o Empreendedorismo (VIVE), que impactou mais de 2.000 colaboradores a partir do estímulo à criatividade com a formação de embaixadores em inovação.

## DESTAQUES DE INOVAÇÃO

**PRÊMIO TOP 10** na categoria de serviços de saúde do ranking organizado pela 100 Open Startups\*

\* maior plataforma de inovação aberta da América Latina.

### PROJETO DESTINY BREAST EM PARCERIA COM ASTRAZENECA.

Também participamos dos estudos Destiny Breast 6 e Destiny Breast 11 e já temos três pacientes recrutados no estudo do Destiny Breast, sendo o primeiro do Brasil a recrutar pacientes.

Realizamos o **MAPEAMENTO CONTÍNUO DE ESTUDOS E PUBLICAÇÕES** científicas realizadas pela Companhia. Em breve implantaremos nosso Repositório Institucional.

No último ano, avançamos com estudos clínicos e pesquisas médicas. Formalizamos novos programas, principalmente em desenvolvimento de educação médica continuada, além de parcerias com laboratórios e clínicas. Ao todo são 13 projetos inovadores em andamento. Entre eles, enfatizamos um estudo patrocinado pela AstraZeneca para o tratamento de câncer de mama, o Destiny Breast, cujos principais resultados foram expostos no Congresso Internacional de Oncologia. Ademais, fomos selecionados para um importante ensaio clínico de tratamento de obesidade patrocinado pela Eli Lilly, que foi destaque no Congresso Internacional de Endocrinologia.

Durante o ano, investimos no conhecimento científico de nossa equipe e da comunidade médica. Realizamos eventos científicos focados em inovações em diferentes especialidades, como a Primeira Jornada Nacional de Ginecologia e Obstetrícia; o Primeiro Seminário Nacional de Prevenção e Infectologia; e o Simpósio Nacional Hapvida NotreDame Intermédica de Discussão sobre Tromboembolismo Venoso e Tromboembolia Pulmonar. O Hapvida NotreDame Intermédica possui programas especializados em residência médica e educação continuada para equipes médicas. Em 2022, ofertou esses programas para diversas especialidades, inclusive em parceria com o Instituto de Educação Médica (IDOMED).

## INSTITUTO DE PESQUISA HAPVIDA NOTREDAME INTERMÉDICA

GRI 2-6 | 3-3 | 203-2

O Instituto de Pesquisa é referência na realização de ensaios clínicos inovadores e foi estruturado para impulsionar a capacidade de pesquisa científica e a criação de soluções para o acesso à saúde da população brasileira. A atuação do Instituto é pautada no desenvolvimento de novos ensaios clínicos e protocolos de criação de novos medicamentos e tecnologias na área da saúde. A evolução em pesquisas clínicas é possível por meio das parcerias com laboratórios, indústria farmacêutica e corpo clínico, além da realização de cursos, simpósios e produção de artigos científicos em saúde e tecnologia pelos profissionais da nossa Companhia.

O Instituto possibilitou o desenvolvimento de 25 estudos com enfoque para as áreas de oncologia, cardiologia, infectologia, nefrologia, cuidados paliativos, endocrinologia, medicina fetal e ortopedia. Ao todo, 16 trabalhos foram publicados em congressos e revistas. O Instituto possui oito *trials* internacionais em andamento na área de oncologia (com molécula inovadora para câncer de mama), neurologia, pneumologia, cardiologia e endocrinologia (com molécula inovadora para tratamento da obesidade).

Atualmente, 39 pacientes participam de pesquisas na área de oncologia. Disponibilizamos tratamento quimio-



terápico padrão ouro e centenas de pacientes já foram recrutados para estudos institucionais como o estudo de rastreamento de câncer de cólon, qualidade de vida em câncer de mama e rastreamento de pré-eclâmpsia. Com as inovações proporcionadas por nossos estudos clínicos, fomos reconhecidos pela empresa Roche pelo recrutamento de pacientes e ficamos entre os finalistas para o prêmio de Melhores Parceiros de 2022 do patrocinador Aché.

### ÉTICA NA PESQUISA CLÍNICA

Os projetos de pesquisa do Instituto são avaliados por um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) transdisciplinar, formado por especialistas de várias áreas e representantes da população. Projetos de maior complexidade e que envolvem acompanhamento de protocolos em áreas especiais, como genética e reprodução humana, são submetidos à avaliação da Comissão Na-

cional de Ética em Pesquisa (CONEP) antes de serem iniciados. Essa aprovação é requerida para estudos que envolvam novos equipamentos e procedimentos, população indígena e biossegurança, entre outros critérios. No desenvolvimento das pesquisas, o Instituto assegura a proteção dos direitos dos pacientes voluntários e a confidencialidade dos participantes da pesquisa. A instituição também segue as especificações normativas do Sistema CEP e CONEP, Resolução CNS 466 de 2012, Anvisa, ICH e demais requisitos aplicáveis.



# Foco no Impacto Social

## Nosso time

GRI 2-29 | 3-3 | 401 | 403 | 404

No Hapvida NotreDame Intermédica, acreditamos na importância de fortalecer uma cultura organizacional com qualidade de vida e bem-estar, capaz de gerar valor para os colaboradores. Por isso, realizamos diversas iniciativas que estimulam um ambiente de trabalho saudável, equilibrado e produtivo. Em nossa cultura, zelamos pelo acolhimento, profissionalismo e respeito mútuo na construção do ambiente de trabalho, além de priorizarmos a segurança e a saúde das pessoas durante as atividades e o atendimento aos beneficiários.



### 70.676

**Colaboradores,**

sendo 41.684 na vertical Hapvida e 28.992 na NDI.



### 40.429

**Terceirizados,**

sendo 22.828 na vertical Hapvida\* e 17.601 na NDI.

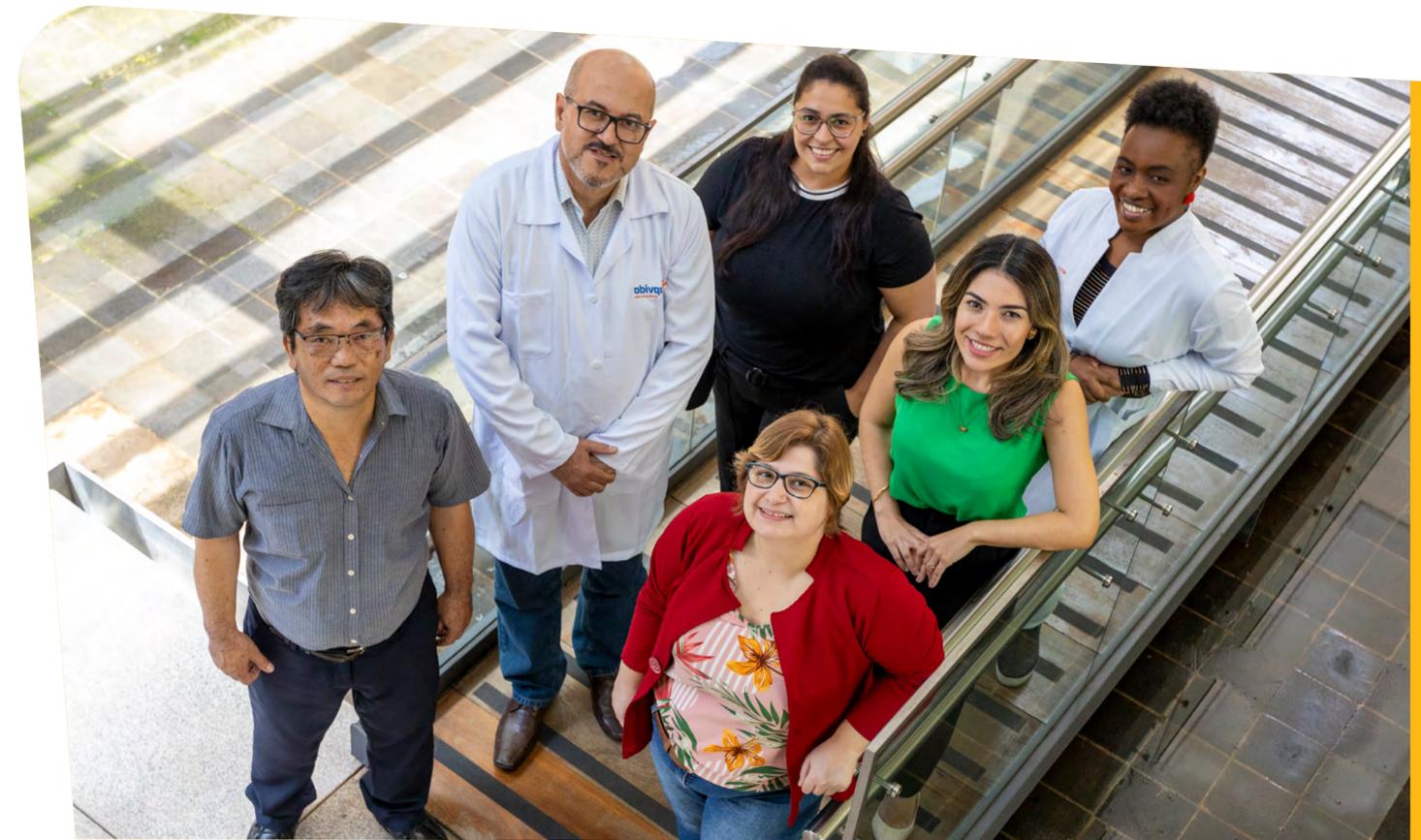
\*Hapvida não considerou áreas de credenciamento e contas médicas.

## PERFIL DOS COLABORADORES

GRI 2-7 | 2-8

Ao final de 2022, nosso time de profissionais totalizou mais de 70 mil colaboradores diretos, que atuam no atendimento aos beneficiários em nossa rede própria e na gestão dos processos administrativos. Ao longo do ano, foram 23.163 novas contratações. Contamos com empresas de medicina, portaria, segurança e higiene, entre outros prestadores de serviço terceirizados, que totalizam mais de 40 mil pessoas atuando em nossas unidades.

Com uma forte representatividade feminina na Companhia, mais de 70% do quadro de funcionários é formado por mulheres, que desempenham, em sua maioria, atividades em áreas técnicas e operacionais de nossas unidades assistenciais.



**Hapvida**

### 12.745

**NDI\***

### 5.801



### 28.939

### 23.191

\*NDI considerou colaboradores temporários no cálculo.



Período Integral

**Hapvida**

### 40.119

**NDI\***

### 27.695



Meio Período\*\*

### 1.565

### 1.297

\*NDI considerou colaboradores temporários no cálculo.

\*\* Colaboradores com jornada inferior a 180 horas.

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

### GRI 3-3

O ano de 2022 marcou o avanço da nossa jornada no tema da Diversidade, Equidade e Inclusão. A Companhia acredita que respeitar a individualidade cria ambientes inclusivos, criativos, inovadores e livres de preconceitos, assédio e discriminação, o que resulta no recrutamento e na consolidação de talentos, na oferta de serviços mais relevantes e na melhoria dos relacionamentos com nossas pessoas, clientes, sociedade e demais *stakeholders*.

Por isso, o Código de Ética e Conduta da Companhia estabelece a não discriminação como elemento fundamental da cultura corporativa. Nesse sentido, não são tolerados preconceitos de natureza alguma — etnia, religião, gênero, preferências político-partidária, idade, status social, restrições físicas ou qualquer outra característica pessoal. Além da escolha certa a ser feita, a promoção de um ambiente diverso e inclusivo é um imperativo moral que vai de encontro à premissa máxima da Declaração Universal dos Direitos Humanos: “todos nascemos livres e iguais em dignidade e direitos”.

Em 2022, unificamos os números do Censo de Diversidade de cada vertical.

Com os resultados, desenvolvemos iniciativas para evoluirmos no tema e fortalecemos o Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão. Atrelado ao programa, produzimos o nosso primeiro manifesto público da diversidade por meio de um vídeo de conscientização com a nossa identidade, formado exclusivamente por nossos colaboradores. Esse movimento incluiu campanhas de comunicação e conscientização com sensibilização ao tema por meio de treinamentos, palestras e revisão de políticas e diretrizes nos temas de gestão de pessoas, orientando e direcionando sobre grupos minorizados.

Com a unificação do Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão, a Companhia lançou uma série de cartilhas, manuais e guias focados em temas importantes para a jornada de evolução em diversidade e direitos humanos, que são disponibilizados para nossos colaboradores e fornecedores. Confira os temas dos documentos:

- Cartilha de Diversidade & Inclusão;
- Prevenção ao Assédio e Discriminação;
- O Racismo Sutil por Trás das Palavras;
- Prevenção à Violência Doméstica;
- De Portas Abertas para a Pessoa com Deficiência ;
- Guia do Gestor Inclusivo;
- Expressões Homofóbicas para excluir do seu vocabulário;
- Guia PcD;
- Guia LGBTI+;
- Guia Gerações;
- Guia Étnico Racial.

*ENGAJADA NOS MOVIMENTOS RELATIVOS AO TEMA DE DIREITOS HUMANOS E DIVERSIDADE, A COMPANHIA ADERIU A IMPORTANTES COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS, ALINHADOS AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS), COMO O FÓRUM DE EMPRESAS E DIREITOS LGBTI+, A ONU MULHERES, O PACTO GLOBAL, O FÓRUM RACIAL DE SALVADOR, A REDE EMPRESARIAL DE INCLUSÃO SOCIAL (REIS) E A COALIZÃO EMPRESARIAL PELO FIM DA VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES E MENINAS.*

## TREINAMENTOS

- *Prevenção ao Assédio e a Discriminação;*
- *Vieses Inconscientes;*
- *6 Cs da Diversidade;*
- *Inclusão da Pessoa com Deficiência;*
- *Crenças Limitantes;*
- *Pílulas da Diversidade;*
- *PDL – Programa de Desenvolvimento de Lideranças;*
- *Projeto Vozes Plurais;*
- *Introdução à LIBRAS.*

## PALESTRAS E RODAS DE CONVERSA

- *Equidade e Diversidade nas Organizações;*
- *Os 40+ de Invisíveis a Protagonistas;*
- *Orgulho de Ser Quem se é;*
- *Capacitistas em Desconstrução;*
- *Direitos Humanos e Empresas: A Agenda Incontornável do Século XXI;*
- *Inclusão de Pessoas Transgêneros no Mercado de Trabalho;*
- *Direito das Mulheres e Lei Maria da Penha;*
- *Eliminação da Discriminação Racial.*

Com a intenção de promover maior engajamento e assertividade das ações de diversidade e inclusão, fazemos a manutenção dos Grupos de Afinidades, de forma integrada da Companhia, são eles: Gênero, LGBTI+, PcD, Étnico Racial e de Gerações.

As inscrições são abertas para os colaboradores, que se reuniram em encontros mensais para debate sobre as temáticas que envolvem cada grupo. Foram, ao todo, aproximadamente 400 colaboradores inscritos nos Grupos de Afinidades. A estratégia é engajar esses colaboradores para que eles se transformem e envolvam mais pessoas nas ações de diversidade. Nas reuniões mensais, as ideias são compartilhadas, discutidas e priorizadas para que possam, após validação da Governança de Diversidade, virar ações

concretas, para que no futuro as tomadas de decisões sejam mais inclusivas, sem desrespeitar nenhum ser humano e sempre pautada na governança corporativa.

Seguimos engajados com cada um dos compromissos que aderimos, levando conhecimento aos nossos colaboradores através de nossas plataformas digitais (Academia Evoluir na vertical Hapvida e Portal de Aprendizagem na vertical NotreDame Intermédica), com treinamentos, vídeo, palestras e guias cartilhas de letramento.

Temos muito zelo e atenção no cuidado com as nossas pessoas. Nossa equipe é formada principalmente por mulheres, por isso, preocupados com o bem-estar e os números alarmantes de violência doméstica e feminicídio em nosso país, lançamos um novo Canal da Mulher.

Temos o compromisso de promover a diversidade e a inclusão no local de trabalho. Nossos objetivos consistem em construir um ambiente de trabalho livre de preconceito, discriminação, assédio moral e sexual, desrespeito, injustiça ou condutas ofensivas. Nossa missão é criar um ambiente onde as pessoas se sintam seguras e possam expressar quem realmente são, com igualdade e equidade de oportunidades. Incentivamos a candidatura de todas as pessoas que se sintam alinhadas aos nossos compromissos de diversidade e atualizamos as políticas de recursos humanos para que as vagas afirmativas pudessem acontecer. Não compactuamos com quaisquer discriminações em nossos processos seletivos. Desenvolvemos treinamentos sobre Vieses Inconscientes para expandir nossa atuação frente aos desafios de aumentar o número de mulheres em cargos *C-Level*. Podemos perceber aumento no número de mulheres em cargos de vice-presidência assim como a representação feminina no Conselho de Administração da empresa.



### CANAL DA MULHER

A NOVA PLATAFORMA CONTA COM UM ATENDIMENTO **24 HORAS POR DIA E 7 DIAS POR SEMANA**, E É FORMADO EXCLUSIVAMENTE POR MULHERES. NOSSAS COLABORADORAS CONTAM COM PSICÓLOGAS, ASSISTENTES SOCIAIS, ADVOGADAS E MÉDICAS PARA FORNECEREM TODO O SUPORTE E ASSISTÊNCIA EM CASO DE **QUALQUER TIPO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**. TODOS OS CASOS SÃO TRATADOS COM TOTAL SIGILO, RESPEITO E GENEROSIDADE PELA EQUIPE ESPECIALIZADA DO **PROJETO JUSTICEIRAS**.

## JORNADA DO COLABORADOR

GRI 2-29 | 3-3 | 404-1 | 404-2 | 404-3

Acreditamos que a evolução do nosso propósito está conectada ao comprometimento e dedicação do time de colaboradores, por isso nos empenhamos para encontrar e reter os melhores talentos. Ao todo, em 2022, foram realizadas 23.163 admissões na Companhia, sendo 13.213 na vertical Hapvida e 9.950 na vertical NDI, além de 3.514 movimentações internas.

Conheça a jornada do colaborador no Hapvida NotreDame Intermédica:

Nossas vagas são divulgadas pelo portal das verticais Hapvida e NDI, com clareza de definições e critérios para que o candidato saiba aproveitar a melhor oportunidade. A partir de 2023, a divulgação ocorrerá de forma centralizada, por meio de um portal unificado do Hapvida NotreDame Intermédica.

Ao longo do processo de recrutamento e seleção, seguimos nossas políticas de remuneração de cargos e salários, deixando claro para o candidato os critérios de avaliação e com retorno para 100% dos processos.

Uma das portas de entrada para os profissionais é o programa de estágio, que foca na qualificação e capacitação de jovens talentos. Nossos estágios supervisionados

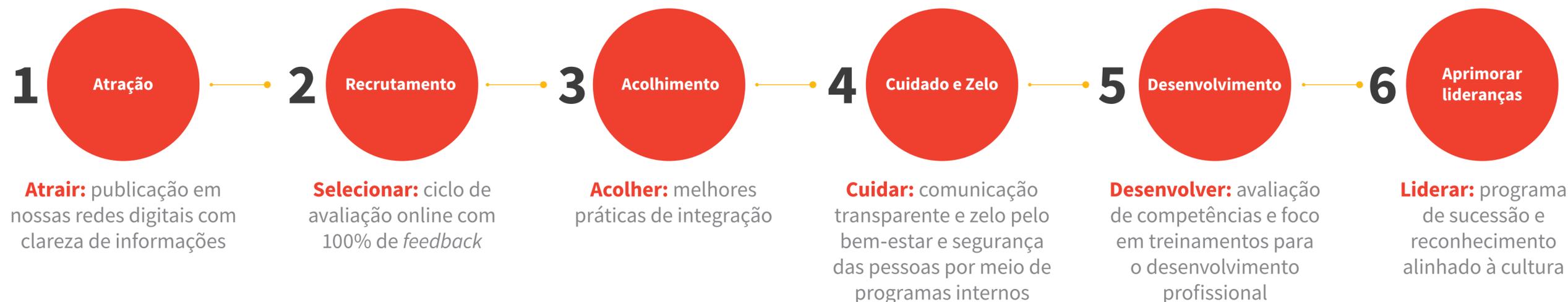
são direcionados aos alunos de graduação de cursos da área, como enfermagem, fisioterapia e nutrição, possibilitando que os alunos vivenciem a prática da profissão. Nesse projeto, apoiamos estudantes de psicologia nas clínicas de atendimento de Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Contamos com um Comitê de Gente responsável por acompanhar a trilha dos colaboradores e cuidar das pessoas que fazem parte do time Hapvida NotreDame Intermédica. A partir disso, elaboramos um plano de comunicação integrado, focado na transparência das ações, com acompanhamento em tempo real.

A divulgação das posições é realizada priorizando os colaboradores internos, para criar oportunidades de cres-

cimento profissional e retenção de talentos. As vagas são divulgadas internamente, na plataforma de cada vertical, de forma clara e objetiva para que todos os profissionais tenham acesso à informação, evitando favoritismo no ambiente de trabalho.

A Companhia conta com um processo de identificação e desenvolvimento de pessoas com potencial para assumir posições estratégicas e de liderança dentro da organização, norteado por uma política de sucessão que está em processo de validação. Por meio do programa, a performance de todos os colaboradores será avaliada em relação ao comportamento e entrega de tarefas, possibilitando o mapeamento de talentos internos considerados para sucessão.



## DESENVOLVIMENTO E TREINAMENTO

GRI 2-29 | 3-3 | 404-1 | 404-2 | 404-3

No Hapvida NotreDame Intermédica, incentivamos a cultura de protagonismo e estimulamos a evolução contínua dos profissionais por meio de cursos e conteúdos disponibilizados. Com as plataformas interativas Academia Evoluir, da vertical Hapvida, e Universidade Corporativa, da NDI, são conduzidos programas de desenvolvimento para capacitar os colaboradores da Companhia.

As plataformas contam com uma trilha de carreira em que há cursos obrigatórios para os colaboradores do time assistencial e outras formações específicas das demais áreas. Para a equipe médica e assistencial, são oferecidos cursos com melhores práticas assistenciais e protocolos para a segurança do paciente, além de direcionamentos para especialidades médicas. Em 2022, capturamos sinergias entre os processos de desenvolvimento de ambas as verticais e estamos em processo de desenvolvimento de uma plataforma integrada, o Portal de Aprendizagem, com previsão de lançamento em 2023.

*A ÁREA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING PROMOVE O ENGAJAMENTO E A INTERAÇÃO DESTAS TRILHAS, COMPARTILHANDO AS NOVIDADES E AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DAS PLATAFORMAS. DISPONIBILIZAMOS AS INFORMAÇÕES NO NOSSO PORTAL RH COM VOCÊ E EM FERRAMENTAS INTERATIVAS, COMO O “ACONTECE POR AQUI”, O “VOZES PLURAIS” E O “RH ON”.*

Constantemente, promovemos eventos com atividades anuais e mensais para manter nossa equipe multidisciplinar em um processo contínuo de aprendizagem. Nossos programas de desenvolvimento são disponíveis para todos os colaboradores CLT e equipe médica cadastrada. Também oferecemos aulas práticas para o treinamento e aperfeiçoamento de protocolos assistenciais. Confira alguns de nossos programas de desenvolvimento:



### ACONTECE POR AQUI:

Canal lançado em 2022, com o intuito de apresentar assuntos relacionados ao nosso Programa de Diversidade e Inclusão, além de questões relevantes para a empresa e datas comemorativas para a sociedade, com cunho histórico e cultural.



### VOZES PLURAIS

É um grupo colaborativo que abre espaço para o colaborador opinar sobre os temas que são divulgados no “Acontece por Aqui”. É muito importante para a Companhia que os colaboradores tenham essa abertura para manifestarem e compartilhem suas ideias e experiências.



### RH ON

Ciclo de palestras online e ao vivo, coordenadas pela equipe de Recursos Humanos, que tem por objetivo estreitar o relacionamento com os colaboradores, promover o engajamento e disseminar o conhecimento. As palestras abordam temas atuais e relevantes, sempre com a presença de convidados especialistas para conversar e esclarecer possíveis dúvidas.

## Programas de desenvolvimento vertical Hapvida



Média de

**11h 35min**

de treinamento



Média de

**06h 59min**

de treinamento



**Cargos de Liderança** tiveram média de

**09h**

de treinamento

### A Academia Evoluir:

É dividida em quatro escolas: Escola de Excelência Técnica Corporativa (para eficiência operacional); Escola de Liderança (para desenvolver lideranças); Escola de Acolhimento e Foco no Paciente (capacitar, orientar e desenvolver profissionais da área assistencial); Escola de Cultura (para disseminar a cultura da Companhia).

### Programa Jovens Talentos:

É uma das portas de entrada da empresa, desenvolvida para a integração dos aprendizes e/ou estagiários ao mundo corporativo por meio de treinamentos técnicos e comportamentais.

### Programa Hapvida Tech:

Desenvolvido para a formação contínua de competências técnicas e aprimoramento das habilidades necessárias dos profissionais da área de TI. Tem como público-alvo os colaboradores e terceiros da área de TI. O programa também se estende aos alunos das instituições de ensino superior, contribuindo com a comunidade.

## Programas de desenvolvimento vertical NDI



Média de

**07h 57min**

de treinamento



Média de

**07h 24min**

de treinamento



**Cargos de Liderança** tiveram média de

**08h 40min**

de treinamento

### Trilha Global de Diversidade e Inclusão:

Para todos os colaboradores da empresa, reforçando o clima de equidade e respeito com as nossas pessoas.

### Programa Área da Assistência:

Curso especial para cargos de Enfermeiro e Auxiliar/Técnico de Enfermagem em unidades específicas como Internação; Materno Infantil; SADT; Cuidados Intensivos; Cirúrgico; Ambulatorial e Emergencial. Além de trilhas especiais sobre segurança do paciente.

### Trilha de Atendimento e Experiência do Cliente:

Para os colaboradores que atendem nossos beneficiários (direta ou indiretamente). Contempla temas como: Acolhimento, Visão de negócios, Empatia, Experiências memoráveis, Novo consumidor, *Customer Success*, *Scripts* de atendimento, Importância do NPS (Net Promoter Score).

*ADICIONALMENTE, A COMPANHIA FORNECE CAPACITAÇÕES EXTERNAS PARA SEUS COLABORADORES, COM O OBJETIVO DE PROMOVER O DESENVOLVIMENTO EM SUAS ÁREAS DE ATUAÇÃO E MELHORAR A PERFORMANCE PROFISSIONAL. NO ÚLTIMO ANO, REALIZAMOS A SEMANA EDUCACIONAL NA VERTICAL HAPVIDA, VISANDO OFERECER AS MELHORES OPORTUNIDADES DE CONHECIMENTO PARA OS COLABORADORES, POR MEIO DE PARCERIAS EDUCACIONAIS COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO NACIONAIS E INTERNACIONAIS. NESTE EVENTO FORAM DISPONIBILIZADOS DESCONTOS NAS MENSALIDADES DE CURSOS E ATÉ MESMO BOLSA INTEGRAL DE ESTUDOS.*

No Programa de Desenvolvimento de Líderes, são realizadas capacitações contínuas para atualização e aprimoramento sobre o negócio de saúde e suas estratégias, perspectivas e tendências de mercado. Assim asseguramos que a liderança tenha informações sempre atuais para a melhoria contínua do negócio. Investimos no engajamento das nossas lideranças por meio de fóruns e comissões onde assuntos estratégicos são alinhados, bem como, proporcionamos oportunidades recorrentes de *feedbacks*. Entendemos que o desenvolvimento individual de cada uma de nossas pessoas é importante para o nosso negócio, e também importante para o profissional e sua carreira.

A avaliação de desempenho é uma ferramenta que proporciona o aperfeiçoamento contínuo do nosso time, mostrando a efetividade do desempenho individual e possibilitando identificar as oportunidades de desenvolvimento. Com o auxílio desta ferramenta mantemos o mapeamento de colaboradores em linha de sucessão, assim como a identificação das posições críticas ao negócio.

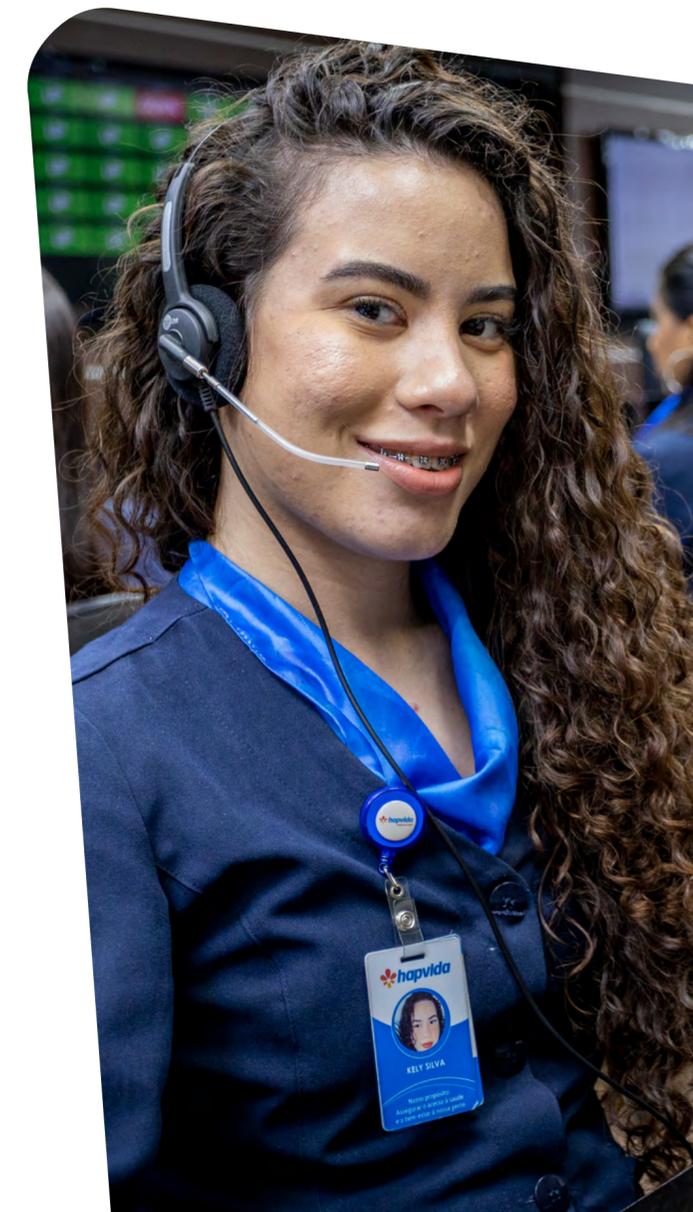
Em 2022, iniciamos o processo de integração das ferramentas e processos de avaliação de desempenho que até então foram realizados pelas verticais Hapvida e NDI, sendo assim, os resultados obtidos são independentes. Os gestores que participaram do ciclo de avaliação de 2021 puderam dar continuidade na realização de seus planos de desenvolvimento individuais. Na vertical NDI foram realizadas avaliações de desempenho para os profissionais de cargos táticos, técnicos e operacionais, a fim de possibilitar a continuidade dos processos de movimentação na Companhia.

Para o ciclo de avaliação de 2023, com o ciclo integrado, a expectativa é avaliar todos os cargos.

## VALORIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

GRI 401-2

Com foco no bem-estar e satisfação dos profissionais, os colaboradores contam com benefícios, como o vale alimentação, vale refeição, vale transporte, auxílio-creche, auxílio-funeral, auxílio por filho especial, convênio com academias, remuneração variável e seguro de vida em grupo.



## SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR

GRI 3-3 | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8

Para realizar a gestão de saúde e segurança dos colaboradores, estruturamos e implementamos o SOC. O SOC é um software de gestão de saúde e segurança já implantado na vertical NDI e em processo de integração na vertical Hapvida, por meio do qual é possível centralizar todos os processos de prevenção de riscos, comunicação, treinamento, investigação de acidentes e documentações relacionadas ao tema. A plataforma permite o envio e transmissão de registros para o eSocial, portal do Governo Federal, mantendo-se alinhada à legislação.

Mantemos processos internos de comunicação e de consulta aos nossos colaboradores e prestadores de serviço, por meio das reuniões das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e canais diretos de comunicação com a área de segurança do trabalho.

### CONHEÇA NOSSA ATUAÇÃO EM SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO\*



#### 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*



#### AUDITORIAS

*trimestrais de segurança acompanhadas de plano de ação*

Por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), revisados anualmente, consolidamos a priorização dos riscos à saúde e segurança.

São realizadas ações recorrentes de divulgação e de treinamentos focados na promoção de uma cultura de saúde e segurança. Essas capacitações são realizadas pelos colaboradores por meio da Academia Evoluir (Hapvida) e da UniGNDI. Já os terceiros passam por treinamentos de integração em Saúde e Segurança do Trabalho e diretamente em ações de formação de brigadistas, quando aplicável, realizados pelo SESMT. Exigimos de todas as contratadas de serviços terceirizados a apresentação de PCMSO e de Atestados de Saúde Ocupacional (ASOs) atualizados para os profissionais que trabalham em nossas unidades.



#### TREINAMENTOS REALIZADOS EM 2022:

- **TREINAMENTO DE PREVENÇÃO DE RISCOS BIOLÓGICOS - NR 32;**
- **PREVENÇÃO DE ACIDENTES COM PERFUROCORTANTES;**
- **CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES - NR 17;**
- **ATUALIZAÇÃO DO TREINAMENTO DE SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS EM ELETRICIDADE - NR 10;**
- **CAPACITAÇÃO PARA TRABALHO EM ALTURA - NR 35;**
- **TREINAMENTO DE EPI-EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL - NR 06.**

\* Refere-se as unidades da vertical NDI.

## PROMOÇÃO À SAÚDE

GRI 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6

Todos os colaboradores diretos da Companhia são acompanhados pelos serviços de saúde ocupacional e podem realizar acompanhamentos especializados em diversas enfermidades, como hipertensão arterial, diabetes, dorsalgias, doenças vasculares, distúrbios psiquiátricos, entre outros. O encaminhamento é feito pela área de Saúde Ocupacional no momento de identificação do problema, por meio de exames, ou por livre demanda. Para as colaboradoras da vertical NDI que queiram realizar acompanhamento ginecológico, realizamos o encaminhamento feito pela saúde ocupacional para rastreamento de Câncer Ginecológico diretamente para Hospitais e Centros Clínicos próprios da Companhia. As informações pessoais dos colaboradores são protegidas em prontuários médicos, sob sigilo e responsabilidade dos médicos do trabalho da Companhia, conforme a legislação.

Aos nossos colaboradores diretos, disponibilizamos convênio com redes de academias e centros de atividades físicas, oferecendo desconto na adesão a programas dessas atividades (Gympass). Na vertical NDI, as gestantes são acompanhadas no Programa Mãe Coruja, que oferece acompanhamento

obstétrico especializado durante todo o período de gestação até a primeira consulta pediátrica, além de receberem um kit maternidade com insumos para o bebê. Em 2022, foram 202 gestantes acompanhadas pelo programa.

Desde o início da pandemia do Covid-19, para reduzir o desgaste das equipes assistenciais, a vertical NDI oferece aos seus colaboradores iniciativas de apoio emocional.

Por meio do *Service Desk* (canal direto com o SESMT na vertical Hapvida) e do canal Seu Espaço (vertical NDI), os colaboradores podem manifestar livremente considerações sobre o serviço de saúde ocupacional e enviar sugestões, reclamações e dúvidas.

### CONHEÇA ALGUNS DE NOSSOS PROGRAMAS DE APOIO À SAÚDE E SEGURANÇA:



**PERFIL EPIDEMIOLÓGICO**



**PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DE COLABORADORAS GESTANTES\***



**ACOMPANHAMENTO DE PORTADORES DE DOENÇAS CRÔNICAS**



**CAMPANHAS DE CORES NOS MESES DE PREVENÇÃO DE DOENÇAS**



**ACOMPANHAMENTO DE ATESTADOS MÉDICOS E AFASTAMENTOS PREVIDENCIÁRIOS**



**CAMPANHAS DE MANUTENÇÃO DA SAÚDE**

\* Refere-se as unidades da vertical NDI.

## GESTÃO DE RISCOS E INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES

GRI 403-1 | 403-2 | 403-4 | 403-5 | 403-8 | 403-9

O SESMT da Companhia realiza um trabalho focado na identificação dos riscos de saúde e segurança das atividades por meio de auditorias internas, elaboração do inventário de riscos e estruturação do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). Utilizando o PGR como ferramenta, a área de Saúde e Segurança define a probabilidade e gravidade dos riscos, para planejar e realizar ações de redução, mitigação e eliminação dos riscos. Ao todo, 100% dos colaboradores da Companhia são cobertos pelo sistema de saúde e segurança ocupacional.

Nosso time do SESMT possui uma rotina de monitoramento de riscos ocupacionais e direciona ações rigorosas para controlar e mitigar os riscos, mantendo a segurança nas operações. Para isso, a equipe conta com o apoio da CIPA, que realiza o levantamento dos agentes físicos, químicos, biológicos e mecânicos, além de dar suporte nas inspeções periódicas. A saúde ocupacional é monitorada, avaliando de forma crítica as condições de trabalho e a ergonomia, com o apoio da equipe do SESMT, principalmente pelos médicos e enfermeiros do trabalho. Todas as informações coletadas pelo SESMT são analisadas e

estratificadas, respeitando os critérios de privacidade e segurança das informações, e só podem ser utilizadas pela equipe de saúde ocupacional.

Nossas medidas de proteção e prevenção efetivas visam reduzir a possibilidade de ocorrência de acidentes. Em 2022, foram registradas 900 lesões relacionadas ao trabalho, com registro de um óbito em decorrência de acidente do trabalho na vertical Hapvida. Em todos os casos de acidentes com e sem afastamentos, a Companhia avaliou as causas e desdobramentos a fim de minimizar riscos de recorrência. Os acidentes são investigados por meio de formulários padronizados, com avaliação do local do incidente e entrevistas com o colaborador acidentado, seu gestor e eventuais testemunhas. A partir dessa análise, são propostos planos de ação como revisões de procedimentos, orientações aos envolvidos ou ainda reformulações das iniciativas de comunicação e treinamento. As principais causas de acidentes com colaboradores e terceiros em nossas unidades são por interação com objetos perfurocortantes (como agulhas) e, principalmente, a exposição a agentes biológicos.

### Acidentes de trabalho

GRI 403-9

| Acidentes de trabalho com colaboradores da empresa*   | NotreDame Intermédica |
|---|-----------------------|
| Número de horas trabalhadas   | 34.620.589,88         |
| Número de lesões registradas relacionadas ao trabalho (inclui mortes)                                   | 710                   |
| Taxa de acidentes com comunicação obrigatória** relacionadas ao trabalho registradas (incluindo mortes) | 20,51                 |

\* A vertical Hapvida está se estruturando para reportar o indicador 403-9 no próximo ciclo.

\*\* São considerados no cálculo todos os acidentes com ou sem afastamento. Foram consideradas todas as unidades da vertical NDI com número total de colaboradores contemplados pelo SESMT. Para o cálculo do índice, foi considerada a base de 1.000.000 horas trabalhadas.

| Acidentes de trabalho com terceirizados                               | NotreDame Intermédica* |
|---|------------------------|
| Número de horas trabalhadas   | 338.575,21             |
| Número de lesões registradas relacionadas ao trabalho (inclui mortes) | 54                     |
| Taxa de lesões registradas relacionadas ao trabalho                   | 256,11                 |

\* Na vertical NDI foram considerados os 5.498 terceiros que operam em todas as suas unidades. Para o cálculo dos índices, foi considerada a base de 1.000.000 horas trabalhadas.

# Direitos humanos e responsabilidade social

GRI 3-3 | 408-1 | 409-1

Para fortalecer continuamente uma cultura alinhada aos princípios éticos e de respeito aos direitos humanos, nosso Código de Conduta é repassado a todos os colaboradores diretos, terceirizados e fornecedores. Continuamente, são realizadas campanhas de comunicação interna e treinamentos com o objetivo de reforçar os valores e princípios que regem o negócio. Nos treinamentos, disponibilizamos conteúdos que incentivam a reflexão e promovem a valorização do respeito nas relações entre os diversos públicos da Companhia.



## RESPONSABILIDADE SOCIAL

GRI 2-28 | 3-3 | 203-1

Com a fusão das verticais, estamos reestruturando a área de responsabilidade social e redefinindo a forma de gestão desse tema com novas perspectivas a partir de 2023.

No último ano, a vertical NDI investiu R\$ 400 mil em projetos voltados à alimentação, saúde e ao meio ambiente. Confira:

**Adubo para hortas comunitárias** – Desde 2020, realizamos mensalmente a doação de adubo para o Projeto Hortas Comunitárias da ONG Cidades sem Fome, aprimorando o cultivo de 42 tipos de legumes e verduras. O material vem da compostagem dos restos de alimentos orgânicos descartados em refeitórios das unidades NDI. Com as 70 toneladas de adubo doadas em 2022, foram atendidas: 19 escolas públicas com 5.700 metros quadrados de área, beneficiando 15.000 alunos; e quatro hortas urbanas com 17.000 metros quadrados de área, beneficiando 156 famílias direta e indiretamente.

**Hortoterapia** - No Hospital Salvalus da vertical NDI foi desenvolvido um projeto de hortoterapia que proporciona um momento terapêutico para os pacientes de longa

permanência. O adubo utilizado na horta provém do processo de compostagem dos resíduos orgânicos dos hospitais da vertical NDI. Além disso, os insumos são direcionados para o consumo dos colaboradores e pacientes.

**Projetos sociais** – Em 2022, a NDI fechou duas parcerias inéditas com o Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC) e com o Instituto Jô Clemente (antiga Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE). Entramos para o Programa “Adote um Paciente” do GRAACC, que tem como proposta colaborar com os custos do tratamento oncológico e terapêutico de uma dezena de crianças e adolescentes. Já no Instituto Jô Clemente, apadrinhamos mais de 70 crianças de até seis anos, garantindo acesso a terapias de estimulação e habilitação. Apoiar o trabalho sério dessas renomadas Instituições é devolver à sociedade tudo o que conquistamos como Companhia.

Em 2022, o Hapvida NotreDame Intermédica lançou o Programa One, em parceria com a Oracle Next Education, para promoção de um curso gratuito de formação profissional com inclusão social em tecnologia da informação. O programa foi decorrente de uma parceria entre as áreas de TI e de Aquisição de Talentos, com o objetivo social de capacitar e conectar jovens com o

mercado de trabalho por meio das empresas parceiras. O curso é *online* e destinado, preferencialmente, para negros, pessoas 50+, LGBTQIAPN+ e deficientes.

Seguindo os princípios éticos e de transparência, mantemos relação com o setor público e associações setoriais, com o objetivo de contribuir para o avanço em pautas importantes do segmento da saúde e em sustentabilidade. Confira as associações em que participamos:

- **Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS);**
- **ABRAMGE;**
- **FENASAÚDE (somente a vertical NDI);**
- **Pacto Global;**
- **LIDE Gold;**
- **Grupo Esfera;**
- **Grupo Voto.**

# Gestão da cadeia de fornecedores

GRI 3-3 | 2-29 | 204-1 | 408-1 | 409-1

Nesse último ano, com a fusão das empresas Hapvida e NotreDame Intermédica, a sinergia entre processos foi essencial para estruturar a área de suprimentos da Companhia unificada. A integração ocorreu rapidamente, ao passo que alguns sistemas internos ainda estão sendo unificados, com previsão de conclusão no 1º semestre de 2024.

O ano de 2022 foi marcado pela adversidade do cenário macroeconômico mundial, o que exigiu o fortalecimento do nosso planejamento de compras e distribuição de materiais às unidades para garantir a continuidade dos estoques e a qualidade do atendimento aos clientes. Com a reestruturação e unificação da área de compras, melhoramos as negociações e ganhamos agilidade nos processos de contratação, ao mesmo tempo que reduzimos o tempo de espera entre a tomada de decisão de compra e a chegada dos insumos.

Implementamos um novo modelo de homologação de fornecedores, desenvolvido anteriormente pela vertical NDI. Por meio do Código de Ética e Conduta, os fornecedores são instruídos a apresentar documentações comprobatórias de atendimento aos requisitos legais e regulatórios durante a homologação, como certidões negativas

de débitos tributários e trabalhistas; Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); licenças e alvarás, entre outros. Os registros são analisados criticamente pela área de compras e eventuais não conformidades identificadas podem levar à reprovação do fornecedor ou à recomendação de planos de melhoria.

O processo de Análise de Integridade de Terceiros foi padronizado pela área de *Compliance* por meio de *due diligence*. Na vertical NDI, executamos diligências em 1.550 fornecedores, enquanto na vertical Hapvida, o processo foi executado para 850 médicos contratados, corretores e executivos internos. Quando identificados fatores que nos levam a classificar o risco da relação com este parceiro como “alto”, a contratação fica condicionada à avaliação e aprovação pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* ou pelo Conselho de Administração. Em 2022, não foram identificadas operações de risco alto ou riscos de trabalho escravo e trabalho infantil.



## Perfil de fornecedores vertical Hapvida

**4.589**

Fornecedores Diretos

**1.569**

Fornecedores Indiretos



**R\$ 1,58 bilhão em contrato com fornecedores**



## Perfil de fornecedores vertical NDI

**995**

Fornecedores Diretos

**1.453**

Fornecedores Indiretos



**R\$ 1,60 bilhão em contrato com fornecedores**

## PERFIL DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

### GRI 204-1

Os principais serviços que contratamos são manutenção, higienização e limpeza das unidades, coleta de resíduos, lavanderia, vigilância, portaria e outras atividades que asseguram um atendimento de excelência e humanizado aos nossos clientes. Em relação aos insumos, há uma ampla diversificação de materiais, com proeminência de produtos fornecidos pelas indústrias farmacêuticas e fabricantes de materiais hospitalares. Realizamos contratações de prestadores de serviço especializados na manutenção de equipamentos e empreiteiras ou prestadores de serviço para obras e manutenção predial.

A maioria dos nossos fornecedores são empresas de médio e de grande porte instaladas no Brasil, representando 99% de fornecedores locais. As contratações corporativas são centralizadas na área de Compras e, no último ano, foram 8.606 fornecedores contratados, cujos dispêndios somaram R\$ 3,18 bilhões.

### PERFIL DOS FORNECEDORES DA VERTICAL HAPVIDA

| Região       | Fornecedores | %     | R\$                  | %     |
|--------------|--------------|-------|----------------------|-------|
| Sudeste      | 2.666        | 43,3% | 676.303.158          | 42,7% |
| Nordeste     | 2.129        | 34,6% | 582.765.404          | 36,8% |
| Centro-Oeste | 563          | 9,1%  | 141.729.124          | 9,0%  |
| Norte        | 417          | 6,8%  | 62.374.909           | 3,9%  |
| Sul          | 374          | 6,1%  | 111.801.423          | 7,1%  |
| Exterior     | 9            | 0,1%  | 7.367.159            | 0,5%  |
| <b>Total</b> | <b>6.158</b> |       | <b>1.582.341.177</b> |       |

### PERFIL DOS FORNECEDORES DA VERTICAL NDI

| Região       | Fornecedores | %     | R\$                  | %     |
|--------------|--------------|-------|----------------------|-------|
| Sudeste      | 2.267        | 92,6% | 1.190.229.176        | 74,4% |
| Sul          | 103          | 4,2%  | 183.358.314          | 11,5% |
| Centro-Oeste | 42           | 1,7%  | 198.418.072          | 12,4% |
| Nordeste     | 30           | 1,2%  | 23.791.159           | 1,5%  |
| Norte        | 6            | 0,2%  | 4.464.116            | 0,3%  |
| <b>Total</b> | <b>2.448</b> |       | <b>1.600.260.837</b> |       |





# Compromisso com o **Meio Ambiente**

# Nossa gestão ambiental

## GRI 3-3

A gestão ambiental é um importante pilar em nossa estratégia de sustentabilidade. Somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e pretendemos evoluir para tornar a nossa gestão cada vez mais eficiente nessa frente.

Buscamos a adoção das melhores práticas voltadas para a gestão ambiental, com estratégias que devem evoluir nos próximos anos. Dedicamos atenção especial a te-



mas como: mudanças climáticas, uso de energia renovável, gerenciamento de resíduos, entre outros.

Em 2022, realizamos a unificação da Política de Combate às Mudanças Climáticas, Política de Sustentabilidade e Política de Meio Ambiente, contemplando todas as unidades do Hapvida NotreDame Intermédica.

Com muita satisfação, destacamos que o Hospital e Maternidade Salvalus, localizado em São Paulo, recebeu o certificado Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), v4.1 O+M:EB nível Gold, sendo o primeiro hospital do país a receber essa certificação. O selo LEED é autenticado por um sistema internacional de certificação e orientação ambiental para edificações utilizado em mais de 160 países, focado na redução do consumo de água e energia, geração de resíduos, disponibilidade de transportes alternativos e conforto dos usuários. Essa importante certificação confirma nosso compromisso com ações sustentáveis que geram valor para a Companhia e para a sociedade.

No último ano, atribuímos algumas especificações para projetos e obras da Companhia, estruturando o uso de materiais e soluções de engenharia com foco em sustentabilidade, como uso de recursos para redução do consumo de energia e água, além da automação de equipamentos.

## AVANÇOS SUSTENTÁVEIS EM NOSSOS PROJETOS E OBRAS



**100% DOS PROJETOS DE ILUMINAÇÃO COM LÂMPADAS LED**



**USO DE GÁS 407 C (MENOS POLUENTE) EM NOSSOS SISTEMAS DE AR CONDICIONADO**



**USO DE MADEIRA CERTIFICADA**



**INSTALAÇÕES DE SISTEMAS MECÂNICOS COM VARIADORES DE FREQUÊNCIA (BOMBAS, PISTÃO)**



**DISPOSITIVOS HIDRÁULICOS COM REDUTORES DE VAZÃO**



**IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS DE AUTOMAÇÃO PREDIAL PARA REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA\***

*\*Somente nas unidades: Núcleo Técnico Operacional São Paulo e Recife, Hospital Guarulhos e Sede Administrativa São Paulo.*

# Estratégia climática

GRI 3-3 | 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4

As mudanças climáticas e o aquecimento global têm promovido constantes discussões em todos os setores da economia nos últimos anos. No Hapvida NotreDame Intermédica, nos empenhamos no combate às mudanças climáticas e na transição para uma economia de baixo carbono. Por meio de ações corporativas e do uso de novas tecnologias, procuramos otimizar a eficiência operacional, assim como reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE).

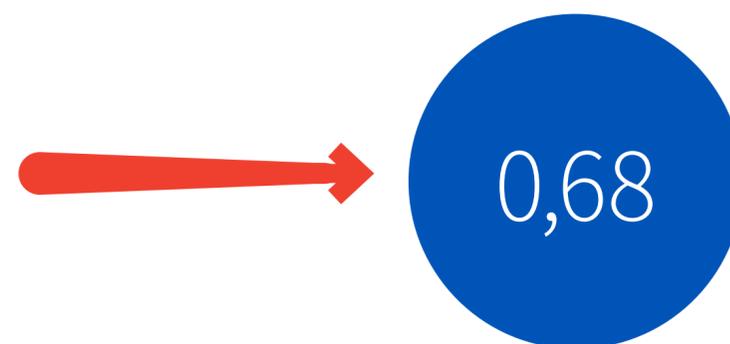
A governança desse tema engloba o corpo diretivo e o Conselho de Administração. Além disso, contamos com o Comitê Estatutário de ASG, que se reúne trimestralmente e assessora a alta liderança na definição estratégica de assuntos sob sua competência, inclusive em relação às mudanças climáticas. A vertical NDI já realizou um estudo de riscos e oportunidades climáticas considerando os horizontes temporais de 2030 e 2050. Como escopo, avaliamos os principais riscos físicos associados ao aquecimento global e os efeitos das mudanças climáticas no aumento da demanda por serviços de saúde. Da mesma forma, a Companhia irá ampliar esse estudo para as demais unidades, que não foram contempladas nessa análise realizada em 2021.

Para conseguirmos identificar o impacto das emissões em nossas operações, realizamos a elaboração do inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), conforme a metodologia do GHG Protocol. Em 2022, o escopo do inventário de gases de efeito estufa contemplou todas as unidades da vertical NDI e a Operação Resgate da vertical Hapvida.

## TAXA DE INTENSIDADE DAS EMISSÕES (tCO<sub>2</sub>/R\$ MILHÕES)\*

Total escopo 1 e 2 : 16.560,27 tCO<sub>2</sub>  
Receita operacional: R\$ 24.289 milhões

## TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1 E 2 / RECEITA OPERACIONAL (tCO<sub>2</sub>/R\$ MILHÕES)



\* Contempla todas as unidades da vertical NDI e a operação Resgate da vertical Hapvida.

## Emissões de gases de Efeito Estufa

GRI 305-1 | 305-2 | 305-3

|  | 2022* em tCO <sub>2</sub>                                   |
|--|---|
| <b>Emissões diretas (Escopo 1)</b>     |   |
| Combustão estacionária                 | 1.591,98  |
| Combustão móvel                        | 2.147,27  |
| Emissões fugitivas                     | 9.006,81  |
| Gases incluídos no cálculo             | CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , HFCs e N <sub>2</sub> O |
| <b>Total</b>                           | <b>12.746,06</b>  |
| <b>Emissões diretas (Escopo 2)</b>     |   |
| Proveniente da aquisição de energia    | 3.814,21  |
| Gases incluídos no cálculo             | CO <sub>2</sub>   |
| <b>Outras emissões (Escopo 3)</b>      |   |
| Resíduos gerados no processo           | 6.381,22  |
| Transporte e distribuição              | 496,73  |
| Viagens a negócios                     | 1.333,35  |
| Gases incluídos no cálculo             | CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> e N <sub>2</sub> O        |
| <b>Total</b>                           | <b>8.211,30</b>   |
| Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub> | 670,88  |

\* Contempla todas as unidades da vertical NDI e a operação Resgate da vertical Hapvida.

# Gestão de resíduos

GRI 3-3 | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5

No segmento da saúde, a geração de resíduos é um dos principais impactos ambientais em potencial, que exigem atenção, especialmente pela geração de resíduos perigosos, que demandam tratamento adequado para garantir a proteção dos trabalhadores, a preservação ambiental e a saúde pública.

Por isso, estruturamos nosso Manual de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, que é regido pela legislação atual. Para sensibilizar e capacitar nossos colaboradores, realizamos ações por meio de Comissões de Resíduos, como treinamentos e campanhas sobre conscientização do uso de recursos naturais; acompanhamento e monitoramento mensal dos volumes de resíduos gerados; inspeções e auditorias periódicas nas unidades.

## Geração e destinação de resíduos

GRI 306-3 | 306-4 | 306-5

| Geração de Resíduos           | 2022*                    |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Resíduos perigosos</b>     | <b>Peso em toneladas</b> |
| Infectante                    | 3.148,04                 |
| Químico                       | 369,0                    |
| Lâmpadas                      | 5,46                     |
| Pilhas e Baterias             | 1,73                     |
| Perigosos da Manutenção       | 1,31                     |
| <b>Resíduos não perigosos</b> |                          |
| Comum                         | 3.278,39                 |
| Reciclável                    | 1.439,16                 |
| Orgânico                      | 893,01                   |
| Eletrônicos                   | 6,07                     |
| Uniformes                     | 1,44                     |

\* Contempla todas as unidades da vertical NDI e a operação Resgate da vertical Hapvida.

| Destinação de Resíduos                              | 2022*                    |
|---|--------------------------|
| <b>Compostagem</b>                                  | <b>Peso em toneladas</b> |
| Orgânico  | 893,01                   |
| <b>Reciclagem</b>                                   |                          |
| Reciclável  | 1.439,16                 |
| Pilhas e Baterias                                   | 1,48                     |
| Eletrônicos   | 6,07                     |
| <b>Pirólise</b>                                     |                          |
| Infectante UPAC                                     | 747,21                   |
| <b>Recuperação</b>                                  |                          |
| Uniformes   | 1,44                     |
| <b>Descontaminação</b>                              |                          |
| Lâmpada (descontaminação e recuperação de mercúrio) | 5,46                     |
| <b>Coprocessamento</b>                              |                          |
| Perigosos da Manutenção                             | 1,31                     |

\* Contempla todas as unidades da vertical NDI e a operação Resgate da vertical Hapvida.

| Disposição de Resíduos para incineração e aterro    | 2022*                    |
|---|--------------------------|
| <b>Incineração de resíduos perigosos</b>            | <b>Peso em toneladas</b> |
| Resíduos químicos incinerados fora do local         | 369,0                    |
| <b>Resíduos dispostos em aterros fora do local</b>  |                          |
| Infectante autoclave, pilhas e baterias (perigosos) | 2.371,05                 |
| Resíduo comum (não perigosos)                       | 3.278,39                 |

\* Contempla todas as unidades da vertical NDI e a operação Resgate da vertical Hapvida.

A vertical NDI possui projetos pautados na sustentabilidade e na redução da geração de resíduos. Confira abaixo:

**Projeto Saúde Global** - Com foco no meio ambiente, lançamos o projeto Saúde Global, no qual é possível realizar o descarte de lixo eletrônico, móveis e outros itens em desuso de maneira correta e sustentável. Além da reciclagem, é possível fazer a doação desse material. A partir de 2023, esse projeto será disponibilizado para todos os colaboradores da vertical Hapvida.

**Programa Green It** - Conseguimos reciclar 69 kg de materiais de rede, além de evitar que 35 kg de materiais contaminados com metais pesados fossem depositados em aterros industriais. Ademais, essa iniciativa possibilitou reduzir a extração de 6.555 kg de minério de cobre e reduzir o consumo de 660 kWh.

**Papa cartão** - Programa de reciclagem de cartões (crachás, carteirinha do beneficiário, cartões de banco em geral) para reaproveitamento total do material e transformação em novos cartões ou em novos produtos de baixo impacto ambiental, como pranchetas, agendas e calendários. Em 2022, foram coletados 1.438,71 kg de cartões. Atualmente o projeto foi implantado em cinco unidades da NDI (Sede SP, Sede Minas Gerais, Hospital Salvalus, Hospital Santa Brígida e Hospital NotreCare RJ) e, em 2023, iremos implementar o projeto na Sede Hapvida em Fortaleza.

**Compostagem** - Projeto implementado em todos os hospitais NDI do estado de São Paulo, com a segregação dos resíduos orgânicos gerados nas nossas cozinhas e refeitórios para serem transformados em adubo. Nesse último ano, destinamos 893 toneladas de resíduos à compostagem.

**Logística reversa de embalagens de dieta enteral** - O projeto em parceria com a Nestlé foi ampliado para 12 hospitais em 2022, sendo nove em São Paulo e três no Rio de Janeiro. Como resultado dessa ação, foram produzidas dez lixeiras a partir do plástico dessas embalagens.

**Logística reversa de pisos** - As sobras ou rebarbas de pisos utilizados durante a execução de obras nas unidades da vertical NDI são coletados e enviados novamente ao fabricante. Essas sobras são incorporadas no processo produtivo de um novo piso, assim transformando resíduos em matéria-prima.

**Descarte de uniformes** - Em 2022, transformamos mais de 1.400 kg de uniformes da vertical NDI em 700 cobertores que foram doados à Cruz Vermelha de São Paulo e posteriormente distribuídos para pessoas em situação de vulnerabilidade social.



# Gestão de energia

GRI 302-1 | 302-3 | 302-4

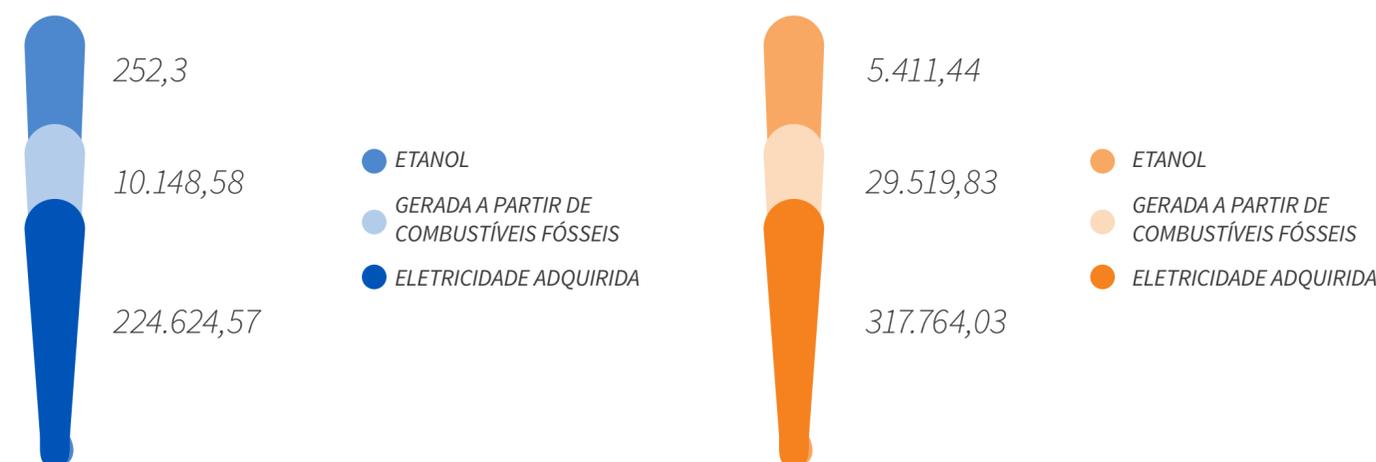
Em 2022, o Grupo Hapvida NotreDame Intermédica firmou contrato com duração de 15 anos para a Autoprodução de 30,50 MW de energia solar, o que deve suprir cerca de 85% da demanda de energia das unidades da vertical NDI. Além disso, a Companhia iniciou a operação de usinas solares de Geração Distribuída para unidades atendidas em baixa tensão na região das concessionárias Light (RJ), EDP (SP) e CPFL Piratininga (SP). Da mesma forma, em 2023, o Hapvida começou a investir em projetos de Geração Distribuída de Energia, com usinas que irão gerar cerca de 5 MW por ano e suprir o consumo de 160 unidades. Com essa iniciativa espera-se que a vertical Hapvida consiga uma economia média de 30% no custo de energia dessas unidades. Em relação ao mercado livre de energia (incentivada), são 15 unidades da vertical NDI e 96 unidades da vertical Hapvida.

Nesse último ano, a vertical NDI implantou um projeto piloto nas unidades hospitalares chamado “Não Conformidades” para avaliar os consumos mensais de energia em cada unidade e, para todas aquelas que superarem em 30% a média geral de todas as unidades, é aberto um plano de ação para melhorias. A partir deste projeto foi evidenciado o refinamento do indicador de consumo de energia, juntamente com a redução individual desses consumos, acompanhando as sazonalidades.

Conduzimos a gestão e monitoramento desse tema por meio de planilhas eletrônicas, contas das concessionárias de energia e por meio da ferramenta *follow energy* em sete unidades hospitalares. Esta ferramenta auxilia na gestão de energia elétrica e utilidades em plataforma nuvem, que permite o monitoramento 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. Em 2022, reduzimos o uso de energia de combustíveis fósseis para 9% na vertical NDI.

Em decorrência da incorporação de novas unidades, a área construída da vertical NDI aumentou em 20%, o que resultou no aumento de 8% do consumo energético. Na vertical Hapvida, ponderando somente os dados das unidades hospitalares, houve uma redução de 12% no consumo. Diversas ações contribuíram para a redução de energia da vertical, como: adequação elétrica em 62 unidades, realização de manutenção preventiva dos quadros elétricos de todas as unidades para a correção dos pontos de aquecimento identificados, plano anual de manutenção preventiva mensal em sistemas de ar condicionado e adequação do sistema de automação implantado na Sede de Fortaleza (CE).

## CONSUMO TOTAL DE ENERGIA (GJ)



### Vertical Hapvida\*

\*Contempla as unidades hospitalares da vertical

**Total: 235.025,45 GJ**

### Vertical NDI\*

\*Contempla todas as unidades da vertical

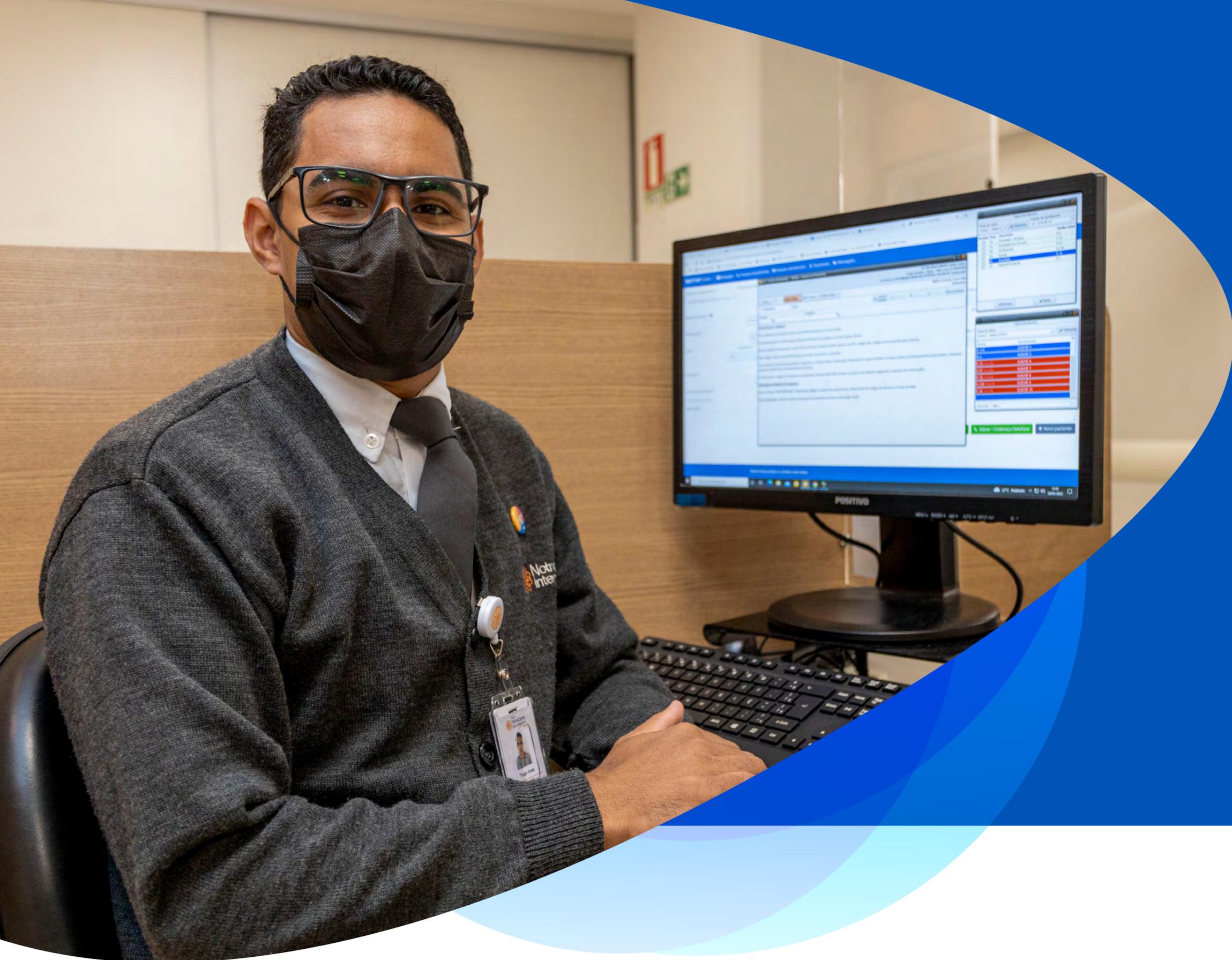
**Total: 352.695,30 GJ**

## Intensidade Energética (GJ/m²)

|                                 | Hapvida*   | NDI**      |
|---------------------------------|------------|------------|
| Total de energia consumido (GJ) | 235.025,45 | 352.695,30 |
| Total de área construída (m²)   | 353.473    | 675.831,30 |
| Intensidade energética          | 0,66       | 0,52       |

\* Contempla todas as unidades hospitalares da vertical Hapvida.

\*\* Contempla todas as unidades da Vertical NDI.



# Anexos

# Anexo de indicadores GRI

## PERFIL DE COLABORADORES

### Empregados por tipo de contrato e região

GRI 2-7

| Região       | Hapvida  |       |              |       |        | NotreDame Intermédica |       |              |       |        |
|--------------|----------|-------|--------------|-------|--------|-----------------------|-------|--------------|-------|--------|
|              | Integral | %     | Meio Período | %     | Total  | Integral              | %     | Meio Período | %     | Total  |
| Norte        | 3.473    | 8,65  | 121          | 7,72  | 3.594  | -                     | -     | -            | -     | -      |
| Nordeste     | 21.447   | 53,46 | 1.010        | 64,54 | 22.457 | -                     | -     | -            | -     | -      |
| Centro-Oeste | 2.943    | 7,34  | 63           | 4,03  | 3.006  | -                     | -     | -            | -     | -      |
| Sudeste      | 11.506   | 28,68 | 351          | 22,43 | 11.857 | 23.721                | 85,65 | 1.157        | 89,21 | 24.878 |
| Sul          | 750      | 1,87  | 20           | 1,28  | 770    | 3.974                 | 14,35 | 140          | 10,79 | 4.114  |
| Total        | 40.119   | 100   | 1.565        | 100   | 41.684 | 27.695                | 100   | 1.297        | 100   | 28.992 |

### Empregados por tipo de contrato e gênero

GRI 2-7

| Tipo de contrato | Hapvida |       |          |       |        | NotreDame Intermédica |       |          |       |        |
|------------------|---------|-------|----------|-------|--------|-----------------------|-------|----------|-------|--------|
|                  | Homens  | %     | Mulheres | %     | Total  | Homens                | %     | Mulheres | %     | Total  |
| Permanente       | 12.745  | 30,58 | 28.939   | 69,42 | 41.684 | 5.660                 | 19,52 | 22.833   | 78,76 | 28.493 |
| Temporário       | -       | -     | -        | -     | -      | 141                   | 0,49  | 358      | 1,23  | 499    |
| Total            | 12.745  | 30,58 | 28.939   | 69,42 | 41.684 | 5.801                 | 20,01 | 23.191   | 79,99 | 28.992 |

## Taxa de Novas Contratações e de Rotatividade

GRI 401-1

|                  | Contratação            |          |                        |          | Rotatividade            |          |                         |          |
|------------------|------------------------|----------|------------------------|----------|-------------------------|----------|-------------------------|----------|
|                  | Hapvida                |          | NotreDame Intermédica  |          | Hapvida                 |          | NotreDame Intermédica   |          |
|                  | Número de Contratações | Taxa (%) | Número de Contratações | Taxa (%) | Número de Desligamentos | Taxa (%) | Número de Desligamentos | Taxa (%) |
| Por gênero       |                        |          |                        |          |                         |          |                         |          |
| Homem            | 4.029                  | 31,6     | 2.123                  | 36,6     | 4.443                   | 34,9     | 2.234                   | 4,0      |
| Mulher           | 9.184                  | 31,7     | 7.827                  | 33,7     | 9.108                   | 31,5     | 7.578                   | 32,7     |
| Por faixa etária |                        |          |                        |          |                         |          |                         |          |
| < 30 anos        | 6.679                  | 41,1     | 4.949                  | 52,7     | 6.245                   | 38,5     | 3.926                   | 41,8     |
| 30 a 50          | 6.058                  | 27,0     | 4.653                  | 27,5     | 6.731                   | 30,0     | 5.229                   | 30,9     |
| > 50 anos        | 476                    | 15,7     | 348                    | 12,9     | 575                     | 19,0     | 657                     | 24,4     |
| Por região       |                        |          |                        |          |                         |          |                         |          |
| Norte            | 818                    | 22,8     | -                      | -        | 932                     | 25,9     | -                       | -        |
| Nordeste         | 6.149                  | 27,4     | -                      | -        | 6.398                   | 28,5     | -                       | -        |
| Centro-Oeste     | 1.508                  | 50,2     | -                      | -        | 1.198                   | 39,9     | -                       | -        |
| Sudeste          | 4.403                  | 37,1     | 8.219                  | 33,0     | 4.665                   | 39,3     | 7.723                   | 31,0     |
| Sul              | 335                    | 43,5     | 1.731                  | 42,1     | 359                     | 46,6     | 2.089                   | 50,7     |

## Licença maternidade/paternidade

GRI 401-3

|   | Hapvida |        | NotreDame Intermédica |        |
|---|---------|--------|-----------------------|--------|
|   | Homem   | Mulher | Homem                 | Mulher |
| Empregados que tiveram direito a tirar a licença  | 12.745  | 28.939 | 5.801                 | 23.191 |
| Empregados que tiraram a licença  | 176     | 2.227  | 144                   | 1.503  |
| Empregados que voltaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença                         | 176     | 1.373  | 144                   | 415    |
| Empregados que voltaram a trabalhar após a licença e continuaram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho | 176     | 1.275  | 109                   | 578    |
| Taxa de retorno <sup>1</sup>  | 1,0     | 0,61   | 1,0                   | 0,27   |
| Taxa de retenção <sup>2</sup>   | 1,0     | 0,92   | 0,75                  | 1,3    |

1. Calculada dividindo o total de empregados que efetivamente voltaram da licença maternidade/paternidade no período em análise (ou que têm previsão de retorno ainda no próximo ano, após o ciclo do relatório) pelo total de empregados que tiraram a licença.

2. Calculada dividindo o total de empregados que ainda estavam trabalhando na empresa 12 meses após o retorno da licença maternidade/paternidade pelo total de empregados que voltaram da licença.

## PERFIL DE COLABORADORES - DIVERSIDADE

### Empregados por outros conteúdos de diversidade

GRI 405-1

| Etnia           | Hapvida | %     | NotreDame Intermédica | %     |
|-----------------|---------|-------|-----------------------|-------|
| Amarelo         | 106     | 0,25  | 174                   | 0,62  |
| Branco          | 4.360   | 10,46 | 16.115                | 57,42 |
| Indígena        | 55      | 0,13  | 171                   | 0,61  |
| Não Informada   | 4.645   | 11,14 | 1.058                 | 3,77  |
| Pretas e pardas | 32.518  | 78,01 | 10.549                | 37,59 |

|                               | Hapvida | %    | NotreDame Intermédica | %    |
|-------------------------------|---------|------|-----------------------|------|
| Pessoas com Deficiência (PCD) | 279     | 0,67 | 918                   | 3,17 |

### Empregados por categoria funcional

GRI 405-1

|                              | Hapvida |       |          |       |        | NotreDame Intermédica |       |          |       |        |
|------------------------------|---------|-------|----------|-------|--------|-----------------------|-------|----------|-------|--------|
|                              | Homens  | %     | Mulheres | %     | Total  | Homens                | %     | Mulheres | %     | Total  |
| Diretoria                    | 129     | 0,31  | 52       | 0,12  | 181    | 89                    | 0,31  | 46       | 0,16  | 135    |
| Aprendiz                     | 128     | 0,31  | 333      | 0,80  | 461    | 119                   | 0,41  | 253      | 0,87  | 372    |
| Auxiliar técnico/Operacional | 7.438   | 17,84 | 20.297   | 48,69 | 27.735 | 3.759                 | 12,97 | 15.973   | 55,09 | 19.732 |
| Coordenador                  | 334     | 0,80  | 667      | 1,60  | 1.001  | 157                   | 0,54  | 465      | 1,60  | 622    |
| Especialista/Analista        | 4.304   | 10,33 | 6.914    | 16,59 | 11.218 | 1.325                 | 4,57  | 5.460    | 18,83 | 6.785  |
| Estagiário                   | 23      | 0,06  | 61       | 0,15  | 84     | 21                    | 0,07  | 106      | 0,37  | 127    |
| Gerente                      | 203     | 0,49  | 296      | 0,71  | 499    | 175                   | 0,60  | 284      | 0,98  | 459    |
| Supervisor                   | 186     | 0,45  | 319      | 0,77  | 505    | 156                   | 0,54  | 604      | 2,08  | 760    |
| Total                        | 12.745  | 30,58 | 28.939   | 69,42 | 41.684 | 5.801                 | 20,01 | 23.191   | 79,99 | 28.992 |

**Empregados por faixa etária**

GRI 405-1

|                                  | Hapvida       |              |               |              |              |             | NotreDame Intermédica |              |               |              |              |             |
|----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------|-----------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------|
|                                  | < 30 anos     | %            | 30 a 50       | %            | > 50 anos    | %           | < 30 anos             | %            | 30 a 50       | %            | > 50 anos    | %           |
| Diretoria                        | 3             | 0,01         | 132           | 0,32         | 46           | 0,11        | -                     | -            | 73            | 0,25         | 62           | 0,21        |
| Aprendiz                         | 461           | 1,11         | -             | -            | -            | -           | 372                   | 1,28         | -             | -            | -            | -           |
| Auxiliar técnico/<br>Operacional | 11.570        | 27,76        | 14.036        | 33,67        | 2.129        | 5,11        | 6.954                 | 23,99        | 10.880        | 37,53        | 1.898        | 6,55        |
| Coordenador                      | 200           | 0,48         | 756           | 1,81         | 45           | 0,11        | 46                    | 0,16         | 510           | 1,76         | 66           | 0,23        |
| Especialista/<br>Analista        | 3.718         | 8,92         | 6.777         | 16,26        | 723          | 1,73        | 1.768                 | 6,10         | 4.511         | 15,56        | 506          | 1,75        |
| Estagiário                       | 79            | 0,19         | 5             | 0,01         | -            | -           | 114                   | 0,39         | 12            | 0,04         | 1            | 0,003       |
| Gerente                          | 33            | 0,08         | 411           | 0,99         | 55           | 0,13        | 11                    | 0,04         | 365           | 1,26         | 83           | 0,29        |
| Supervisor                       | 169           | 0,41         | 310           | 0,74         | 26           | 0,06        | 119                   | 0,41         | 563           | 1,94         | 78           | 0,27        |
| <b>Total</b>                     | <b>16.233</b> | <b>38,94</b> | <b>22.427</b> | <b>53,80</b> | <b>3.024</b> | <b>7,25</b> | <b>9.384</b>          | <b>32,37</b> | <b>16.914</b> | <b>58,34</b> | <b>2.694</b> | <b>9,29</b> |

**Proporção entre o salário e a remuneração de mulheres e homens**

GRI 405-2

|                                  | Hapvida      |             | NotreDame Intermédica |             |
|----------------------------------|--------------|-------------|-----------------------|-------------|
|                                  | Salário-base | Remuneração | Salário-base          | Remuneração |
| Aprendiz                         | 0,97         | 0,97        | 1,02                  | 1,01        |
| Auxiliar técnico/<br>Operacional | 1,04         | 1,05        | 0,96                  | 0,96        |
| Coordenador                      | 0,82         | 0,82        | 0,83                  | 0,84        |
| Diretor                          | 0,74         | 0,75        | 0,87                  | 0,84        |
| Especialista/<br>Analista        | 1,21         | 1,23        | 0,86                  | 0,89        |
| Estagiário                       | 0,85         | 0,85        | 1,06                  | 1,06        |
| Gerente                          | 0,76         | 0,77        | 0,80                  | 0,82        |
| Supervisor                       | 0,93         | 0,93        | 0,96                  | 0,97        |

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

| GRI Standards                             |  |  |
|---|--|--|
| Norma GRI                                 | Conteúdo   | Referência/Resposta direta   |
| <b>Conteúdos Gerais</b>                   |  |  |
| GRI 2 -<br>Indicadores<br>Universais 2021 | 2-1 Detalhes da organização  | Págs. 9, 11, 12, 13, 16, 17 e 18   |
|   | 2-2 Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização                | Pág. 4   |
|   | 2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato                                     | Pág. 4   |
|   | 2-4 Reformulações de informações   | Pág. 4   |
|   | 2-5 Verificação externa  | Pág. 4   |
|   | 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais                             | Págs. 9, 11, 12, 13, 31 e 32   |
|   | 2-7 Empregados   | Págs. 34 e 55  |
|   | 2-8 Trabalhadores que não são empregados   | Pág. 34  |
|   | 2-9 Estrutura de governança e composição   | Págs. 23 e 24  |
|   | 2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança                                 | Págs. 23 e 24  |
|   | 2-11 Presidente do mais alto órgão de governança   | O presidente do mais alto órgão de governança não tem funções executivas na Companhia. |
|   | 2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos         | Págs. 23 e 26  |
|   | 2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos                               | Pág. 26  |
|   | 2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade | Págs. 23 e 24  |

| GRI Standards                             |   |  |
|---|---|--|
| Norma GRI                                 | Conteúdo  | Referência/Resposta direta   |
| GRI 2 -<br>Indicadores<br>Universais 2021 | 2-15 Conflitos de interesse                                       | Pág. 27  |
|   | 2-16 Comunicação interna de preocupações críticas                 | Pág. 27  |
|   | 2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança       | Págs. 23 e 24  |
|   | 2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança     | Pág. 24  |
|   | 2-19 Políticas de remuneração                                     | Pág. 25  |
|   | 2-20 Processo para determinação da remuneração                    | Pág. 25  |
|   | 2-21 Proporção da remuneração total anual                         | Em decorrência da recente fusão entre as companhias Hapvida e NotreDame Intermédica, ainda temos muitos processos em fase de integração. Por este motivo, estamos amadurecendo o reporte deste dado. |
|   | 2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável | Págs. 5 e 7  |
|   | 2-23 Políticas de compromissos                                    | Págs. 14 e 27  |
|   | 2-24 Incorporando as políticas de compromissos                    | Pág. 27  |
|   | 2-25 Processos para remediar impactos negativos                   | Pág. 27  |
|   | 2-26 Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações       | Págs. 27 e 29  |

| GRI Standards                                     |  |  |
|---|--|--|
| Norma GRI   | Conteúdo   | Referência/Resposta direta   |
| GRI 2 -<br>Indicadores<br>Universais 2021         | 2-27 Conformidade com leis e regulamentos                | Considerando os critérios e corte de relevância adotados (risco financeiro superior a 5 milhões de reais), não identificamos demandas significativas decorrentes de não conformidade com leis e regulamentos, durante o período de 2022. |
|   | 2-28 Participação em associações                         | Pág. 45  |
|   | 2-29 Abordagem para o engajamento de stakeholders        | Págs. 7, 34, 37, 38 e 46   |
|   | 2-30 Acordos de negociação coletiva                      | O percentual de colaboradores cobertos pela Convenção ou Acordo Coletivo é de 100%.  |
| GRI 3 –<br>Tópicos Materiais                      | 3-1 Processo para determinar os tópicos materiais        | Pág. 7   |
|   | 3-2 Lista de tópicos materiais                           | Pág. 7   |
|   | 3-3 Gestão de tópicos materiais                          | Págs. 7, 16, 17, 18, 26, 27, 30, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 41, 45, 46, 49, 50 e 51   |
| <b>Conteúdos Econômicos</b>                       |  |  |
| GRI 201:<br>Desempenho econômico 201              | 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído        | Pág. 13  |
| GRI 203:<br>Impactos Econômicos Indiretos<br>2016 | 203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços | Pág. 45  |
|   | 203-2 Impactos econômicos indiretos significativos       | Págs. 17, 31 e 32  |

| GRI Standards                        |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
| Norma GRI                            | Conteúdo   | Referência/Resposta direta  |
| GRI 204:<br>Práticas de Compra 2016  | 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais  | Págs. 46 e 47. Uma vez que a operação do grupo ocorre em todas as regiões do país, as negociações/compras são feitas, sempre que possível, com os fornecedores nacionais e, quando necessário, com fornecedores locais. Os valores informados contemplam as compras para todas as unidades do grupo, localizadas em todas as regiões do país. |
| GRI 205:<br>Combate à Corrupção 2016 | 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção                      | Pág. 27   |
|                                      | 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas   | Pág. 27. Em 2022, não foram identificados casos de corrupção.   |
| <b>Conteúdos Ambientais</b>          |  |   |
| GRI 302:<br>Energia 2016             | 302-1 Consumo de energia dentro da organização   | Pág. 53   |
|                                      | 302-3 Intensidade energética   | Pág. 53   |
|                                      | 302-4 Redução do consumo de energia  | Pág. 53   |
| GRI 305:<br>Emissões 2016            | 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)  | Pág. 50   |
|                                      | 305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia | Pág. 50   |
|                                      | 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)                               | Pág. 50   |
|                                      | 305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)  | Pág. 50   |

| GRI Standards                                  |  |   |
|--|--|---|
| Norma GRI                                      | Conteúdo   | Referência/Resposta direta  |
| GRI 306:<br>Resíduos 2020                      | 306-1 Geração de Resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos  | Pág. 51   |
|  | 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados à saúde   | Pág. 51   |
|  | 306-3 Resíduos gerados   | Pág. 51   |
|  | 306-4 Resíduos não destinados para disposição final  | Pág. 51   |
|  | 306-5 Resíduos destinados para disposição final  | Pág. 51   |
| <b>Conteúdos Sociais</b>                       |  |   |
| GRI 401:<br>Emprego 2016                       | 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados  | Pág. 56   |
|  | 401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial | Pág. 41 É importante salientar que a empresa não adota nenhum critério de exclusão/demissão para os profissionais que se aposentam. Seguindo as premissas do programa de diversidade e inclusão, oferecemos oportunidades de desenvolvimento e carreira para todos aqueles que possuem interesse na continuidade do vínculo empregatício. |
|  | 401-3 Licença maternidade/paternidade  | Pág. 56   |
| GRI 403:<br>Saúde e Segurança do Trabalho 2018 | 403-1 Sistema de de gestão de saúde e segurança do trabalho  | Págs. 41, 43 e 44   |
|  | 403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes  | Págs. 41, 43 e 44   |
|  | 403-3 Serviços de saúde do trabalho  | Págs. 41 e 43   |
|  | 403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho        | Págs. 41, 43 e 44   |
|  | 403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho  | Págs. 41, 43 e 44   |

| GRI Standards  |  |  |
|--|--|--|
| Norma GRI  | Conteúdo   | Referência/Resposta direta   |
| GRI 403:<br>Saúde e Segurança<br>do Trabalho 2018            | 403-6 Promoção da saúde do trabalhador   | Págs. 41 e 43  |
|  | 403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios             | Pág. 41  |
|  | 403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho   | Págs. 41 e 44  |
|  | 403-9 Acidentes de trabalho  | Pág. 44  |
| GRI 404:<br>Capacitação e Educação 2016                      | 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado   | Págs. 37 e 38  |
|  | 404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira                    | Págs. 37 e 38  |
|  | 404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira                       | Págs. 37 e 38  |
| GRI 405:<br>Diversidade e Igualdade de<br>Oportunidades 2016 | 405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados   | Págs. 57 e 58  |
|  | 405-2: Proporção de salário-base e remuneração de mulheres para homens por categoria funcional, por unidades operacionais relevantes | Pág. 58  |
| GRI 406:<br>Não Discriminação 2016                           | 406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas  | Pág. 29  |
| GRI 408:<br>Trabalho Infantil 2016                           | 408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil   | Pela natureza das nossas atividades, não identificamos qualquer risco de ocorrência de trabalho infantil.            |
| 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                            | Em 2022, não identificamos operações ou fornecedores com risco de casos de trabalho forçado ou análogo à escravidão. |
| GRI 418: Privacidade do Cliente 2016                         | 418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes   | Pág. 30  |

# Declaração de verificação



## DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE Conformity Declaration

### ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE

**Nº 589.002/23**

Aos membros da Alta Gerência e demais partes interessadas da Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, esta **Declaração de Verificação** documenta que a ABNT realizou atividades de verificação (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:

**GRUPO HAPVIDA NOTREDAME INTERMÉDICA**  
CNPJ: 44.649.812/0001-38

#### Objeto da Declaração:

O Relatório de Sustentabilidade referente à prestação de contas do período de **1º de janeiro até 31 de dezembro de 2022**.

#### Equipe Verificadora:

Mariana Fellows Garcia – Verificadora Líder

#### Nível de Confiança Adotado:

Limitado

#### Introdução:

O Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, 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 do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica.

#### Metodologia:

A verificação foi iniciada com a análise da versão 2 do Relatório de Sustentabilidade e dos registros do estudo de materialidade e os do processo de engajamento de partes

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

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



## DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE Conformity Declaration

interessadas. Foram realizadas reuniões com as responsáveis pela elaboração do relatório sobre esses processos. Dessa forma foi possível realizar o planejamento das entrevistas com os responsáveis pelos dados e informações utilizados na elaboração do relatório.

Foram realizadas entrevistas remotas sobre os processos da organização e sobre dados e informações relacionados aos indicadores, com a utilização do aplicativo Microsoft Teams que permite 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.

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.

#### 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 Grupo Hapvida NotreDame Intermédica que impedisse a realização do serviço.

A equipe que conduziu esta verificação para a Grupo Hapvida NotreDame Intermédica 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 para possibilitar a revisão da matriz de materialidade. O estudo envolveu uma pesquisa em índices do mercado de capitais (DJSI, FTSE, MSCI etc) sobre os principais temas materiais adotados, benchmark setorial e consulta aos stakeholders. Dessa forma, foi possível confirmar temas materiais já trabalhados e adoção de novos temas.

2- O Relatório de Sustentabilidade da organização deixa claro que em 2022 houve a consolidação da fusão entre o Grupo Hapvida e o Grupo NotreDame Intermédica, apesar de ainda existirem processos de gestão e controle que necessitam de ajustes. Por isso, o

Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3  
2-3  
MC-01

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



## DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE Conformity Declaration

Relatório estabelece logo no início um modelo de relato que deixa claro quando os dados são consolidados no grupo como um todo ou quando se referem a uma ou outra empresa que compõe o Grupo. No entanto, convém que, nos próximos relatórios, a mensagem do CEO seja mais detalhada com relação às consequências da fusão das empresas e as repercussões no mercado financeiro e de saúde.

3- Ao longo da Verificação foi avaliado o atendimento aos requisitos dos padrões e princípios do GRI, sendo que foram apontadas oportunidades de melhoria relacionadas com a clareza das informações. Tais oportunidades de melhoria foram prontamente tratadas pela organização.

4- A organização possui um Programa de Compliance que garante a linha de reporte diretamente ao Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance, composto por conselheiros independentes. Foram criados canais de comunicação que garantem a confidencialidade e eficácia do processo.

5- Com relação ao meio ambiente a organização possui programas e ações que visam melhorar o desempenho com relação a mudanças climáticas, uso de energia renovável, gerenciamento de resíduos.

6- A organização apresentou indicadores para comprovar sua adesão aos princípios de inclusão e diversidade, tendo realizado o Censo da Diversidade, para conhecer de seus funcionários, e possibilitar o desenvolvimento do Programa de Diversidade.

#### Conclusão:

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 Grupo Hapvida NotreDame Intermédica 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 seja atenda aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade.

Rio de Janeiro, 03 de abril de 2023.

Gly Ladvoat  
Gerente de Certificação de Sistemas

Esta declaração de verificação é suportada por contrato de atendimento à norma e procedimentos da ABNT é válido somente em original e com o timbre da ABNT em alto-relevo seco, assinado pelo Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: [www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br). (CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300).

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

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

# Créditos

## COORDENAÇÃO

Vice-presidência de ASG

## PROJETO EDITORIAL E REDAÇÃO

Ricca Sustentabilidade

## PROJETO GRÁFICO E DESIGN

Ricca Sustentabilidade

