



ANS nº 359017

2020

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE



# SUMÁRIO

Introdução	3
Mensagem do presidente	4
Principais destaques	6
Sobre o relatório	7
Quem somos	9
Enfrentando a pandemia	19
ESG, nosso compromisso	25
Governança	27
Meio ambiente	34
Social	41
Central de indicadores	65
Índice de conteúdo GRI	89

---

## EXPEDIENTE

Equipe GNDI: Anderlei Buzelli, Vice-Presidente de ESG, Riscos e Compliance |  
Patrícia Gonçalves Bueno, Gerente de Sustentabilidade |  
Ana Claudia Durigon, Analista de Sustentabilidade | Consultoria GRI: BSD  
Consulting | Redação, projeto gráfico e diagramação: BH Press Comunicação |  
Fotos: Digna Imagem e S1 Fotografia

# Apresentação

Este é o segundo Relatório de Sustentabilidade do GNDI. Voltado a parceiros, clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e outros stakeholders, o documento é anual e apresenta nossos resultados e iniciativas de gestão nos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG), referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

O relatório foi elaborado de acordo com a GRI Standards: Opção Essencial e submetido a um processo de verificação externa.

Em função do crescimento da empresa, decorrente de diversas aquisições em 2020, o escopo das unidades abrangidas aqui foi ampliado em relação à publicação de 2019. Pelo mesmo motivo, nossa Matriz de Materialidade também foi ajustada, considerando ainda o contexto atual do setor devido à pandemia de Covid-19, o novo coronavírus.





# Mensagem do presidente

**E**ste talvez tenha sido o ano mais desafiador para toda a nossa geração. E ainda estamos travando essa batalha. No GNDI, tratamos o enfrentamento à pandemia da Covid-19 com muito profissionalismo. Fomos extremamente cautelosos para tomar as medidas necessárias para dar continuidade aos negócios mesmo diante da crise.

Realizamos todas as ações necessárias, tanto no abastecimento de insumos quanto na ampliação de leitos de UTI, para fazer frente a uma possível aceleração dos casos, o que realmente ocorreu. Tivemos hospitais dedicados ao atendimento da Covid-19. Fizemos muitos esforços de conscientização, de fluxo e metodologias de trabalho para cuidar de nossos colaboradores e beneficiários. Isso tudo com a preocupação de dar continuidade ao nosso negócio.

Aceleramos a estratégia de verticalização e, assim, pudemos continuar a

oferecer planos empresariais com menos necessidade de reajustes. Voluntariamente, congelamos os reajustes em planos individuais em abril, mesmo antes das discussões na ANS.

Somos uma empresa cidadã e queremos dar nossa contribuição da melhor forma. Também aceleramos nosso programa de aquisições: foram 11 novas operações de aquisição, um recorde em nossa história. E, assim, nos tornamos a primeira empresa em volume de beneficiários no Brasil.

Entramos em novos mercados - Minas Gerais, Paraná e Santa Catarina - e, com uma posição geográfica muito mais ampla, temos oportunidade de captar novos contratos, assim como ampliar os atuais com empresas clientes que mantêm beneficiários nestas praças.

2020 também foi um ano marcado por uma grande inovação do ponto de

“

Só nos primeiros nove meses de 2020, foram quase 150 mil novos beneficiários adicionais, sem contar as aquisições.”

Irlau Machado Filho,  
Presidente do Grupo  
NotreDame Intermédica



A tragédia humana que se contabilizou com a crise sanitária é terrível, mas deixou ensinamentos sobre a necessidade de se precaver e de como lidamos com o ambiente.”

vista de tecnologia, para fazer frente ao distanciamento social. Fizemos nossa telemedicina funcionar em um período de quatro dias após autorização legal. Até o fim de 2020, foram mais de 550 mil consultas nesse formato. Implantamos ainda uma sistemática de comercialização de planos online, para que não houvesse contato físico. Isso ampliou a segurança de todos e nos deu a oportunidade de prospectar ainda mais. Todo o processo de implantação de novos beneficiários e empresas foi totalmente online.

Também ampliamos a nossa capacidade de testes laboratoriais, tanto para Covid como para outros tipos de exame. Com isso, temos capacidade pra absorver 4 milhões de exames por mês.

Criamos uma Vice-Presidência de ESG, Riscos e Compliance, pois acreditamos na importância desta área e essa estruturação representa não apenas a

responsabilidade do GNDI como uma empresa cidadã, mas como uma forma de mostrar que boas organizações com práticas de ESG podem ser mais valiosas e mais rentáveis do que outras que não se preocupam com o tema. Incorporar os aspectos de ESG tornou-se uma premissa para todas as empresas. Além disso, queremos que cada colaborador participe de forma ativa dessa jornada. E a Vice-presidência, integrada ao Comitê Executivo da organização, mostra que não foi um passo dado de forma aleatória, mas com seriedade, como uma maneira de demonstrar a relevância que a alta direção dá ao tema.

Ainda em 2020, ao passo que muitas empresas perderam volumes expressivos de clientes, o GNDI conseguiu crescer organicamente. Só nos primeiros nove meses, foram quase 150 mil novos beneficiários adicionais, sem contar as aquisições. Fato marcante também é que,

apesar de um grande número de colaboradores trabalhando em sistema de home office, conseguimos disseminar de forma mais potente nossa cultura. Nosso clima organizacional melhorou. Tenho a felicidade de dizer que estamos no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW), fato inédito para uma operadora de saúde no Brasil. É uma importante prova de que o trabalho que teve início há quase seis anos surtiu efeito. Cultura, treinamento, capacitação e desenvolvimento são aspectos que perseguimos continuamente e, agora, nos trazem frutos. Demonstra que, apesar de um ano desafiador, chegamos ao fim desse período de forma vencedora, com uma equipe ainda mais sólida e um processo ainda mais inteligente de comercialização dos planos, atendimento ao cliente, cuidados primários e prevenção à saúde.

Eu olho para o futuro com otimismo. Aprendemos muito com essa crise sanitária.

A tragédia humana que se contabilizou é terrível, mas deixou ensinamentos sobre a necessidade de se precaver, de como lidamos com o ambiente. Deixou claro as necessidades de capacidades produtivas no que se refere a equipamentos médicos e insumos, nível de contingência que cada país deve ter e número de leitos, entre outras tantas lições.

Para nós, do GNDI, vislumbro um futuro promissor. Nos preparamos muito bem, estamos presentes em novas geografias com grandes oportunidades de captura de market share. Nos fortalecemos, hoje somos a primeira ou a segunda empresa em todos os lugares em que operamos. Somos quase 23 mil colaboradores com espírito de equipe. Somos uma empresa que sabe se antecipar e reagir de forma dinâmica, o que nos dá vantagem competitiva de escala, de controle, e nos dá força para continuar com nossa estratégia de crescimento.

# Principais destaques

**11** transações de M&A, o maior número de fusões e aquisições na história do GNDI.

**22.403**

colaboradores próprios e 16.228 terceiros integravam nossa força de trabalho ao fim de 2020, respectivamente 54% e 38% acima do quadro de 2019.

GNDI recebe **avaliação máxima** de desempenho pela ANS

**+550**

mil atendimentos médicos por Telemedicina realizados.

**2,9** 

milhões de e-mails do Saúde em Casa enviados aos beneficiários com conteúdo de saúde e bem-estar.

**Criação do Instituto de Ensino e Pesquisa, em São Paulo (SP):**

estrutura que estimula e promove condições para a realização de trabalhos científicos.



**7,4 milhões**

de horas dedicadas a treinamentos em políticas e/ou procedimentos.

**Projeto de compostagem implantado:**

resíduos orgânicos (sobras de alimentos em geral) são transformados em adubo.

**Uma tonelada de uniformes descartados** e

transformados em combustível derivado de resíduos (CDR), gerando uma nova cadeia de valor.

**Escopo do inventário de emissões de gases de efeito estufa do GNDI:**

ampliado a todas as unidades e verificação por auditoria de terceira parte.



**22**

unidades assistenciais com Acreditação ONA.

Redução de índices de internação nos programas de medicina preventiva:

**69%** na internação de crônicos

**68%** de idosos

**59%** de oncologia

# Sobre o relatório

## COMO O CONTEÚDO FOI DEFINIDO

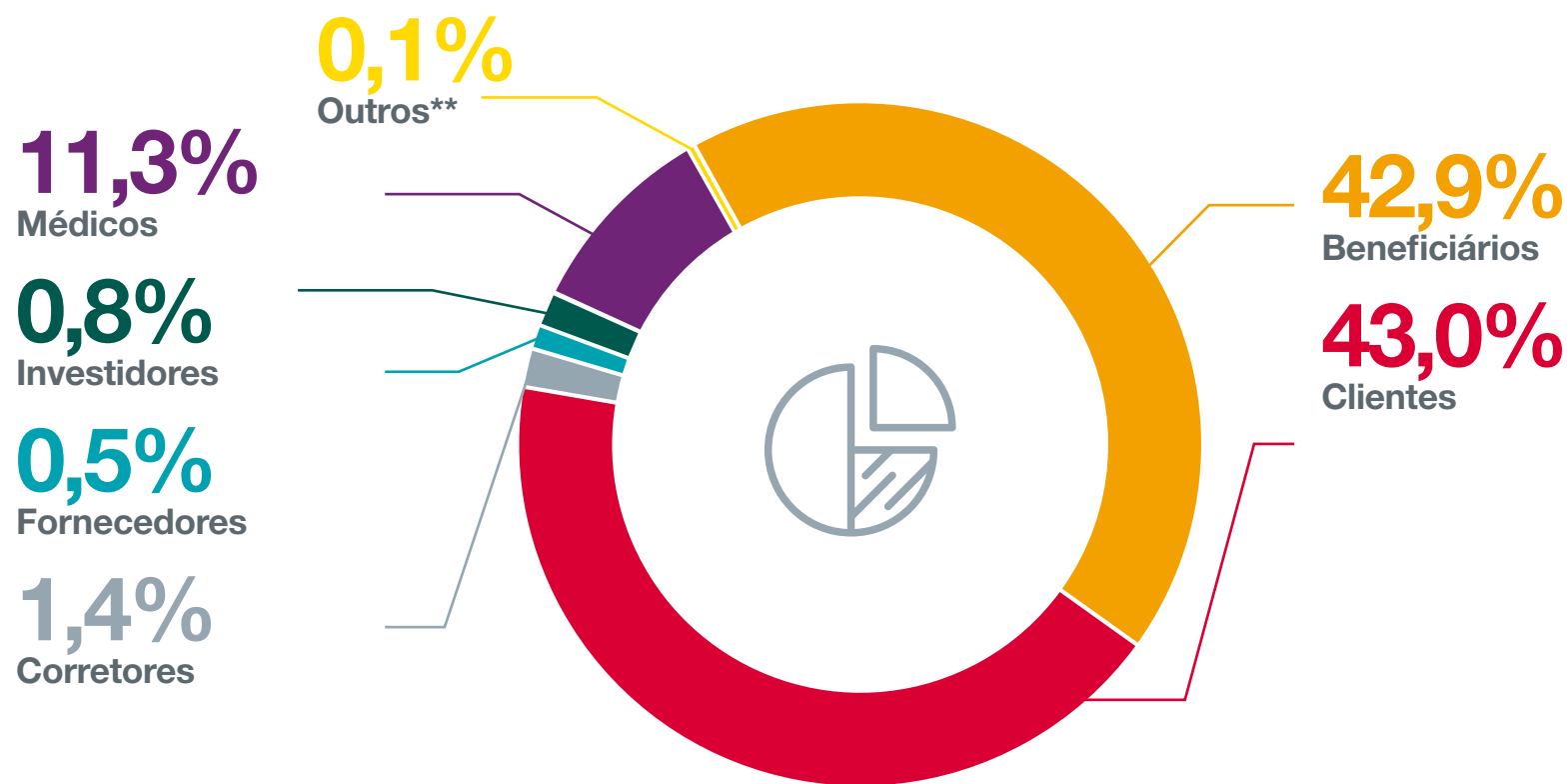
Este relatório foi elaborado a partir dos **temas materiais**, definidos em processo de revisão da materialidade em 2020. Os stakeholders com os quais nos relacionamos são: colaboradores, prospects, corpo clínico, corretores, clientes, beneficiários, credenciados, fornecedores, imprensa, comunidades, sindicatos, investidores, congêneres, entidades de saúde, acionistas, terceiros e órgãos reguladores.

O processo de materialidade contou com a participação de representantes das principais categorias de *stakeholders*. Foram realizadas três pesquisas, uma para o público **interno**, outra para o **externo**, e uma em inglês, para **investidores**. A participação foi feita de forma anônima, o que permitiu uma maior abertura para receber as contribuições dos públicos.

Nesta publicação, os temas estão relacionados aos aspectos GRI relatados e às nossas principais iniciativas nos âmbitos ESG, que orientam a divisão dos capítulos.

Temas materiais são os mais relevantes para a sustentabilidade do nosso negócio, que consideram ainda as aspirações dos nossos stakeholders e norteiam nosso posicionamento e processos de tomada de decisão.

## PARTES INTERESSADAS REPRESENTADAS



\*\*Outros: Empreendedor, Microempresa, Técnico

# Temas materiais



Novo Tema

**Crescimento das operações**



**Ética e governança corporativa responsável**



**Geração e descarte de resíduos**



**Eficiência no uso de água e energia**



**Desenvolvimento profissional de médicos e colaboradores**



**Promoção da saúde e prevenção da doença**



Novo Tema

**Acesso aos serviços de saúde**



**Atendimento humanizado e de qualidade**



**Bem-estar, saúde e segurança de colaboradores**



**Valorização e retenção de talentos**



Novo Tema

**Inovação e pesquisa em saúde**

Os itens de divulgação GRI relacionados a cada tema material estão apontados ao longo do documento (exemplo: GRI 201-1), assim como indicadores próprios (exemplo: GNDI-11). Para ver a relação em detalhes, a origem e a extensão dos limites de cada tópico (dentro e/ou fora da organização), consulte a Central de Indicadores.



# QUEM SOMOS



**6,4 milhões**  
de beneficiários:



**3,7 milhões**  
em Saúde e,



**2,7 milhões**  
em Dental



**R\$10,6 bilhões**  
em Receita Líquida em 2020

# O Grupo NotreDame Intermédica (GNDI)



**Fundação:** 1968

**Controladora:** NotreDame Intermédica Participações S.A., que opera planos de saúde, por meio da NotreDame Intermédica e planos odontológicos, por meio da Interodonto.



**Sede:** São Paulo, Capital

**Filiais:** São Paulo (abrange unidades fora da Capital), Rio de Janeiro, Minas Gerais, Sul do Brasil (Santa Catarina e Paraná)

**Abrangência:** todo o Brasil, por meio de Rede Própria e credenciada



**Capital:** o GNDI está listado no Novo Mercado da B3-Brasil, sob denominação GNDI3, com prática de distribuição trimestral de resultados aos acionistas.



Maior operadora de saúde do País em número de beneficiários



Conceito de excelência na gestão do atendimento com base no acolhimento e segurança dos pacientes



Somos reconhecidos pelo pioneirismo em Medicina Preventiva e pela oferta das melhores soluções em saúde e odontologia do Brasil



Oferecemos soluções integrais para clientes individuais e empresariais, pensadas para cada etapa do atendimento e para diferentes necessidades

● Saiba mais sobre nossos produtos e serviços: [www.gndi.com.br](http://www.gndi.com.br)

## MARCAS E PRODUTOS



Marca corporativa associada a toda a linha de produtos e serviços



Operadora de planos de saúde



Operadora de planos odontológicos



Laboratório de Análises clínicas

**Produtos individuais:** Plano de saúde Green Sênior, voltado a pessoas a partir de 40 anos; e NotreLife 50+, direcionado a clientes a partir dos 50 anos.

**Produtos corporativos:** categorias Smart, Advance, Premium e Infinity.

# O Grupo NotreDame Intermédica (GNDI)

**28** hospitais

**23** prontos-socorros autônomos

**14** centros de medicina preventiva

**86** pontos de coleta de análises clínicas

**88** centros clínicos

**12** unidades para exames de imagem

**2** centros de saúde exclusivos NotreLife 50+

Mais de **16 mil** dentistas credenciados

\*Estão contempladas neste relatório informações de todas as unidades, com data base de dezembro de 2020, localizadas nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, além da Clinipam, no Paraná, e Hospital do Coração, em Santa Catarina.



**Rede Própria** localizada nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná e Santa Catarina, além de ampla rede credenciada

## PILARES ESTRATÉGICOS DA NOSSA ATUAÇÃO

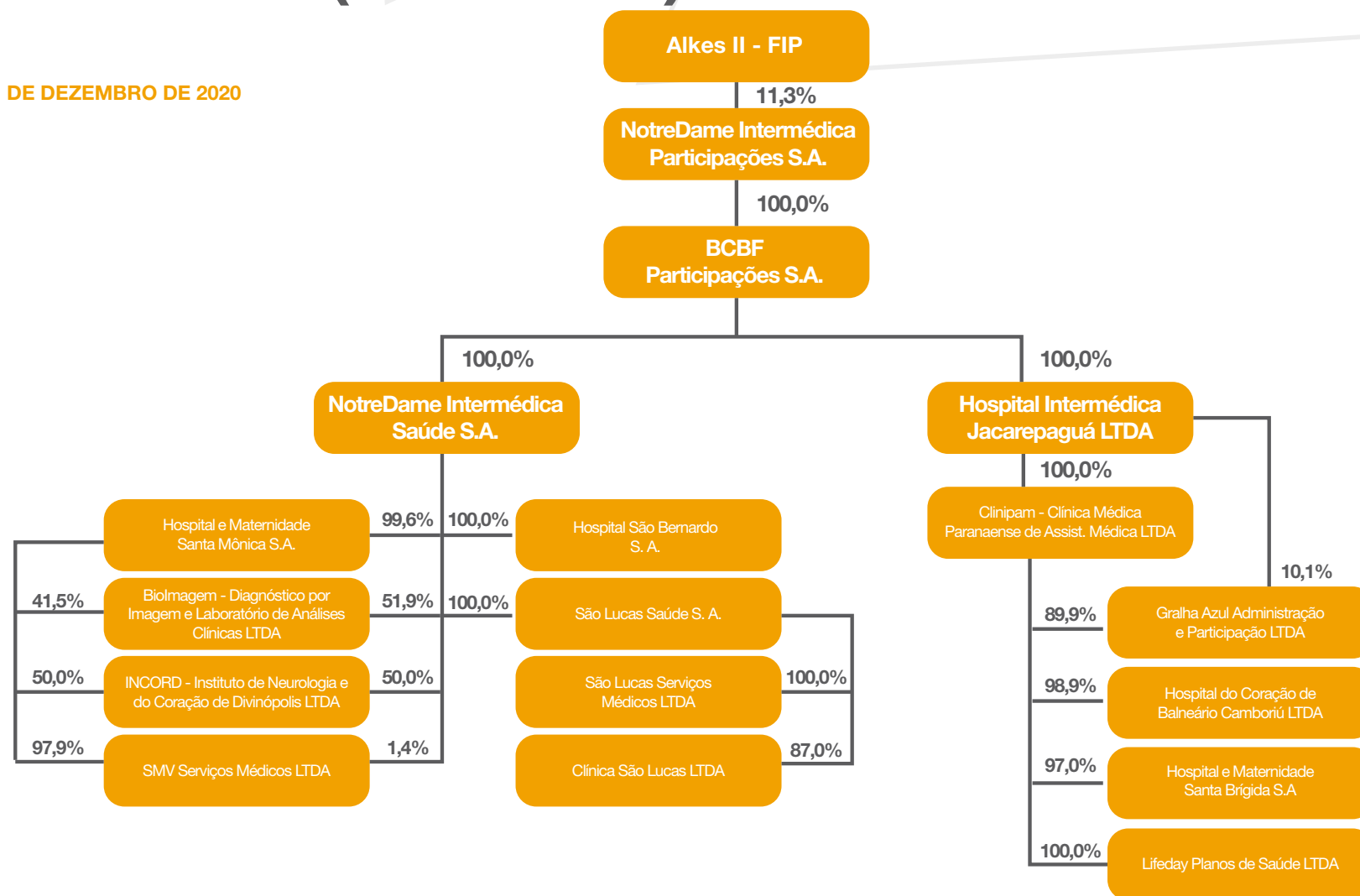
- **Acolhimento:** a construção de experiências positivas para o cliente ou para o paciente agrega experiências positivas também para os colaboradores e proporciona um bom ambiente a todos.
- **Qualidade:** envolve a promoção do bem-estar e qualidade de vida a todos os beneficiários e, consequentemente, sustentabilidade aos clientes. A qualidade deve ser percebida diretamente pelo paciente e deve ser considerada em cada tomada de decisão em prol de todos os stakeholders.
- **Verticalização:** é o modo como nos apropriamos e incentivamos nossos beneficiários a utilizar nossa Rede Própria.
- **Rede Própria:** ter “dentro de casa” tudo o que o beneficiário necessita é o caminho adotado para cuidar bem dos nossos pacientes.

● Saiba mais sobre a ampliação, modernização e qualificação da nossa Rede Própria

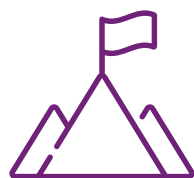


# O Grupo NotreDame Intermédica (GNDI)

ESTRUTURA SOCIETÁRIA DO GNDI EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020



# Missão, Visão e Valores



## Missão:

Tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros.



## Visão:

Ser protagonista da inovação em gestão de saúde, garantindo qualidade e sustentabilidade assistencial aos nossos clientes.



## Valores:

Liderança com coragem e convicção, engajamento e responsabilidade, franqueza e objetividade, empreendedorismo e eficiência, relações de confiança, aprendizagem proativa.



# Estratégia de crescimento

O crescimento das operações é de extrema importância para a continuidade de nosso plano de negócios e está fundamentado por uma estratégia bem-sucedida de verticalização. Diretamente relacionado aos valores corporativos de empreendedorismo, eficiência e responsabilidade proativa, esse modelo sustenta a melhoria de qualidade assistencial, com custos mais acessíveis.

Para fazer frente a essa estratégia, reestruturamos nossa Diretoria Executiva de Integrações, unindo os núcleos responsáveis por integrações das áreas de negócio e operacional. A sinergia resultante dessa fusão potencializa a dinâmica da equipe, permitindo ampliar a gama de projetos realizados.

Também estruturamos quatro filiais – São Paulo (abrange as unidades fora da capital), Rio de Janeiro, Sul do Brasil (abrange os estados de Santa Catarina e Paraná) e Minas Gerais – que estão sob a recém-criada Vice-Presidência Operacional de Filiais. O modelo de governança e políticas dessa nova estrutura consolida o posicionamento do GNDI como uma empresa nacional.

## PROCESSO DE INTEGRAÇÃO

Cada unidade que adquirimos é submetida a uma avaliação completa e minuciosa de todos os processos, controles, regulamentos e sistemas para que haja uniformização dos procedimentos internos e convergência com os valores corporativos do GNDI, promovendo ajustes quando há particularidades locais. Esse processo é fundamental para garantir os padrões de qualidade e o compromisso com o cuidado integral dos pacientes.

A condução das integrações é feita pela área de Novos Negócios, que se apropria das melhores práticas de eficiência, conferindo alto grau de profissionalização ao processo. Isso contribui para garantir a perenidade e a sustentabilidade do negócio.

As integrações contam com o suporte de uma consultoria especializada na formulação dos planos de negócio e na apuração dos resultados obtidos em cada processo. Essa parceria tem se revertido em resultados consistentes após as incorporações (vide desempenho financeiro da companhia observado entre 2016 e 2020).

Mediante a estratégia agressiva de aquisições para os próximos anos, o GNDI está reformulando o modelo de integrações, fundindo a equipe de integrações operacional com a de integração de negócios e criando um núcleo responsável pela consolidação e sustentação do modelo de integração implantado.

O processo de integração divide-se em quatro grandes fases: planejamento, implantação, consolidação e sustentação. O tempo de integração pode variar de acordo com a Unidade. A fase de implantação em que são realizadas todas as ações de implantação de políticas e processos, assim como as ações regulatórias e de risco, são finalizadas em até 100 dias.

● [Veja mais detalhes sobre as fases de integração na Central de Indicadores.](#)

## A ÁREA DE NOVOS NEGÓCIOS:

- Possui equipe de 26 integrantes especializados em operações e/ou no modelo de negócio GNDI;
- Tem objetivo de garantir a implantação do Modelo GNDI e as políticas que o sustentam, promovendo ajustes quando há particularidades locais que exigem adequações específicas;
- Garante que, ao implementar as Políticas do GNDI, estenda-se aos ativos adquiridos a mesma qualidade presente dentro do Grupo;
- Busca certificação nacional e internacional das unidades hospitalares ao qualificar padrões e processos na gestão da saúde e dar credibilidade aos Hospitais, garantindo a segurança no atendimento aos pacientes;
- Busca eficiência operacional e sinergias de custos e despesas;
- Estabelece metas conforme indicadores do ativo adquirido, utilizando os resultados do Grupo como benchmark, potencializando o resultado esperado e traçado pelos objetivos;
- Instaura a cultura de prestação de contas;
- Realiza reuniões semanais para acompanhar os projetos, levantar sugestões e pontos de melhorias para uma atuação mais eficaz e objetiva.

# Desempenho financeiro

## GRI 201-1 - Valor econômico gerado e distribuído (em R\$ milhões)

	2020
<b>I. Valor econômico direto gerado</b>	<b>10.673</b>
Receitas (receita bruta de vendas de produtos e serviços e outras receitas e provisões para crédito)	10.673
<b>II. Valor econômico distribuído</b>	<b>8.718</b>
Custos de operação	7.562
Salários e benefícios dos funcionários	471,83
Pagamentos a provedores de capital (acionistas)	174,88
Pagamentos ao governo	509,40
Investimentos comunitários	0,46
<b>III. Valor econômico retido 'valor econômico direto gerado' menos 'valor econômico distribuído'</b>	<b>1.955</b>

Nota: As informações foram obtidas das Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas Anuais.

O Desempenho da Companhia tem apresentado incremento ano após ano, fruto das expansões geográficas e crescimento orgânico de vendas.



**R\$ 10.673,3 milhões**  
de Receita líquida



**R\$ 3.561,3 milhões**  
de Dívida bruta



**R\$ 7.098,7 milhões**  
de Patrimônio Líquido

2020 foi o ano em que efetivamos mais transações de M&A (fusões e aquisições) na história do GNDI: 11 no total. No período, registramos crescimento superior a 10% no número de vidas e leitos em relação a 2019.

GNDI-10 Rentabilidade do crescimento de operações	2020
Receita líquida total (R\$MM)	1.131.230
Beneficiários - Saúde e odonto	566.836
Leitos	468
Receita líquida total / beneficiário	1.996
Receita líquida total / leito	2.417

Nota: O indicador considera todas as aquisições com fechamento (transferência de controle) em 2020. As informações foram recebidas dos vendedores durante diligência e bases públicas da ANS.

Nota: O Labclin, Hospital do Coração e Santa Brígida não são aplicáveis ao cálculo de beneficiários. O AMR-Ecole, Labclin e Lifeday não aplicáveis ao cálculo do número de leitos.

# Inovação

Em 2020, duas importantes frentes marcaram a evolução da inovação no GNDI. Estruturamos o comitê de inovação, composto por membros das áreas de operações, tecnologia, produtos e novos negócios, e implantamos uma célula de corporate venture para análise das oportunidades de mercado e concretização de investimentos em startups.

Para mantermos a competitividade e continuar cumprindo nossa missão de forma sustentável no longo prazo, a inovação no GNDI compõe um dos principais pilares de investimento. Além de orientar novos desenvolvimentos para o mercado, a inovação promove melhoria técnica da equipe e amplia a visibilidade positiva da empresa no setor e entre os profissionais de saúde. A pesquisa científica também gera inovação, podendo impactar positivamente nos resultados econômicos e na satisfação do cliente.

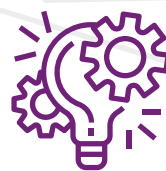
Buscamos aproximação com os principais atores no ecossistema de inovação (fundos de Venture Capital, boutiques de investimento, aceleradoras e hubs) para manter o alinhamento às principais tendências no segmento de Saúde, analisando parcerias comerciais e/ou

investimento em startups que apresentem soluções disruptivas ou aplicações eficientes para o GNDI.

Nosso corpo executivo, em especial os diretores, são estimulados a apresentar novos projetos de inovação, tanto para endereçar desafios tecnológicos internos (gargalos, melhoria de processos, novas oportunidades em oferta de produtos, qualificação do atendimento ao beneficiário e aprimoramento da segurança do paciente) como para participar, de forma geral, do desenvolvimento de tecnologias disruptivas no segmento. Os projetos são submetidos a avaliações e, atestada a viabilidade, são implantados e acompanhados em reuniões.

O Comitê de Inovação é responsável pela avaliação de aderência de novas tecnologias ao modelo de negócio e infraestrutura tecnológica do Grupo. Ainda não foram implantados avaliação de desempenho e mecanismos de incentivo, sendo as oportunidades analisadas pontualmente. Os projetos de inovação relacionados à melhoria de qualidade e resultado econômico, desenvolvidos pelos diretores de área, são avaliados a partir de metas estabelecidas no início de cada projeto.

## COMO NOS BENEFICIAMOS COM A INOVAÇÃO



### Inovação agregada:

Ghelfond, incorporada em dezembro de 2019, trouxe a expertise em gestão dos Centros de Diagnóstico por Imagem.



### R\$ 2 milhões

por ano é a redução de custos aproximada após a renegociação de contratos, centralização de serviços e replanejamento após estudo de contratos vigentes referentes aos equipamentos de imagem.



### Substituição de equipamentos

de revelação química de raio x por digitalização aprimora a qualidade dos serviços e reduz impactos ambientais.



### R\$ 863 mil por ano

representam os ganhos financeiros aproximados com a substituição de equipamentos de revelação química de raio x pelos digitalizados.



# Pesquisa em saúde

Nosso recém-criado Instituto de Ensino e Pesquisa, localizado na Capital paulista, estimula e promove condições para a realização de trabalhos científicos. Temos o compromisso com a produção científica dentro das normas éticas e da promoção da educação de profissionais da saúde, considerando as normas regulamentares.

Em 2020, promovemos um seminário sobre pesquisa científica e reunimos todos os diretores médicos para discutir novos projetos na área. Para 2022, temos como objetivo desenvolver um programa de residência médica.

Além do desenvolvimento de projetos próprios de inovação e pesquisa, participamos de estudos e parcerias em colaboração com agentes da Indústria Farmacêutica, como os **multicêntricos**. Nossa contribuição e interface com outros atores do setor se dá também por meio da participação em congressos e publicações em revistas especializadas.

Estudos clínicos conduzidos de acordo com um único protocolo, simultaneamente em vários centros de pesquisa.

## Parcerias e colaboração em 2020 GNDI-12, GNDI-13, GNDI-14, GNDI-15, GNDI-16

Participação em multicêntricos	<b>Projetos da Indústria Farmacêutica:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Eficácia do uso rivaroxabana + AAS na profilaxia secundária em pacientes com DAC. Patrocinador: Bayer. Início previsto: janeiro/2021.</li><li>Melatonina 3 mg e 5 mg em comparação com a terapia cognitivo-comportamental para insônia (TCC-I) no tratamento da insônia. Patrocinador: Ache. Início previsto: fevereiro/2021.</li><li>Estudo fase III, randomizado, duplo-cego, placebo-controlado, multicêntrico sobre a eficácia e segurança de atezolizumabe + quimioterapia para pacientes com recidiva precoce recorrente (inoperável localmente avançado ou metastático) em câncer de mama triplo-negativo. Patrocinador: Roche. Início previsto: fevereiro/2021.</li></ul> <b>Outros projetos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Desfecho em cirurgias mamárias durante a pandemia de Sars-Covid-19. Status: em andamento (aprovado pelo CEP).</li><li>Outcomes cirúrgicos em doentes com infecção por Covid-19: estudo internacional de coorte (CovidSurg). Status: em andamento (aprovado pelo CEP).</li><li>Covid-19: Caracterização clínica e epidemiológica de pacientes atendidos em Curitiba-PR. Status: em submissão ao CEP.</li><li>Indicadores de qualidade e progressão da doença renal crônica em ambulatórios de nefrologia. Status: em submissão ao CEP.</li></ul>
Participação em Congressos - Pôsteres	<ul style="list-style-type: none"><li>Avaliação de desempenho do ensaio de anticorpos totais contra SARS-CoV-2 (COV2T) em amostras de pacientes internados. Apoio: Siemens. Congresso Brasileiro em Patologia Clínica.</li></ul>
Publicação em revistas especializadas	<ul style="list-style-type: none"><li>Linha de cuidado de mama em operadora de saúde: prevenção primária, rastreamento precoce e tratamento. Status: em produção do artigo (aprovado pelo CEP).</li><li>Gerenciamento de antimicrobianos injetáveis para pacientes externos: resultados no primeiro ano de implantação da avaliação das prescrições por infectologista. Status: em produção do artigo (aprovado pelo CEP).</li></ul>

Nota: Em 2020 não realizamos participação em congressos com trabalhos originais.



# Nossos fornecedores

Em 2020, registramos um crescimento expressivo no número de fornecedores, com a aquisição de novas empresas e incorporação de unidades na Região Sul (Paraná e Santa Catarina), além de significativo crescimento na região de Minas Gerais.

Ao fim de 2020, nossa cadeia de fornecimento era formada por 360 fornecedores, abrangendo 743 contratos vigentes.

## SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO

Em 2020, demos início à estruturação de processo de avaliação dos fornecedores, em parceria com uma consultoria especializada em análise de documentos. O objetivo é garantir que nossos fornecedores estejam legalmente constituídos e com suas obrigações societárias em dia, nos aspectos fiscais, tributários, trabalhistas, técnicos, financeiros e socioambientais, incluindo saúde e segurança, atestando sua idoneidade e capacidade de atendimento ao GNDI.

A gestão documental é feita por meio de uma plataforma online, que nos dá acesso ao status de cada homologação solicitada e documentos analisados,

facilitando o processo de negociação. No período, fizemos testes de homologação em algumas empresas de prestação de serviços. Para 2021, está prevista a análise de fornecedores da área de atendimento de infraestrutura.



Fornecedores de serviços de Engenharia/ Manutenção Clínica e Obras compõem a maior parte da cadeia de fornecimento, com

**165 contratos no total formalizados.**



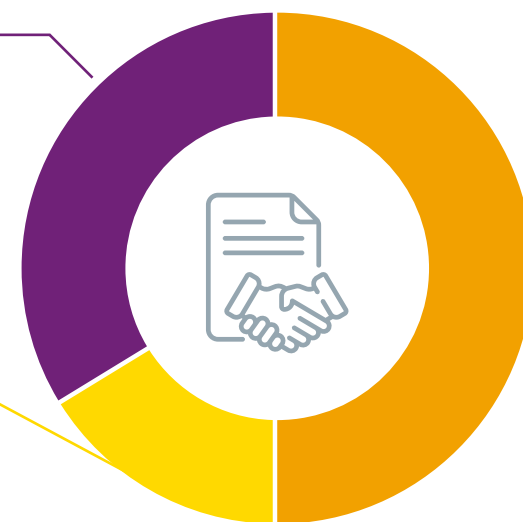
## CONTRATOS FORMALIZADOS EM 2020

**56**

Demais contratos – Suprimentos, Call Center, Central de Atendimento Médico e Internações, Nutrição, Diretoria de Hospitais e outros

**26**

Administrativo Infraestrutura – a maioria em São Paulo



**83**

Engenharia/ Manutenção Clínica e obras

## São prestadores de serviços especializados

em equipamentos, empreiteiras e/ou obras e manutenção predial; fornecedores de peças e materiais diversos para manutenção de equipamentos, instalações e estruturas prediais; e prestadores de serviços públicos (concessionárias de água, energia elétrica e gás natural).

## Empresas nacionais,

que atuam na região de São Paulo e arredores, além do Rio de Janeiro.



# ENFRENTAMENTO À PANDEMIA



**Rapidez** na estruturação de um comitê multidisciplinar para responder às demandas internas e externas, sempre em atendimento à legislação e preconizando a ética.



**Nas unidades Covid, mapeamos todos os fluxos da Jornada do Paciente,**

treinamos os profissionais em técnicas específicas de segurança e atendimento de emergência.



**Mobilizamos nosso time para a correta segregação,** movimentação e destinação dos resíduos infectocontagiosos nas unidades, além de implementarmos novos protocolos e treinamentos.

# Cautela e agilidade para garantir o atendimento seguro

**E**m um ano que desafiou toda a humanidade, em especial o setor de saúde, foi necessário agilidade e profissionalismo para nos adequar em tempo a um cenário nunca antes vivido. Fomos cautelosos para garantir a oferta de proteção ao nosso time, manter a promoção do cuidado com a saúde de nossos beneficiários e ainda dar continuidade aos negócios.

Montamos rapidamente um comitê multidisciplinar para responder às demandas internas e externas, com a aplicação das medidas necessárias, sempre em atendimento à legislação e preconizando a ética. As iniciativas envolveram a garantia de fornecimento de EPIs a todos os colaboradores, adequação das instalações e unidades dedicadas exclusivamente à Covid-19, implantação da Telemedicina, ações intensivas e contínuas de comunicação como forma de informação e reconhecimento.





# Núcleo de Monitoramento de Colaboradores (NMC)

Criamos uma estrutura para monitoramento de colaboradores com suspeita/confirmação de Covid-19, em um trabalho que envolve as áreas médica, de enfermagem, laboratório e saúde ocupacional. Foram definidos fluxos e protocolos para atendimento e condução, garantindo isolamento de casos suspeitos e confirmados com acompanhamento telefônico e pós-avaliação. Para todos os colaboradores afastados por suspeita ou confirmação de Covid-19, promovemos, por meio do programa Conte Comigo, apoio emocional e assistência psicológica 24 horas por profissionais psicólogos e psiquiatras, além de assistência jurídica e financeira.

Implantamos um fluxo de realização dos exames ocupacionais de todos os colaboradores de forma a obter, registrar e analisar informações como base para a criação de programas de saúde adequados, além de orientá-los individualmente nas consultas. As atividades foram realizadas por equipes fixas nas unidades (médicos, enfermeiros e técnicos) de forma integrada e alinhada aos processos da área, sob a coordenação da equipe corporativa.

Reformulamos processos e flexibilizamos fluxos, como o recebimento de atestados e

demais tratativas por meios digitais, sempre respeitando princípios éticos e legais, visando à redução de contato presencial. Continuamos atentos às limitações para distanciamento e suas flexibilizações, em sucessivas medidas impostas por estados e municípios, adotando modelos mistos com atendimentos presenciais, quando possível, e remotamente.

As equipes assistenciais, que atuam na linha de frente de atendimento aos pacientes de Covid, receberam atenção especial considerando a sobrecarga e a preocupação com todas as questões que envolvem a pandemia. Demos ênfase ao cuidado e direcionamento rápido para atendimentos e orientações (acolhimento), não apenas relacionados ao risco de contaminação mas, também, relacionados à nova condição de trabalho, aos efeitos sociais da pandemia e à saúde mental do colaborador.

Criamos canal de orientação e direcionamento (Hot Line), além de treinamentos e divulgação intensificada sobre medidas protetivas (EPIs e seu uso correto, distanciamento, medidas de higiene pessoal e dos ambientes), e regras de comportamento para garantir a proteção de todos.

# Ações de humanização

## TRABALHANDO EM HOME OFFICE

**P**romovemos adequações em tempo recorde para colocar parte do nosso time no trabalho em home office.

Para isso, foi necessário adaptar sistemas de TI e de Segurança da Informação, adquirir notebooks, licenças e promover todas as configurações necessárias para o trabalho remoto. O maior desafio esteve relacionado à nossa estrutura de Call Center, que representa um grande contingente de colaboradores em esquema presencial.

Direcionamos os profissionais do grupo de risco para o trabalho remoto, dentro de um grande esquema de adaptações tecnológicas e suporte técnico e de comunicação. Também promovemos adequações no ambiente presencial para atender aos protocolos sanitários, considerando inclusive mudanças de escala para evitar aglomerações nas trocas de turno.

## ATENÇÃO AOS PACIENTES E FAMILIARES

Implantamos ações específicas voltadas à humanização do atendimento nas unidades assistenciais para favorecer a comunicação do paciente com sua família, por meio do uso de robôs e tablets para visitas virtuais a pacientes com Covid, boletins médicos a familiares por telefone, celebração e homenagem aos pacientes no momento da alta.



# Plano de retomada de exames e cirurgias

Para garantir a realização de exames e cirurgias eletivos de forma segura e manter a humanização no atendimento, promovemos ações específicas para os momentos preparatórios, na admissão do paciente e na alta.

Entre as diretrizes, estão a elaboração de agenda de exames com premissas para evitar aglomerações, tempo de higienização dos ambientes e levantamento, no ato do agendamento, sobre sinais e sintomas respiratórios. No pré-procedimento cirúrgico, implantamos consulta por Telemedicina e enviamos vídeo institucional nas 24 horas que antecedem a cirurgia com informações pré-operatórias.

Para a admissão de pacientes, reforçamos medidas e orientações junto a nossos profissionais sobre fluxo de realização de exames e internação, alocação de pacientes, aplicação de checklist, processos de limpeza de sala, entre outros.

**582 mil** 

atendimentos médicos por Telemedicina realizados entre 26 de março e 31 de dezembro de 2020.

Já para pacientes em alta, promovemos orientações para isolamento social, aplicação de checklist de sinais e sintomas de Covid e levantamento sobre sensação de segurança durante o processo cirúrgico.

**2,9 milhões** 

de e-mails do Saúde em Casa enviados aos beneficiários com conteúdo de saúde e bem-estar.



# Ações de comunicação no site do GNDI relacionadas à pandemia

Comunicação para divulgação da Telemedicina em substituição às consultas presenciais

**312.610** visualizações totais de páginas

**236.451** visualizações únicas de páginas

Disponível em [www.gndi.com.br/telemedicina](http://www.gndi.com.br/telemedicina)

Criação e atualização da Biblioteca Digital para empresas clientes, com peças de comunicação para orientação e divulgações internas:

**50.194**

visualizações totais de páginas

**40.075**

visualizações únicas de páginas

Disponível em [www.gndi.com.br/bibliotecadigital](http://www.gndi.com.br/bibliotecadigital)

Comunicações para atualizar os diferentes públicos sobre mudanças na Rede Própria e para entendimento do fluxo de atendimento aos beneficiários com suspeita ou casos confirmados de coronavírus e campanha “Todos Cuidam de Todos”, que tem por objetivo levar aos beneficiários e não-beneficiários dicas de bons hábitos.

Disponível em [www.gndi.com.br/coronavirus](http://www.gndi.com.br/coronavirus)

**545.860**

visualizações totais de páginas

**458.747**

visualizações únicas de páginas

Campanha “Somos Um”, com divulgação em página do Portal GNDI e TV aberta:

**51.947**

visualizações totais de páginas

**44.296**

visualizações únicas de páginas

Disponível em [www.gndi.com.br/somosum](http://www.gndi.com.br/somosum)  
\*Período de medição: de março a novembro de 2020.

Comunicação para atividades sociointegrativas em ambiente digital em substituição às atividades presenciais do NotreLife 50+ (Saúde em Casa):

**103.215**

visualizações totais de páginas

**85.413**

visualizações únicas de páginas

Disponível em [www.gndi.com.br/saudeemcasa](http://www.gndi.com.br/saudeemcasa)



# ESG, NOSSO COMPROMISSO



“

Esse momento, faz despertar ainda mais a necessidade de uma gestão ativa de nosso engajamento como empresa e colaboradores assumindo nossa responsabilidade nas questões socioambientais. O que buscamos agora é dar um salto ainda maior à gestão orientada para os aspectos ESG.”

O Grupo NotreDame Intermédica vem expandindo rapidamente sua atuação no mercado de saúde suplementar, tendo assumido a liderança no setor, e não podemos desvincular esse crescimento operacional de uma atuação responsável, dos pontos de vista social e ambiental. Em cada novo empreendimento que assumimos, consideramos a gestão de impacto e a geração de valor para aquela localidade.

O GNDI já possuía uma governança forte e estruturada com diversos comitês de gestão com decisão colegiada, assim como nos aspectos de Compliance, de integridade da cadeia de fornecedores, Código de Ética e medidas anticorrupção e Auditoria Interna com total independência. Com a estruturação da **Vice-Presidência ESG, Riscos e Compliance** agregamos outras frentes tais como uma estrutura mais robusta para gestão de riscos, e também de privacidade e proteção de dados pessoais conforme previstos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

A criação da Vice-Presidência ESG é um sinal claro do avanço do GNDI em relação à sustentabilidade com ações de engajamento de todos os nossos colaboradores,

valorizando a diversidade, igualdade de gênero e inclusão inequívoca com respeito as questões raciais e das minorias LGBTQI+.

O ano de 2020 colocou toda a sociedade mundial diante de enormes desafios, mas também de oportunidades de aprendizado, seja pelos impactos da Covid-19 e todas as adaptações que foram necessárias para fazer frente a uma situação tão inusitada e até então nunca vivida por nenhum de nós, como também pelas questões climáticas que tem se acentuado ano a ano. Para muitos, as mudanças climáticas puderam ser mais claramente percebidas, por exemplo nas queimadas que assolaram a Amazônia, o Pantanal e outros biomas de altíssima relevância para o equilíbrio do clima.

Esse momento, faz despertar ainda mais a necessidade de uma gestão ativa de nosso engajamento como empresa e colaboradores assumindo nossa responsabilidade nas questões socioambientais. O que buscamos agora é dar um salto ainda maior à gestão orientada para os aspectos ESG, trazendo

oportunidades para aumentar nossa contribuição a sociedade, aos nossos colaboradores e acionistas, trabalhando numa visão estratégica clara e sistemática nas ações de sustentabilidade e responsabilidade social.

Nossas aquisições frequentes exigem uma minuciosa análise de riscos relacionados aos aspectos ESG e nosso time vem trabalhando fortemente para garantir a segurança jurídica, financeira, ambiental e social dos negócios que são agregados. A velocidade de crescimento do grupo e sua expansão para regiões geográficas mais afastadas de seu núcleo, que é São Paulo, são desafios adicionais.

Quanto mais preparados estivermos, maior será nossa contribuição para o setor e para a sociedade, ao consolidarmos, em nível nacional, um modelo de empresa orientada para o desenvolvimento sustentável.

**Anderlei Gerhardt Buzelli,**  
**Vice-Presidente de ESG, Riscos e Compliance**

# GNDI e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

A Estratégia de sustentabilidade do Grupo NotreDame Intermédica reconhece o papel da companhia como gerador de impactos relevantes para os nossos diversos stakeholders. Por isso, orientada por princípios e compromissos globais em prol da sustentabilidade, essa estratégia nos coloca como protagonistas das mudanças necessárias para vencermos os desafios atuais. Dentre as agendas que colaboram com a definição de ações e prioridades dentro do grupo está a Agenda 2030, dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.



Com a ajuda de publicações e ferramentas de organizações internacionais, como o estudo “SDG Compass – Diretrizes para a implementação dos ODS na estratégia do negócio”<sup>\*\*</sup> e a ferramenta “SDG Action Manager”<sup>\*\*\*</sup>, pudemos identificar nossos principais impactos e contribuições com cada um dos 17 ODS, alinhando assim

nossa estratégia de sustentabilidade com nossas maiores oportunidades de transformação e contribuição com as metas globais estabelecidas. Como uma empresa da área de saúde, nossas maiores contribuições se referem

às metas do ODS 3 - Saúde e Bem-Estar e ODS 10 – Redução das Desigualdades. Tornar saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros é a missão da companhia e, através dos diversos serviços ofertados, contribuimos

também com a prevenção e tratamento de diversas doenças. Da mesma forma, valorizamos a saúde e bem-estar dos nossos colaboradores Além de garantir um ambiente seguro, saudável e respeitoso, a companhia se destaca em ações internas que promovem a igualdade independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra. O GNDI é signatário do ONU Mulheres (WEP – Women’s Empowerment Principles), reafirmando seu compromisso com o desenvolvimento de ações que contribuem com o ODS 5 – Igualdade de Gênero.

Ainda no ano de 2020, ampliamos nosso olhar para o ODS 7 - Energia Acessível e Limpa, realizando estudos sobre a melhoria de nossa matriz energética e buscando por soluções sustentáveis e limpas. O mesmo se aplica ao ODS 13 - Ação Contra a Mudança Global do Clima”, em que o GNDI, ciente de sua

contribuição, avançou no controle e gerenciamento de informações, conforme publicado nesse relatório (veja texto Mudanças climáticas) e, para 2021, a agenda ganhará um espaço estratégico nas discussões da alta liderança.

Cientes também dos importantes impactos que temos sobre o meio ambiente, somos fortemente orientados pelos desafios do ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis. Nossas operações, além de garantir o cumprimento das exigências legais, buscam destinar de forma eficiente os resíduos e, principalmente, conscientizar nossos públicos de interesse para adoção de práticas sustentáveis. Estamos engajados em identificar oportunidades de melhoria e no desenvolvimento de projetos inovadores, que são abordados e discutidos periodicamente por profissionais multidisciplinares da companhia em encontros periódicos.

<sup>\*\*</sup>Estudo desenvolvido pelo Pacto Global em parceria com o GRI (Global Reporting Initiative) e WBCSD (World Business Council for Sustainable Development)

<sup>\*\*\*</sup>ferramenta desenvolvida pelo Pacto Global e B Lab

# GOVERNANÇA



## 100%

dos líderes assinam a Declaração de Pessoa Exposta Politicamente todos os anos, assumindo e formalizando o compromisso com o compliance no GNDI.



## Ações na B3:

práticas e processos alinhados aos melhores princípios de transparência, equidade, prestação de contas, ética e responsabilidade corporativa e socioambiental.

# Padrão elevado de governança corporativa

**T**emos ações comercializadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3), no Novo Mercado, segmento de listagem especial que exige a adoção do mais elevado padrão de Governança Corporativa. Assim, nossas práticas e processos estão alinhados aos melhores princípios de transparência, equidade, prestação de contas, ética e responsabilidade corporativa e socioambiental.

A estrutura de governança da Companhia é formada pela Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria, Conselho Fiscal e Conselho de Administração, sendo este último o órgão responsável pela tomada de decisões sobre temas ambientais, sociais e econômicos, conforme prevê o Estatuto Social e Regimento.

Como prática para a melhoria contínua da gestão, anualmente, os membros do Conselho fazem autoavaliação de suas atividades e, a cada dois anos, a análise formal dos resultados da Companhia e do desempenho da Diretoria, do próprio

Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento e de cada um de seus respectivos membros, individualmente.

Veja a seguir a composição dos órgãos de governança.

● O detalhamento da atuação de cada órgão, processos de seleção e nomeação e processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança estão disponíveis na **Central de Indicadores**.

Conselho de Administração - 2020	
Christopher Riley Gordon	Presidente
Irlau Machado Filho	Conselheiro
Michel David Freund	Conselheiro
T. Devin O'Reillyr	Conselheiro
José Luiz Teixeira Rossi	Conselheiro Independente
Plínio Villares Musetti	Conselheiro Independente

Composto por no mínimo cinco e no máximo sete membros, acionistas ou não, residentes no Brasil ou no exterior. Desse total, no mínimo dois ou 20% deverão ser conselheiros independentes. São indicados para sua composição profissionais altamente qualificados, com comprovada experiência técnica, profissional e/ou acadêmica, e alinhados aos valores e à cultura do GNDI.

Conselho Fiscal - 2020	
João Ricardo Pereira da Costa	Presidente
Adelino Dias Pinho	Membro Efetivo
Sérgio Vicente Bicicchi	Membro Efetivo
Olavo Fortes Campos Rodrigues Júnior	Suplente
Anna Carolina Morizot Tourinho	Suplente
Hugo Di Biasi Souza Costa	Suplente

Comitê de Auditoria - 2020	
Michel David Freund	
José Luiz Teixeira Rossi	
Plínio Villares Musetti	

Composto por três membros, sendo que no mínimo um deles é conselheiro independente e um deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

Veja aqui um breve currículo dos integrantes.



Diretoria Executiva - 2020	
Irlau Machado Filho	Diretor Presidente
Marcelo Marques Moreira Filho	Diretor Financeiro / CFO
Anderlei Gerhardt Buzelli	Vice-Presidente de ESG, Riscos e Compliance
Glauco Desiderio	Diretor de Relações com Investidores
João Alceu Amoroso Lima	Diretor Operacional Odontologia
Joel de Sousa	Diretor Operacional Saúde
Luiz Celso Dias Lopes	Diretor Técnico
Lino José Rodrigues Alves	Diretor Jurídico
Nilo Sergio Silveira Carvalho	Diretor Comercial
Pedro Guilherme Calandrino	Diretor de Fusões e Aquisições

Composta por no mínimo dois e no máximo 10 membros, sendo um Diretor-presidente, um Diretor de Relações com Investidores, um Diretor Financeiro, um Diretor Operacional, um Diretor Comercial e os demais Diretores sem designação específica.

# Gestão de riscos

**A**tento a fatores capazes de impactar os negócios, o Grupo NotreDame Intermédica se dedica a um rigoroso monitoramento de riscos, seguindo as melhores práticas do mercado e do setor. Instrumentos como a Política de Gestão de Riscos, o Manual de Riscos e auditoria de processos orientam a gestão do tema na Companhia. Mantemos um mapeamento de riscos contínuo com base nas diretrizes da ISO 31000:2018 e do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

Aplicamos, informalmente, o Princípio da Precaução no gerenciamento de riscos e na construção do planejamento estratégico e das políticas da empresa. A gestão ambiental e também de segurança do trabalho se destacam por seguir as orientações desse princípio na prevenção de riscos.

## COMPROMISSO COM A ÉTICA

O relacionamento com nossos públicos de interesse é pautado pela ética e honestidade, valores que embasam as tomadas de decisão na Companhia. Os orientadores desse relacionamento estão expressos em nosso Código de Conduta Ética e são reforçados por meio de iniciativas que integram o Programa de Compliance.

Dirigentes, colaboradores, procuradores e todos os que exercem atividades pelo GNDI ou em nome da empresa devem se orientar pelos princípios da legalidade, justiça, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência, probidade, eficiência, honestidade e lealdade, em alinhamento aos princípios, valores e objetivos sociais refletidos no Código de Conduta Ética e em todas as políticas que ajudaram a moldar o GNDI nesses anos de operação.



## NOSSAS FERRAMENTAS

- Políticas internas: Política Anticorrupção e Antissuborno, Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Política de Integridade de Fornecedor e Política de Patrocínio e Doação.
- Treinamentos por meio da Universidade Corporativa (UniGNDI) sobre combate à corrupção, lavagem de dinheiro, Código de Conduta Ética.
- Treinamentos sobre Compliance a todas as novas empresas adquiridas.
- Análise de integridade de todos os fornecedores com os quais fechamos contrato, incluindo risco reputacional.

Canal de Ética gerido por empresa de auditoria independente, para denúncias de violações ao Código de Conduta Ética, políticas internas, Programa de Compliance e legislação brasileira. Está disponível para os públicos interno e externo, com possibilidade de anonimato.

- Contatos: e-mail: [canaldeetica.gndi@e-denuncias.com.br](mailto:canaldeetica.gndi@e-denuncias.com.br), site: <http://www.gndi.com.br>, intranet ou telefone 0800 717 7789.

● Acesse nossas políticas em: <https://www.gndi.com.br/grupo/politicas-gndi>

# Compliance é prioridade

**T**emas relacionados a compliance estão sob gestão Vice-Presidência de ESG, Riscos e Compliance, criada em 2020, com avaliação anual pelas seguintes instâncias: Auditorias Externa e Interna, Comitê de Auditoria, Conselho Fiscal e Canal de Ética. Possuímos um Programa de Compliance, com abrangência além do previsto na legislação Anticorrupção (Lei 12.846/13 e Decreto 8.420/15), com medidas de combate à corrupção estendidas para a iniciativa privada.

Acreditamos na efetividade de nosso Programa de Compliance, com ampla aderência dos colaboradores, a partir dos treinamentos oferecidos sobre o tema. Em 2020, não foi notificado qualquer inciden-

te de corrupção no GNDI. Patrocínios e doações são analisados para verificação de aderência à política específica da empresa, bem como a análise de integridade das partes envolvidas.

## PRIVACIDADE DE DADOS

O principal projeto da área de Compliance em 2020 envolveu a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018). Implantamos um Programa de Privacidade, com iniciativas que já vinham sendo sistematizadas desde 2019 e outras ainda estavam em andamento no fechamento deste relatório. Algumas delas preveem a instalação de pontos de segurança de Tecnologia da Informação

(TI) para impedir vazamento de informações, a aquisição de novos equipamentos, a mudança de sistemas e processos e a adoção de serviços de monitoração.

## PARCEIROS NA INTEGRIDADE

Trabalhamos com parceiros comerciais cuja conduta está alinhada às nossas práticas e valores. O Programa de Compliance estabelece um conjunto de valores que visam o combate do trabalho escravo e infantil junto a fornecedores. Esse compromisso é garantido também pela Política de Avaliação de Integridade, por meio da qual o fornecedor afirma que respeita a legislação em relação ao trabalho infantil/forçado.



# 74%

dos nossos colaboradores fizeram treinamentos anticorrupção e 100% foram comunicados sobre procedimentos relacionados ao tema.



# 67%

dos integrantes dos órgãos de governança (Conselho de Administração e Comitê de Auditoria) foram treinados.

GRI 205-2 - Comunicação parceiros comerciais	2018		2019		2020	
	Nº de entidades a que foi comunicado	%	Nº de entidades a que foi comunicado	%	Nº de entidades a que foi comunicado	%
<b>Clientes</b>	Sudeste				464	100%
<b>Parceiros</b>	Sudeste	97			1.425	100%
<b>Fornecedores</b>	Sudeste	1.579	1.055		1.121	100%
	Sul				97	100%

Os percentuais para os anos de 2018 e 2019 não estão disponíveis.  
Fonte: contratos das áreas Jurídico, Técnica e Comercial (corretores).

# Comunicação e treinamentos em Compliance



## COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

O desempenho da empresa nesse indicador, que pode ser observado a seguir, reflete diretamente o nosso processo acelerado de expansão por meio de aquisições e, portanto, com registro de aumento significativo em nosso quadro funcional. Só em 2020, incorporamos 6 mil novos colaboradores.

Os resultados do indicador para algumas categorias são inferiores aos registrados em 2019, o que se justifica, principalmente, pela alteração da rotina de trabalho imposta pela pandemia da Covid-19, ainda que os cursos tenham sido ofertados de maneira online. Para 2021, vamos reforçar as campanhas internas sobre a importância da adesão a esses treinamentos.

GRI 205-2 - Comunicação das políticas, procedimentos e treinamentos	Colaboradores comunicados		Colaboradores treinados	
	Número	%	Número	%
<b>Diretor</b>	118	100%	44	37%
<b>Gerente</b>	336	100%	167	50%
<b>Coordenador</b>	384	100%	224	58%
<b>Supervisor</b>	545	100%	426	78%
<b>Especialista/Analista</b>	4833	100%	3.357	69%
<b>Auxiliar Técnico / Operacional</b>	14156	100%	10.802	76%
<b>Estagiário</b>	97	100%	88	91%
<b>Aprendiz</b>	22	100%	22	100%
<b>Total</b>	20.491	100%	15.130	74%

● Confira na **Central de Indicadores** o desempenho dos indicadores relacionados a comunicação e treinamento em práticas anticorrupção

# Adesão voluntária a iniciativas externas

Cientes de que a área da Saúde está intrinsecamente associada ao bom desempenho de indicadores sociais, econômicos e ambientais, somos signatários de várias iniciativas externas, reforçando nosso compromisso com os aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG).

## ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

Promovemos o engajamento dos grupos de stakeholders que integram a cadeia de negócios do GNDI por meio de campanhas de publicidade e várias iniciativas de comunicação e relacionamento.

Entre elas estão a pesquisa anual de comunicação interna para medir a qualidade e a percepção dos colaboradores sobre nossos canais de comunicação, pesquisas periódicas sobre a satisfação com ações internas, além de levantamentos junto aos beneficiários para avaliação da experiência de atendimento na Rede Própria.

NÓS APOIAMOS  
O PACTO GLOBAL



**Pacto Global**

Signatários desde 2018.



**Pacto Global**  
Rede Brasil

**AÇÃO**  
PELO CLIMA

**Pacto Global Ação pelo Clima**

Desde 2020, integramos a Plataforma da Rede Brasil do Pacto Global – Ação pelo Clima.



**Rede Global de Hospitais Verdes e Saudáveis e Projeto Hospitais Saudáveis**

O GNDI é associado desde 2020.

In support of

**WOMEN'S  
EMPOWERMENT  
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the  
UN Global Compact Office

**Princípios de Empoderamento  
das Mulheres**

Desde 2019, participamos da iniciativa da ONU Mulheres.



**OBJETIVOS  
DE DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL**

**Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**

Estamos engajados na contribuição para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU.









**cebds**

**Conselho Empresarial Brasileiro para  
o Desenvolvimento Sustentável**

Nos associamos em 2020, sendo pioneiros no setor da saúde.



# Iniciativas de engajamento

 <b>E-mails</b>	Periodicidade diária	Enviados aos colaboradores que possuem e-mail corporativo, com as principais diretrizes da organização.
 <b>Murais</b>	Periodicidade diária	Disponível em todas as Unidades Assistenciais para divulgar notícias a quem não tem acesso ao e-mail.
 <b>TV Corporativa</b>	Periodicidade diária	Veiculada em locais de grande circulação de colaboradores, com informações institucionais, fotos e vídeos de campanhas internas.
 <b>Intranet/ Extranet</b>	Periodicidade diária	Disponível a todos os colaboradores, por meio do acesso à rede corporativa, para a divulgação de campanhas internas.
 <b>Blog do Colaborador</b>	Duas vezes por semana	Disponível a todos os colaboradores pela Intranet/ Extranet. Publica matérias de cunho institucional e outras que abordam o cotidiano do colaborador.
 <b>Aplicativo Unidos e Conectados</b>	Periodicidade diária	Comunicações para unir ainda mais os colaboradores em tempos de pandemia. Traz conteúdo informativo, campanhas, enquetes e quizzes que podem valer prêmios.

 <b>Portal GNDI</b>	Semanal
 <b>Site do Grupo NotreDame Intermédica</b>	-----
 <b>Blog da Saúde</b>	Mensal
 <b>News GNDI</b>	Mensal
 <b>LinkedIn</b>	Duas a três vezes por semana
 <b>YouTube</b>	Mensal
 <b>Releases</b>	Sob demanda
 <b>E-mail Marketing</b>	Sob demanda

Comunicações voltadas a beneficiários, clientes, corretores, prospects, credenciados e demais públicos.

Reúne diferentes informações sobre as Unidades de Negócio e seus serviços, dicas de saúde, trabalhe conosco, canais de atendimento, notícias gerais sobre a empresa, consulta às Redes Própria e Credenciada e áreas de acesso exclusivo a beneficiários, clientes e corretores.

Voltado a beneficiários, clientes, corretores, prospects, credenciados e demais públicos que trafegam pelo canal. Traz informações sobre prevenção de doenças e promoção da saúde, dicas, agenda de saúde, atividade física, alimentação saudável, curiosidades etc.

Canal voltado a beneficiários, clientes e corretores, com comunicações sobre cada Unidade de Negócios, além de dicas de saúde, produtos, eventos etc.

Divulgação de informações institucionais, como inaugurações e campanhas, datas comemorativas específicas da área da saúde.

Divulgação de ações atuais e já veiculadas, além de palestras de Medicina Preventiva. Os vídeos são divididos em diversas playlists.

Voltados a jornalistas e veículos de comunicação, têm por objetivo divulgar aquisições, mudanças, entre outras novidades de interesse da imprensa e do setor.

Comunicação organizada, rápida e assertiva sobre assuntos de interesse dos diferentes públicos do GNDI.

# MEIO AMBIENTE



**R\$ 7 milhões,**

em média, são empregados anualmente para a gestão de resíduos junto aos terceiros e também para estudos de novas parcerias.



**Guardiões de Meio Ambiente:**

representantes de cada setor dão suporte em treinamentos, fiscalização e auditorias nos processos de descarte de resíduos.



Em 2020, o **inventário de emissões** de gases de efeito estufa do GNDI teve o **escopo ampliado** a todas as unidades e a verificação por auditoria de terceira parte.

# Gestão responsável dos recursos naturais

O uso racional dos recursos naturais é premissa básica de atuação do GNDI. Desenvolvemos iniciativas visando à redução do impacto de nossas operações no meio ambiente, tendo em vista um futuro sustentável.

## GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

A gestão de resíduos com foco na ecoeficiência representa a maneira de perpetuar nossa visão de atender com qualidade a geração de brasileiros. Os impactos do setor ao meio ambiente 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.

Somos corresponsáveis por todo o ciclo, desde a geração até a destinação final desses resíduos. As diretrizes para esse aspecto estão expressas no Manual

de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde e no atendimento às legislações vigentes nos âmbitos federal, estadual e municipal.

A gestão de resíduos está fundamentada em especificações técnicas abrangentes, com diretrizes e escopo claros para a contratação de mão de obra especializada para segregação, transbordo e movimentação de resíduos; e para a homologação dos prestadores contratados para coleta, transporte e parcerias para recebimento desses materiais.

A governança da gestão de resíduos no GNDI segue um fluxo de atribuições claras. A aplicação das práticas é compartilhada entre todos os colaboradores.

Em 2020, passamos a contar com o apoio dos Guardiões de Meio Ambiente nos hospitais, representantes de cada setor por turno de trabalho que dão suporte em treinamentos, fiscalização e auditorias nos processos de descarte de resíduos.

Os treinamentos na integração de novos colaboradores e conteúdos disponíveis por meio da UniGNDI representam uma importante frente de engajamento sobre geração e descarte de resíduos. Na aquisição de novas empresas, o acultramento sobre o tema é um dos grandes desafios, que também envolve treinamentos periódicos e, em paralelo, a implementação de novos processos.

A preocupação com os temas relacionados a gestão de resíduos estende-se aos nossos parceiros. Para os serviços de higiene e limpeza realizados por terceiros, firmamos Acordos de Nível de Serviço, com avaliações mensais de atendimento ao escopo contratado. Os auxiliares de serviços gerais dessas empresas recebem treinamento específico e assumem a responsabilidade pela movimentação dos resíduos nas unidades do GNDI.

Mantemos um canal corporativo para dúvidas, queixas e backoffice da operação diária. Por esse modelo de gestão, temos

obtido bons resultados no gerenciamento de ocorrências e atendimento ao cliente interno. Nosso principal fator de empenho tem sido o feedback desses clientes internos e as auditorias pontuais da área de MAS nas unidades.

## PERFIL DE GERAÇÃO DE RESÍDUOS

A partir de um estudo de perfil de geração de resíduos em nossas unidades hospitalares e com base na literatura, estabelecemos no último trimestre 2020 uma meta mensal de geração para diferentes categorias de resíduos. As metas máximas estabelecidas foram: 2% de resíduos químicos, 25% de resíduos infectantes, 50% de resíduos comuns, além de meta mínima 23% de resíduos recicláveis. O objetivo é melhorar a segregação de resíduos, reduzindo consequentemente o percentual de geração de resíduos perigosos e não perigosos, assim como incentivando o aumento de reciclagem

em nossas unidades. Em 2021, haverá acompanhamento periódico da evolução desse estudo em nossas operações.

● Veja os indicadores de geração e destinação de resíduos em detalhes na **Central de Indicadores** no final do bloco Perfil de geração de resíduos.

# PRINCIPAIS PROJETOS COM FOCO NA SUSTENTABILIDADE



## INSTALAÇÃO DO PAPA CARTÃO NO HOSPITAL SALVALUS E FILIAL DO RJ

Máquina para descarte de cartões e/ou carteirinhas de convênio, crachás antigos e cartões magnéticos. O material é reaproveitado para a confecção de novos cartões ou produtos de baixo impacto ambiental, como agendas, cadernos e pranchetas, entre outros. Além dessas duas unidades, já temos um papa cartão na sede, em São Paulo. No total, foram coletados 419,15 kg de cartões no GNDI.



## DESCARTE DE UNIFORMES

Em 2020, encaminhamos uma tonelada de uniformes que foram utilizados por nossos colaboradores para um novo processo de descarte. Após serem descaracterizados, eles são enviados para triagem, homogeneização mecânica e trituração para posterior transformação em combustível derivado de resíduos (CDR). O CDR pode ser empregado em fornos da indústria cimenteira, caldeiras e usinas de biomassa. Com ele, eliminamos a incineração de uniformes e geramos uma nova cadeia de valor.



## COMPOSTAGEM

Processo iniciado em 2020, que consiste na transformação de resíduos orgânicos (sobras de alimentos em geral) em adubo. O projeto teve início em seis hospitais: Hospital Bosque da Saúde, Hospital e Maternidade NotreCare ABC, Hospital e Maternidade Nossa Senhora do Rosário, Hospital Family, Hospital Modelo e Hospital Santana. Em 2021, o processo será implantado nos demais Hospitais localizados no estado de São Paulo.



## RECICLAGEM DE CARTUCHOS DE TONERS

O processo consiste na separação entre o plástico e o pó de toner, ambos enviados para beneficiamento. O plástico é destinado para empresa que realiza extrusão e injeção e o pó de toner é processado e encaminhado para adição na fabricação de borracha, tingimento em geral e aplicação de plásticos. Em 2020, 70% dos cartuchos gerados no GNDI foram reciclados, o que equivale a 5.407 unidades. A partir de 2021 serão contratadas apenas empresas que façam a correta destinação dos resíduos das impressoras, reafirmando o nosso compromisso ambiental.



## ASSINATURA ELETRÔNICA E BOLETO DIGITAL

Processos digitalizados têm reflexos diretos na redução de geração de resíduos como papéis. Em 2020, implantamos a assinatura eletrônica em contratos e o boleto digital, frentes de ação que se mostraram extremamente importantes em um período marcado por uma nova maneira de interação por meios digitais.

## CABOS VERDES



Unidade GNDI envia para a Furukawa Electric cabos eletrônicos, de energia e telefônicos que precisam ser substituídos

Furukawa Electric dá a destinação

GNDI compra cabos verdes, cujo polietileno é feito a partir de cana de açúcar, e recebe certificado de participação nos programas

**39** unidades que possuem os cabos verdes, totalizando mais 419.000 metros de cabeamento.

# Consumo eficiente de energia

O tema energia elétrica é de extrema relevância para a gestão ambiental no GNDI e um dos aspectos levados em consideração tanto nas obras de reforma e construção quanto nas operações diárias das unidades.

Entre as medidas que têm resultado na redução do consumo de energia elétrica estão a padronização e o caderno de especificações de materiais utilizados em obras. Essas orientações incluem preferência por itens de sustentabilidade, sistemas e equipamentos mais eficientes, além do monitoramento dos sistemas de climatização e do nível de tensão e corrente nas entradas de energia.

No final de 2020 foi definido, entre as áreas de engenharia de obras e sustentabilidade, o desenvolvimento de um checklist para avaliação dos aspectos e impactos socioambientais em novas construções, cuja implementação terá início em 2021.

● Confira os indicadores relacionados ao consumo de energia na **Central de Indicadores**.



**64%** dos Centros Clínicos e Administrativos e

**73%** dos Hospitais têm iluminação LED, deve gerar redução de consumo estimada em **48%** no sistema.

**7** de nossos hospitais têm monitoramento em tempo real do consumo de energia (Follow Energy).

**Economia no Salvalus:** O Hospital Salvalus, em São Paulo, vem implantando uma série de medidas de eficiência energética. Entre as iniciativas em andamento estão a troca de todas as lâmpadas fluorescentes por LED de baixo consumo, a instalação de sensores de presença nos sanitários de uso geral e de colaboradores e o projeto de automação das centrais de energia elétrica, com a aplicação de inteligência nos chillers. Só esta última iniciativa deve gerar economia da ordem de 10% no consumo de energia da unidade.

# Uso racional de água

Assim como para energia, adotamos, em relação ao consumo de água, padronização e caderno de especificações de materiais utilizados em obras de construção das unidades.

Entre os mecanismos de racionalização de consumo nos processos construtivo e de operação estão torneiras e mictórios com sistema elétrico ou mecânico de fechamento automático, restritores de vazão e arejadores e sistemas de descarga com fluxo reduzido e diferenciado por tipo de dejetos em vasos sanitários (dual flush), por exemplo.

A implantação do sistema de automação predial nos principais Centros Clínicos, em andamento, permitirá monitorar o consumo de água e identificar, de forma ágil, possíveis vazamentos, resultando em economia estimada de R\$ 183 mil por ano.

Em quase sua totalidade, a água que utilizamos para consumo humano, higiene, cocção e irrigação é proveniente das concessionárias do serviço público. Em algumas unidades, o uso é complementado por poços artesianos regularizados.

Realizamos o levantamento de dados e o acompanhamento mensal dos volumes de água consumidos por unidade, por meio

das faturas geradas pelas respectivas concessionárias de serviço público. Os padrões internos de qualidade da água são baseados nas normas regulamentadoras específicas em vigência (Portaria 2.914/11 do Ministério da Saúde) e os padrões de qualidade do descarte seguem diretrizes do CONAMA - Resolução 430/11 e o Decreto Estadual 8.468 /76.

Em 2021, continuaremos a promover campanhas de divulgação e conscientização para o uso racional de água e energia elétrica.

## GESTÃO DE EFLUENTES

Os efluentes gerados em nossas operações são descartados em redes públicas de coleta e tratamento de esgotos, à exceção de três unidades (Hospital Intermédica São Gonçalo, Hospital Family e PS Barueri que estão em fase de obras com previsão de finalização no segundo semestre de 2021). Para os efluentes, adotamos os padrões definidos pelas normas regulamentadoras específicas, tais como CONAMA - Resolução 430/11 e Decreto Estadual 8.468 /76.

● Confira os indicadores relacionados a água na **Central de Indicadores**.



## 41%

é a estimativa de redução no consumo de água com estes sistemas.

## 30%

dos Centros Clínicos e 51% dos Hospitais têm descarga dual flush instaladas, com redução de 20% no consumo.

## 31%

dos Centros Clínicos e Administrativos e 67% dos Hospitais têm torneiras de fechamento automático com arejadores e restritores de vazão.

# Mudanças climáticas

As mudanças climáticas e o aquecimento global têm promovido constantes discussões em todos os setores da economia nos últimos anos. Considerando o contexto acerca do tema, aspectos relacionados às emissões de gases de efeito estufa (GEE) são relevantes para o GNDI.

Questões como o desmatamento da Amazônia, por exemplo, ainda que não tenham relação direta com nossas operações, estão no nosso radar e nos levam a refletir sobre as dimensões dos impactos ambientais de nossas atividades no sistema climático. O tema é levado à discussão no Comitê de Sustentabilidade e no Comitê Executivo, ligado à Vice-Presidência de ESG, Riscos e Compliance.

## REPORTE DE EMISSÕES

Temos monitorado a evolução das emissões de gases de efeito estufa de nossas operações nos últimos três anos, assim como estamos engajados no compromisso de contribuir para o Acordo de Paris de limitar o aumento médio da temperatura global a 2°C, por meio de programas e tecnologias para melhorar a eficiência operacional e reduzir as emissões de carbono.

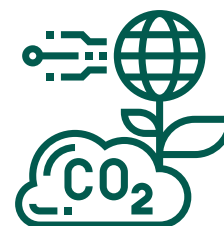
O primeiro inventário de emissões de GEE do GNDI foi publicado em 2018, relativo ao Edifício Sede. Em 2019, o reporte englobou também o Hospital e Maternidade Guarulhos e o Hospital e Maternidade NotreCare ABC. No mesmo período, adquirimos certificados de energia renovável (REC-Brazil), e garantimos que a energia consumida naquele ano nas três unidades provinha de geração eólica. Os 8.500 certificados adquiridos compensaram as emissões de escopo 2 dessas unidades, estimulando a produção de energia renovável e fomentando ações de responsabilidade socioambiental.

A cada ano, avançamos na apuração dos dados e na ampliação do escopo relatado, que inclui combustão estacionária, combustão móvel, emissões fugitivas, energia elétrica, resíduos, táxi e viagens aéreas.

O Sistema Climatas, adquirido em 2020 para a gestão dos indicadores de sustentabilidade, aprimorou o controle de emissões no GNDI. Ele permite a coleta de dados qualitativos e quantitativos, o cálculo automático das emissões GEE e a geração de dashboards para a análise dos resultados. A partir dos dados são levantadas as ações necessárias para a

mitigação das emissões em cada um dos escopos e sua respectiva compensação.

Outro avanço relacionado às mudanças climáticas foi a verificação de terceira parte em nosso inventário de emissões, trazendo maior transparência e credibilidade ao reporte.



O GNDI se tornou **100% carbono neutro** por meio da

aquisição de créditos de carbono de Projeto REDD+ para os escopos 1 e 3, e certificados de energia renovável (REC Brazil e I-REC) para o escopo 2.



Em 2020, o inventário de emissões de gases de efeito estufa do GNDI

**teve o escopo ampliado** a todas as unidades e a

verificação por auditoria de terceira parte.

No 1º trimestre 2021, iniciamos a **construção de usinas solares**, que irão contemplar 55% dos centros clínicos (aproximadamente 60 unidades) que operam em baixa tensão, em uma área de 155.085 m<sup>2</sup> ou o equivalente a 15 campos de futebol. O investimento em geração própria de energia renovável e limpa faz parte do compromisso de sustentabilidade GNDI no combate as mudanças climáticas.



# Reporte de emissões

## O QUE ABRANGE CADA ESCOPO:

**Escopo 1:** emissões diretas de GEE provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela empresa.

**Escopo 2:** emissões indiretas de GEE, contabilizando as emissões da geração de eletricidade adquirida ou consumida pela empresa, assim como as emissões que ocorrem fisicamente no local onde essa eletricidade é gerada.

**Escopo 3:** outras emissões indiretas decorrentes das atividades da empresa e que são produzidas em fontes que não pertencem ou não são controladas pela organização.



## Avaliação dos resultados:

O desempenho poderá ser mais bem avaliado no próximo ano, quando será possível comparar o desempenho de 100% das unidades do grupo

### GRI 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)\*

Escopo 1	
Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE), em toneladas de CO2 eq	2020
Combustão estacionária	1.174,41
Combustão móvel	31,32
Emissões fugitivas	10.495,07
Total escopo 1	11.700,80
Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub>	273,77

### GRI 305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia\*\*

Escopo 2	
Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE), em toneladas de CO2 eq	2020
Eletricidade	8.173,84
Perdas indiretas de transmissão e distribuição	-
Compra energia térmica	-
Total escopo 2	8.173,84
Qual a abordagem de consolidação do consumo de energia? Baseada no mercado ou na localização?	Localização

### GRI 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)\*

Escopo 3	
Emissões decorrentes da atividade da empresa	2020
Resíduos gerados nas operações	7.099,83
Transporte e Distribuição (upstream)	408,13
Viagens a negócios	569,59
Total escopo 3	8.077,55
c. Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub>	354,84

### GRI 305-4 Intensidade de emissões – 2020

Emissões (escopo 1 + escopo 2)	19.874,64
Denominador (Receita operacional líquida em milhões de reais)	10673,30
Escopo 1 + Escopo 2 / Denominador	1,86

\* Nota: Os gases incluídos nos cálculos são CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HFCs. O inventário de 2019 levou em consideração as emissões da Sede Administrativa e de dois Hospitais (Hospital e Maternidade Guarulhos e o Hospital NotreCare ABC). Para o inventário ano base 2020, a aquisição de um software possibilitou o levantamento e reporte de 100% das nossas unidades sobre as quais temos controle operacional. Metodologia GHG Protocol e IPCC 2006.

\*\* Nota: A abordagem de consolidação do consumo de energia é baseada na localização. Os gases incluídos nos cálculos são CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HFCs. O inventário de 2019 levou em consideração as emissões da Sede Administrativa e dois Hospitais (Hospital e Maternidade Guarulhos e o Hospital NotreCare ABC). Para o inventário ano base 2020, a aquisição de um software possibilitou o levantamento e reporte de 100% das nossas unidades sobre as quais temos controle operacional. Metodologia GHG Protocol e IPCC 2006.



# SOCIAL

## 81% de mulheres

integravam nosso quadro de colaboradores em 2020, superando em 1% o índice de 2019.



## R\$ 456 mil

investidos em responsabilidade social, em ações socioeducativas, de preservação ambiental, alimentação a famílias em situação de vulnerabilidade, inclusão e acolhimento.



**Seguimos os 10 Princípios Universais do Pacto Global**, que expressam compromissos voltados a aspectos de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

# Valorização e acolhimento das pessoas



Em 2020, contratamos

**5.031**  
colaboradores



O total de demissões foi de

**5.277**  
colaboradores



A taxa de rotatividade foi de

**7%**

Buscamos construir relações positivas com nossos colaboradores por meio de um ambiente de respeito, senso de pertencimento e identificação da cultura organizacional com os propósitos pessoais. O tratamento igualitário e o reconhecimento das atitudes e competências desejadas são premissas da gestão de pessoas na Companhia.

Adotamos práticas que têm foco na retenção de talentos, no desenvolvimento profissional, no cuidado com a saúde e segurança e no combate a todas as formas de discriminação e assédio.

As diretrizes gerais para a gestão com esse olhar estão expressas na Política de Gestão de Pessoas e na Cartilha de Acolhimento, que reúne os 10 principais comportamentos que expressam o acolhimento para o GNDI.

Ao lado de investimentos financeiros, operacionais e tecnológicos nos projetos de aquisição de novas empresas, dedicamos especial atenção ao processo de integração

dos colaboradores incorporados, que passam por imersão nas políticas e procedimentos internos e programas de desenvolvimento, com avaliação e acompanhamento contínuos.

Os novos colaboradores passam a integrar um plano de carreira estruturado, com capacitações e treinamentos diversos e são motivados a participar de palestras e programas de conscientização, prevenção e bem-estar. Todos têm acesso ao portal da universidade corporativa UniGNDI.

## QUADRO DE PESSOAL

Ao fim de 2020, nosso quadro funcional era formado por 22.403 colaboradores próprios e 16.228 terceiros/autônomos. Estes últimos englobam profissionais que atuam em limpeza, portaria, vigilância, nutrição, engenharia, transporte, médicos, TI e digitalização. A variação significativa do número de colaboradores próprios ocorre em função das aquisições de novas empresas.

## Colaboradores próprios por coligada em 2020

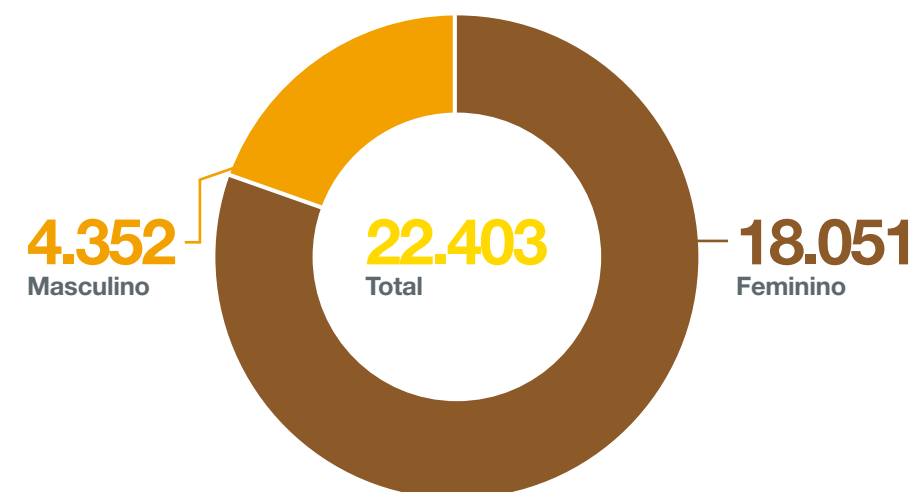
Clinipam	1.662
GNDI	19.010
Hospital do Coração	250
Hospital Jacarepaguá	266
Hospital São Bernardo	790
Hospital São Lucas	425
Total	22.403

Apesar do isolamento social imposto pela pandemia da Covid 19 em 2020, os processos de recrutamento e seleção ocorreram normalmente, privilegiando as oportunidades para recrutamento interno. A maior alteração ocorreu no formato do processo, que passou a ser totalmente digital.

Confira na **Central de Indicadores** o desempenho dos indicadores de recursos humanos.

	2018	2019	2020
Colaboradores próprios	13.052	14.576	22.403
Terceiros/ autônomos	9.870	11.750	16.228

## Colaboradores próprios por gênero em 2020



# Gestão de desempenho

O processo de avaliação de desempenho na Companhia é feito com base nas competências organizacionais, por meio de comportamentos esperados, classificados por níveis de cargo, além de indicadores de performance. A nota conceitual, portanto, é o resultado de comportamentos esperados x entregas. Todo o processo ocorre dentro do sistema Conexão GNDI, ambiente que garante transparência para líderes e liderados sobre os resultados esperados e alcançados, feedbacks e oportunidades internas.

Relatório de dashboard e entrevistas de desligamento são emitidos mensalmente para apresentação e discussão entre os gestores. Devido aos impactos da pandemia na rotina de trabalho em 2020, não foi possível estabelecer, como previsto anteriormente, reconhecimento por meio de benefícios educacionais para os colaboradores com maior pontuação nas ações de desenvolvimento. O foco, no período, foi para a oferta de cursos técnicos obrigatórios. Para 2021, prevemos a elaboração de planos para a gestão de clima organizacional nas unidades de negócios.

## RECONHECIMENTO

Em 2020, a gestão de pessoas no GNDI conquistou dois importantes reconheci-

mentos, que partiram do Great Place to Work (GPTW), consultoria conceituada na publicação de rankings, e da Fundação Instituto de Administração (FIA) e Portal UOL, responsáveis pelo Lugares Incríveis para se Trabalhar. Ambas consideraram como principal critério na escolha a percepção dos colaboradores das empresas participantes sobre diversos aspectos do clima organizacional.

As premiações evidenciam o quanto os colaboradores valorizam as oportunidades e o ambiente de trabalho oferecidos pelo GNDI.

## RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS E À NÃO DISCRIMINAÇÃO

Em todos os nossos relacionamentos, procuramos garantir a adoção de atitudes respeitadas, profissionais, seguras, dignas e livre de discriminação e assédios de toda espécie. Por meio do nosso Código de Conduta Ética e do Programa de Compliance expressamos nosso respeito aos Direitos Humanos Fundamentais e o repúdio a qualquer tipo de discriminação.

Dispomos de um Canal de Ética para o reporte de violações a esses princípios. Esse compromisso vem sendo reforçado desde que nos tornamos signatários do Pacto Global das Nações Unidas, em 2018.

Respeitamos e cumprimos a legislação vigente, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes menores de 18 anos, exceto na condição de aprendizes, a partir de 14 anos, desde que o trabalho não tenha características de insalubridade e periculosidade. É um compromisso de todos na Companhia contribuir para eliminar todas as formas de trabalho análogo ao escravo e para denunciar os infratores em caso de constatação dessa prática.

A conscientização dos nossos colaboradores e fornecedores para o tema é um compromisso da empresa, demonstrado em ações de comunicação que reafirmam nossos valores e diretrizes, e da nossa participação em fóruns junto a associações que combatem a discriminação. A UniGNDI também oferece treinamento sobre o Código de Conduta Ética a todos os colaboradores. No fechamento deste relatório, estava sendo elaborado treinamento específico sobre combate à discriminação.

Em 100% dos contratos com fornecedores há cláusula sobre o alinhamento ao Código de Conduta Ética e Programa de Compliance, vedando expressamente todo tipo de discriminação.

Em 2020, não foram registrados casos de discriminação em nosso Canal de Ética.



# Compromisso público e voluntário



GNDI declara que segue os 10 Princípios Universais do Pacto Global, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacio-

nal do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

## 10 PRINCÍPIOS

### Direitos Humanos:

- 1 As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente
- 2 Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos

### Trabalho:

- 3 As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva
- 4 A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório
- 5 A abolição efetiva do trabalho infantil
- 6 Eliminar a discriminação no emprego

### Meio Ambiente:

- 7 As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais
- 8 Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental
- 9 Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis

### Anticorrupção:

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

# Diversidade no GNDI

Partindo da premissa de que todos sejam tratados sem distinção e reconhecidos por suas atitudes e competências, a diversidade é um tema relevante para a Companhia. Entre as iniciativas que reforçam esse compromisso está a adesão aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEP, na sigla em inglês) desde 2019, que orienta empresas em todo o mundo sobre as melhores práticas relacionadas ao tema, por meio de sete princípios.

Em 2020, lançamos o Programa de Diversidade, para disseminar a prática inclusiva e igualitária no GNDI, fomentando a cultura para além dos nossos muros. “Pessoas com deficiência” foi o tema escolhido para o lançamento do programa, realizado de forma virtual com fórum de discussão, comunicados, treinamentos e cartilha na plataforma da UniGNDI.

Na pesquisa da Fundação Instituto de Administração (FIA) para o ranking “Lugares Incríveis para se Trabalhar”, obtivemos índices expressivos de favorabilidade no tema diversidade.

Confira na **Central de Indicadores** o desempenho dos indicadores relacionados a diversidade.



Nosso quadro funcional se destaca pela significativa participação de mulheres: **81% ao fim de 2020, 1% a mais que o período anterior.**



Em posições de liderança, a **participação feminina é de 63% nos cargos de Gerência e de 33% na Diretoria.**



Nos grupos considerados minoritários, registramos pequeno aumento no quadro, somando, ao fim de 2020, **7% de negros** (1 ponto percentual acima de 2019) e **0,1% de indígenas contra zero no ano anterior.** Somente o indicador de pessoas com deficiência registrou redução, de **4% em 2019 para 3% em 2020.**

**Categoria funcional por gênero – 2020**  
GRI 405-1

Categoria funcional por gênero	2020	
	Homem %	Mulher %
Órgão de Governança	100%	0%
Diretor	67%	33%
Gerente	37%	63%
Coordenador	26%	74%
Supervisor	21%	79%
Especialista / Analista	19%	81%
Aux Tec / Operacional	19%	81%
Aprendiz	32%	68%
Estagiário	23%	77%
Total	19%	81%

**Categoria funcional por idade – 2020**  
GRI 405-1

Categoria funcional por idade	2020		
	< 30 %	30 - 50 %	> 50 %
Órgão de Governança	0%	33,30%	50,00%
Diretor	0,00%	53%	47%
Gerente	0,80%	78%	21%
Coordenador	3,20%	86%	11%
Supervisor	12%	77%	11%
Especialista / Analista	21%	72%	6%
Aux Tec / Operacional	31%	60%	9%
Aprendiz	100%	0,00%	0%
Estagiário	99%	1,00%	0%
Total	27,60%	64%	9%

Um dos membros dos órgãos de governança não possuía dados de faixa etária disponíveis.

**Categoria funcional por grupo minoritário – 2020**  
GRI 405-1

Categoria funcional por idade	2020		
	Negro %	Indígena %	Portador de deficiência %
Órgão de Governança	0%	0%	0%
Diretor	0%	0,00%	0%
Gerente	2%	0,00%	0%
Coordenador	3%	0,20%	1%
Supervisor	4%	0,00%	1%
Especialista / Analista	6%	0,20%	1%
Aux Tec / Operacional	8%	0,10%	4%
Aprendiz	18%	0,00%	0%
Estagiário	5%	0,00%	0%
Total	7%	0,10%	3%

# Estímulo à aprendizagem proativa

**T**emos a certeza de que nossas conquistas, como empresa, são o resultado das conquistas de equipes e colaboradores bem preparados e engajados. A aprendizagem proativa é um dos valores do GNDI, o que nos leva a oferecer uma série de ferramentas e oportunidades para o crescimento individual e coletivo por meio de investimento em educação e a partir de uma comunicação aberta e transparente.

Por meio das Trilhas de Aprendizagem, a **UniGNDI** é uma importante plataforma que atua na promoção de um ambiente pautado por relações positivas de trabalho, com a oferta de conteúdos que valorizem a singularidade e o trabalho em equipe simultaneamente. Em 2020, diversos conteúdos ministrados presencialmente foram adaptados para o formato de educação à distância. Consideramos que o programa teve bom resultado, mas que existem grandes oportunidades de melhoria.

Por meio de parcerias educacionais via InterClube, em 2020, oferecemos pela UniGNDI cursos de pós-graduação com percentuais de desconto acima de 40%. No período, ainda lançamos o Canal UniGNDI na plataforma <https://uni.gndi.com.br/>, com o principal objetivo de promover um ambiente de construção colaborativa de conhecimento, de forma assíncrona.

**UniGNDI** - Todos os colaboradores em regime de CLT e médicos PJ cadastrados em ambiente de treinamento específico estão contemplados nos programas da UniGNDI. A plataforma está disponível para realização de webinários, cursos online e registro de cursos presenciais, evidenciando objetivo, público alvo, conteúdo e avaliações pós treinamento. As trilhas de aprendizagem apresentam conteúdos obrigatórios (Cultura) e optativos (Autodesenvolvimento).



Em 2020, foram ofertadas, em média, **33 horas** de capacitação por colaborador.



Mais de **300** conteúdos estão disponíveis em diversas mídias na UniGNDI.

● Confira na **Central de Indicadores** o desempenho dos indicadores relacionados a treinamento em 2020 e série histórica.



# Relacionamento e treinamento do corpo clínico

Desde 2019, mantemos o Notremedical, um programa de relacionamento voltado aos profissionais médicos, que reúne informações, treinamentos e protocolos, entre outros conteúdos de qualidade – institucionais e específicos –, muitos deles exclusivos, além de benefícios oferecidos pelos parceiros GNDI.

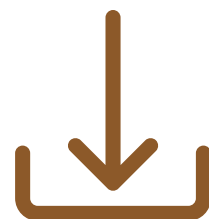
Um comitê quinzenal, formado por representantes de Operações, Marketing e TI, promove as deliberações relacionadas ao programa, a fim de ampliar o acesso e engajamento dos profissionais. Entre as ações de reconhecimento, estão o Prêmio Notremedical para os profissionais que apresentam os melhores desempenhos, e homenagens no Dia do Médico.

O número de cadastrados no aplicativo, inferior à meta estabelecida de 3 mil, representa um desafio para ampliar sua usabilidade e relevância. Nas reuniões quinzenais do comitê são discutidos pontos de melhoria e debates de novas

Em 2020, investimos

**R\$ 900 mil** no Notremedical, considerando remodelações feitas no aplicativo, campanhas de mídia e ações de engajamento.

funcionalidades do app, como a inclusão de agenda de cirurgias, por exemplo. Para os próximos meses, o intuito é que a plataforma ganhe mais robustez e seja o principal canal de boas-vindas aos novos médicos, relacionamento, compartilhamento de protocolos dos hospitais da Rede Própria, entre outros objetivos da Companhia.



O aplicativo Notremedical contava com

**2.465**

usuários cadastrados em 2020

**6.664**

foi o total de downloads no período



# Responsabilidade social

Levamos o tema da prevenção a outros públicos além dos beneficiários e colaboradores, por meio de ações de responsabilidade social, cujas diretrizes, alinhadas à estratégia de negócio e em linha com o **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 3 da ONU**, estão expressas na Política de Meio Ambiente, Sustentabilidade e Segurança do Trabalho do GNDI.

Em 2020, apoiamos projetos de responsabilidade social voltados à preservação ambiental, alimentação a famílias em situação de vulnerabilidade por conta da pandemia, ações socioeducativas, iniciativas de inclusão de pessoa com deficiência e acolhimento em instituição de longa permanência (veja em detalhes a seguir). Em função da Covid-19, não foi possível realizar as ações do projeto social implementado em 2019 com foco na promoção da saúde bucal e combate à obesidade infantil em escolas municipais localizadas nas cidades de Itapevi e Mogi das Cruzes, ambas no estado de São Paulo.

**Preservação ambiental:** desde 2005, o Grupo São Lucas, em Americana (SP), atua no apoio a projetos com foco na

preservação ambiental, com a adoção da Praça Jorge Gustavo Rehder, que recebe manutenção mensalmente. Em 2018, foi implantado um novo projeto paisagístico. Em complemento às ações já realizadas, em 2019 a instituição adotou outra praça - ainda sem nomenclatura - que fica entre as ruas Florindo Cibin, Presidente Vargas e Luís Adami, com o apoio para manutenção mensal, totalizando, em 2020, um investimento de R\$ 7.035.44.

**Compra Solidária:** doação de R\$ 100 mil, para projeto em parceria com o Grupo Carrefour Brasil, com objetivo de contribuir para a alimentação de famílias em situação adversa devido à pandemia da Covid-19 em diversos estados brasileiros. O valor arrecadado foi convertido em cartões de compra ou cestas básicas e alimentos para o preparo de refeições. A distribuição para as famílias foi feita por entidades parceiras.

**Programas Amigo de Valor e Parceiro do Idoso:** repasse de R\$ 349 mil e R\$ 149 mil, respectivamente, para os programas em parceria com o Banco Santander, que possuem como causa principal a contribuição para a melhoria da qualidade de

R\$   
**456.035,44**  
foram investidos em ações de responsabilidade social em 2020.

vida de crianças, adolescentes e idosos que tiveram seus direitos violados ou ameaçados. Esses programas são beneficiados por leis de incentivo (Fundo para Infância e Adolescência e Fundo do Idoso). Veja detalhes a seguir.

## Programa Amigo de Valor

### PROJETO JOVEM AÇÃO E CIDADANIA

**Causa:** ações socioeducativas

**Local:** Guararema (SP)

Abrange oficinas de comunicação e escrita, fotografia e filmagem, artes plásticas, música e skate, como forma de combater a falta de interesse dos jovens pelos estudos. A capacidade de atendimento é para 150 adolescentes.

### ADEQUAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO EDUCACIONAL ESPECIALIZADO ELZA MARANEZI DE FIGUEIREDO

**Causa:** inclusão de pessoas com deficiência

**Local:** Varginha (MG)

Por meio da rede municipal, estadual e privada de ensino, o projeto realiza atendimentos especializados nas áreas da saúde, educação, assistência social e cultura para crianças e adolescentes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento, com altas habilidades e em situação de risco social. Capacidade de atendimento: 250 crianças e adolescentes.

## Programa Parceiro do Idoso

### PROJETO VIDA EM MOVIMENTO

**Causa:** Acolhimento – Instituição de Longa Permanência

**Local:** Cajamar (SP)

Com capacidade para acolher 10 idosos, o projeto oferece moradia e atendimento integral a pessoas que tiveram seus direitos violados em situações como abandono, negligência e violência doméstica.



# Cuidando da saúde dos nossos colaboradores

Proporcionar condições de cuidado e atenção em sintonia com a função de cuidar da saúde dos colaboradores está no cerne da gestão da saúde ocupacional no GNDI. Nossas ações nessa frente são orientadas pela legislação e por uma série de iniciativas e ferramentas de gestão que buscam integrar as atividades ocupacionais com prevenção e promoção da saúde.

A aplicação do segundo questionário que integra o projeto “Olho Clínico”, programada para 2020, não foi realizada em virtude das mudanças de rotina pela pandemia da Covid-19, o que deve acontecer em 2021. O projeto consiste em um conjunto de cuidados específicos de encaminhamento médico direcionado e ações de prevenção focadas em frentes identificadas por meio de pesquisas, que buscam entender o perfil de saúde dos colaboradores. A primeira pesquisa foi realizada em 2019.

Mesmo com o adiamento da aplicação do questionário, o programa seguiu com

ações de cuidado com a saúde dos colaboradores, algumas resultantes de percepções obtidas na pesquisa anterior. Entre os exemplos, estão o projeto Mãe Coruja, que acompanha as colaboradoras gestantes desde o início da gestação até a primeira consulta pediátrica; e a criação de um canal direto com a Psiquiatria, que contempla ações relacionadas à percepção e condução do estresse no trabalho.

Todos os colaboradores têm acesso ao programa de Medicina Preventiva QualiVida e os programas de promoção de saúde são voltados também aos seus dependentes.

Quando identificamos, por meio de exames e avaliações ocupacionais, casos que necessitam de direcionamento de ações específicas, os colaboradores são encaminhados a programas de saúde relacionados, a exemplo dos portadores de doenças crônicas. Temos ainda uma linha de encaminhamento direto pelo médico do trabalho ao ambulatório de Saúde Mental GNDI para casos percebidos/suspeitos de criticidade.



## 184

gestantes foram acompanhadas pela mãe coruja em 2020, envolvendo acolhimento, orientação e direcionamento para melhor condução técnica e humana da gestação. Em 2021, o programa será expandido para os estados do Rio de Janeiro, Paraná e Santa Catarina remodelações feitas no aplicativo, campanhas de mídia e ações de engajamento.

## SAÚDE OCUPACIONAL

Em 2020, direcionamos esforços para o desenvolvimento da atuação integrada das frentes de saúde ocupacional e saúde integral: estabelecemos protocolos e ajustamos equipes, consolidando os controles. Estava em curso, ao fechamento deste relatório, a integração dos processos no Sistema SOC, implantado em abril de 2020, o que irá garantir mais agilidade e segurança à gestão de indicadores de análise de saúde de nossos colaboradores.

Em nosso modelo atual de gestão de Saúde Ocupacional, consideramos as informações e opiniões recebidas durante contatos individuais com os colaboradores, além de registros encaminhados por nossos canais de opinião, como Seu Espaço.

## FLUXO JUNTO AOS TERCEIROS

Solicitamos aos empregadores dos colaboradores terceirizados a apresentação de Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

(PCMSO) e Atestados de Saúde Ocupacional (ASOs). Da mesma forma, apresentamos nossas documentações ocupacionais a clientes onde nossos colaboradores possam atuar.

## LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE

# 100%

dos colaboradores têm direito à licença parental

# 900

mulheres e 121 homens usufruíram do benefício em 2020. Todos os homens regressaram ao trabalho após a licença, enquanto a taxa entre as mulheres ficou em 92%.

● Veja detalhes e série histórica na **Central de Indicadores**.

# Gestão da segurança do trabalho

Garantir um ambiente de trabalho seguro é condição indispensável para que nossos colaboradores possam realizar suas atividades no GNDI. A promoção da cultura da segurança do trabalho conta com o suporte de equipe especializada formada por técnicos e engenheiros nas unidades, e se apoia em uma série de procedimentos e ferramentas consolidadas, sempre em linha com o atendimento aos requisitos legais.

Comitês de temas específicos (resíduos, perfurocortantes, radiologia, prevenção interna de acidentes e brigada de incêndios) têm representação dos colaboradores em todos os níveis, em reuniões mensais, com registro em ata e lista de presença, e cujos cronogramas seguem atrelados aos regimentos internos.

Além de treinamentos obrigatórios para membros da Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) e sobre NR (norma regulamentadora) 32 para equipes da área assistencial, promovemos anualmente uma grade de treinamentos por meio da UniGNDI. Entre os principais, destacam-se: acidentes do trabalho; doenças sexualmente transmissíveis (DSTs), importância do uso de EPIs, postura no ambiente de trabalho e prevenção de acidentes domésticos; responsabilidade

**7,4**  milhões foi o total de horas dedicadas a treinamentos de colaboradores em políticas ou procedimentos de saúde e segurança em 2020

civil e criminal em acidentes do trabalho; ergonomia e combate a incêndio.

Nosso sistema de gestão de segurança tem como principal orientador os procedimentos normativos, que detalham o escopo de cada trabalho a ser desenvolvido na empresa.

O processo de investigação de acidentes de trabalho segue um padrão que envolve entrevistas, avaliação do local da ocorrência, proposição de melhorias no ambiente e orientações para os colaboradores e seus gestores. Inspeções preventivas feitas pela área de Manutenção, e que identificam riscos a colaboradores, terceiros e pacientes, dão origem a relatórios de não conformidades para as devidas tratativas.

Além do controle documental, promovemos inspeções específicas juntos a terceiros. Essa gestão é direcionada pelo Manual de Meio Ambiente e Segurança do Trabalho para empresas contratadas. Com especificações e documentos exigidos para cada atividade, Análise Preliminar de Riscos (APR), Permissão de Trabalho (PT) e integração de novos profissionais.

Entre os tipos de ocorrência relacionados às nossas atividades, estão acidentes com agulhas, secreções de pacientes e outros de natureza não biológica, além de fraturas decorrentes de queda. Consideramos os acidentes como resultantes de fator humano, do ambiente e de equipamentos.

Apesar do aumento no quadro de colaboradores em 2020, obtivemos redução de 15,6% no total de lesões relacionadas ao trabalho, em relação a 2019, entre colaboradores próprios e de 17,2% entre terceiros, o que também reduziu as taxas de frequência e gravidade. O objetivo é sempre mitigar ao máximo para zerarmos os acidentes e lesões de alta consequência - lesão que gera um dano grave, como perda de um membro e que pode levar o colaborador à incapacidade permanente.



## FRENTES DE ATUAÇÃO

- Inspeções mensais, cujos resultados são mensurados por indicadores, com planos de ação;
- Auditorias trimestrais de segurança (canceladas em função da pandemia);
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Cipa);
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes e Meio Ambiente (SIPATMA);
- Simulados de emergência (cancelados em função da pandemia);
- Acompanhamento de perícias de insalubridade e periculosidade;
- Campanhas e treinamentos
- Mapeamento e gerenciamento de riscos.

- Confira os indicadores de lesões relacionadas a trabalho na **Central de Indicadores**.

# Aspecto humano é prioridade no atendimento

O principal mote do nosso trabalho é a humanização. No GNDI, o aspecto humano vem em primeiro lugar na promoção da assistência, e representa a união do comportamento ético, do conhecimento técnico e da oferta de cuidados dirigidos às necessidades dos pacientes em toda a jornada de relacionamento conosco.

A humanização do atendimento se concretiza em programas e processos estruturados, voltados especialmente para o treinamento e engajamento dos nossos profissionais de saúde.

O Projeto Acolhimento, com seus 10 pilares faz parte de toda a jornada de desenvolvimento dos colaboradores.

**Pilares do Projeto Acolhimento:** Empatia, Cuidado, Simplicidade, Respeito, Proatividade, Compromisso, Qualidade e Segurança, Ouvir, Gentileza e Diálogo.

## GNDI-2 Treinamentos sobre Humanização do Atendimento

Projeto acolhimento	2018	2019	2020
Nº de participações	48029	40820	18574
Nº de horas de treinamento	13068,39	24398,15	25653,37
Horas de treinamento por colaborador	0,27	0,60	1,38
Nº de comunicações realizadas para colaboradores	117	11	32
Nº de comunicações realizadas para beneficiários	ND	ND	ND

Nota: O público alvo dos treinamentos são todos os colaboradores em regime de CLT e médicos PJs cadastrados no ambiente de treinamento médico. O Hospital São Lucas não está contemplado no indicador porque ainda não possui acesso ao ambiente da UniGNDI.

## PROJETO NURSE DELIVERY

Um dos projetos de humanização que se destacaram em 2020 foi o Nurse Delivery. Promovemos a alocação de profissionais (enfermeira, auxiliar de enfermagem e gestor de acesso) no transporte do binômio/trinômio (mãe-bebê/pai) no momento da alta hospitalar, conduzindo-os até o carro. Somente neste momento, é feita a retirada da pulseira da mãe e do recém-nascido, após todas as verificações necessárias.

Trata-se de um transporte individualizado, seguro e de qualidade, visto que enquanto a profissional auxiliar conduz o recém-nascido no berço, a enfermeira transporta a puérpera na cadeira de rodas e o gestor de acesso garante a segurança do trinômio e ajuda com os pertences da família.



Em 2020, todas as ações relacionadas ao cenário pandêmico, consideraram o **Acolhimento** como pano de fundo.



No período, as iniciativas nessa frente foram realizadas no **formato online**.

# Atenção primária à saúde

A conexão entre a humanização no atendimento e a Atenção Primária à Saúde (APS) faz todo sentido para o GNDI. Por isso, a configuração do modelo assistencial com base na APS, que já vinha sendo trabalhada no Grupo, foi aprofundada em 2020, especialmente por causa da pandemia da Covid-19. Dessa forma, buscamos conduzir os cuidados aos pacientes de maneira mais eficaz e resolutiva.

Para consolidar esse modelo, promovemos treinamentos junto às equipes administrativa e de enfermagem sobre os princípios do cuidado coordenado e longitudinal, baseado no vínculo com o paciente e na resposta às diversas necessidades no momento do atendimento.

Os profissionais de enfermagem – que constituem a metade da força de trabalho em saúde – têm sido apontados como os principais responsáveis pela coordenação de equipes, em diferentes níveis de Atenção à Saúde. As práticas da equipe interdisciplinar da APS não se restringem a ações técnicas, contemplando escuta ativa, empatia e fidelização do beneficiário.

Dessa forma, o programa de Atenção Primária à Saúde é também um espaço destinado a apoio, discussão e compartilhamento, permitindo o fortalecimento de vínculos afe-

tivos na relação. As consultas são feitas com escuta atenciosa ao paciente, permitindo que expresse suas angústias e esclareça dúvidas, em ambiente silencioso, onde a privacidade é preservada. Todo o processo busca facilitar o entendimento dos pacientes sobre seu diagnóstico e programas do GNDI capazes de auxiliá-los.

Confira na **Central de Indicadores** o desempenho dos indicadores relacionados a atenção primária

## TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Atualmente, não temos referência no mercado para medir o desempenho desse indicador. Por isso, utilizamos como parâmetro nossa série histórica. O desempenho era considerado adequado até o início da pandemia, de acordo com nossa série histórica: 2018 (0,76%) x 2019 (0,61%) x 2020 (0,80%). Para excluir o efeito da pandemia, foram considerados os resultados do 1º trimestre de 2019 x 2020: 2019 (0,74%) x 2020 (0,64%), representando redução de 14%.

GNDI-17	2020
nº de infecções hospitalares	1.371
nº de saídas	167.744
Taxa de infecção hospitalar (%)	0,82%

## NOSSO MODELO DE ASSISTÊNCIA COM BASE NA APS

**Equipe multidisciplinar**




**Gestão coletiva** do cuidado da carteira de beneficiários



**Planos de cuidado singularizados**, ampliando a oferta para além da consulta médica



Atendimentos presenciais e virtuais **integrados**



**Ambulatórios de pós-alta**, voltados para egressos de internação hospitalar



**Ambulatório de dor clínica integrativa**, com atendimento por fisioterapeutas e fisiatras



**Enfermeiro para navegação do beneficiário em sua linha de manejo.** Este profissional acompanha e ajuda a organizar toda a linha de cuidado do paciente, além de ser um elo entre hospital, paciente e sua família

# Principais ações relacionadas à humanização

## MARÇO

**Estruturação da Telemedicina:** início dos atendimentos médicos por plataforma virtual, inicialmente como pronto-atendimento, sendo implementados, progressivamente, atendimentos eletivos de diversas especialidades (clínica médica, ginecologia, pediatria e nutrição, entre outras).



## ABRIL

**Agendas pós-parto:** direcionadas ao primeiro atendimento após alta hospitalar ao binômio mãe e bebê, preconizando o acolhimento, com orientações em tempo oportuno e maior comodidade.



## JUNHO

**Início de projetos pilotos em APS:** impulsionados pela necessidade de ressignificação do modelo assistencial, tendo em vista restrições impostas pela pandemia, envolvendo atendimentos presenciais e por Telemedicina, integrando equipes interdisciplinares de generalistas e especialistas.



## JULHO

**Agenda de Clínica Médica pós-alta:** direcionada ao acolhimento dos beneficiários pós-alta hospitalar, tendo em vista a continuidade do cuidado em condições crônicas.

## AGOSTO

**Ambulatório de Dor Clínica Integrativa:** cuidado interdisciplinar com fisioterapeuta e fisiatra, direcionado aos beneficiários portadores de dores crônicas, preconizando alívio da dor e recuperação funcional.

**Ambulatório de Retorno por Telemedicina:** destinado ao retorno de beneficiários para reavaliação por meio de telemedicina, promovendo maior comodidade, sem prejuízo ao seu cuidado.



# Compromissos para 2021

## **Projeto Encantar é Possível:**

sensibilização de profissionais médicos e lideranças para o encantamento, por meio de ações experienciais e de mudança de conceitos, com foco no Acolhimento dos pacientes.

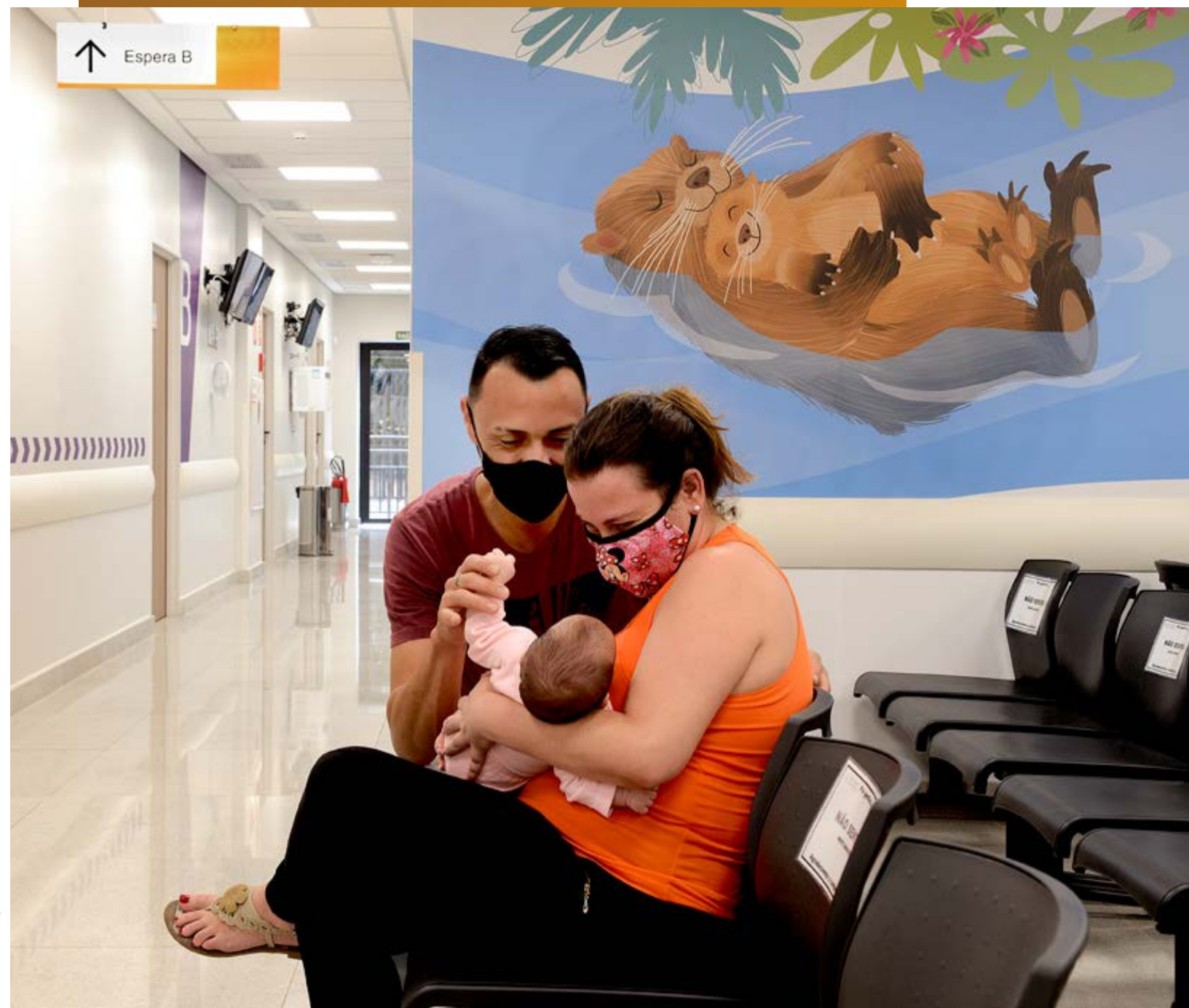
**Projeto Tutoria:** ressalta a importância do acolhimento do colaborador recém-admitido e prevê acompanhamento contínuo, estímulo ao comprometimento da equipe e à qualidade assistencial.

**Projeto Humanização da UTI:** abrange três frentes – aproximação com a família; maior envolvimento dos profissionais médicos junto a pacientes crônicos/complexos com pós-alta da UTI e aplicação da prática do silêncio e conforto, por meio de orientações, padronizações de procedimentos e interferência no layout do ambiente.

**Projeto Humanização do paciente cirúrgico pediátrico:** busca humanizar e individualizar o cuidado com a criança, além de dar a oportunidade aos pais de se ajustarem à separação dos filhos quando são encaminhados ao centro cirúrgico.

**Projeto contato com paciente cirúrgico:** tem como objetivo a informação dinâmica de familiares referente ao término da cirurgia.

**Projeto Acolhe +:** o objetivo é reforçar os pilares da Política Institucional do Acolhimento com ações preventivas, identificando necessidades e/ou insatisfações dos pacientes, antes de se tornarem queixas maiores ou NIPs (Notificação de Intermediação Preliminar, que se refere às reclamações de beneficiários na ANS).



# Experiência do paciente

Independente de indicadores estabelecidos em regulamentações, buscamos continuamente melhorar nossos processos para prestar atendimento de qualidade, em linha com a missão do GNDI de “tornar a saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros”. Por isso, acompanhamos os indicadores divulgados publicamente pelos nossos principais concorrentes, para avaliar se estamos em linha com o nível de satisfação dos nossos beneficiários.

Em 2020, promovemos pesquisa de Mensuração da Experiência do Paciente em dois hospitais: Hospital Intermédica ABC e Hospital Renascença, em Campinas. Para 2021, programamos a aplicação da ferramenta em outros cinco hospitais do Grupo. Também realizamos pesquisa de Clima de Segurança em quatro unidades: Hospital Paulo Sacramento, Hospital Modelo, Hospital Renascença Campinas e Qualivida Angélica. A aplicação das pesquisas foi feita pela equipe de Qualidade do GNDI.

A partir de uma pesquisa de experiência aplicada no Hospital Bosque da Saúde em 2019, elaboramos um plano de ação com indicadores para melhorias apontadas. Uma das frentes de ação resultou no projeto “Ambiente Show”, como foco no silên-

A maioria dos nossos colaboradores, especialmente os assistenciais, têm, em sua avaliação de desempenho anual, metas relacionadas à qualidade dos serviços e ao acolhimento

cio hospitalar. Entre as ações estavam a manutenção de rodinhas do carrinho beira leito, reforço junto à equipe sobre utilização de sapatos de borracha, cuidados na manipulação de bandejas, entre outros. Nas visitas feitas pelas lideranças do hospital aos pacientes, observamos melhoria no indicador, sem registro de queixas relacionadas a ruídos.

Outra iniciativa envolveu orientações a pacientes, no momento da alta, e acompanhante, relacionadas a efeitos secundários de medicamentos. O projeto, denominado “Incubadora”, não teve as ações finalizadas em 2020, devido à necessidade de contratação emergencial da equipe assistencial para suprir o aumento da demanda, motivada pela pandemia. O projeto será retomado

em 2021, de forma corporativa, quando iremos monitorar os resultados por meio de auditorias e reforçar o assunto junto aos novos colaboradores.

## ATENDIMENTO AVALIADO

Nossos indicadores de qualidade, acompanhados sistematicamente, se mantêm dentro dos limites estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O índice de monitoramento da garantia do atendimento da ANS, historicamente, encontra-se abaixo da média do mercado.

Em 2020, fomos selecionados pela entidade para participar do projeto-piloto “Cuidado Integral à Saúde” por um ano, o que reforça o modelo de Atenção Primária a Saúde que aplicamos. São estabelecidas metas, discutidas junto aos gestores das áreas operacionais e acompanhadas sistematicamente pela alta direção. Uma iniciativa que integra o projeto-piloto foi realizada em um dos Centros Clínicos de Campinas, com foco no incremento do NPS, monitorado pelo CEO da empresa. Como resultado de uma intensa articulação entre áreas administrativa, de enfermagem e médica, alcançamos as metas que haviam sido estabelecidas, com o incremento desejado nas avaliações.



# 89,25

foi a nota média de satisfação da pesquisa de Experiência do Paciente aplicada no Hospital Intermédica ABC, entre junho e novembro/2020.

# 97,96

foi o índice obtido na mesma pesquisa, aplicada no Hospital Renascença de Campinas, entre outubro e novembro/2020.

**Redução significativa de queixas** foi registrada na pesquisa promovida junto ao Hospital Bosque da Saúde.

# Satisfação monitorada

As queixas dos beneficiários são um importante indicador da qualidade dos serviços e da satisfação com os serviços prestados. Monitoramos diariamente esses indicadores, por meio de controle compartilhado com a Diretoria do GNDI e gestores das áreas operacionais, o que nos permite atuar em planos de ação mais assertivos.

O recebimento de queixas é feito pelo Serviço de Apoio ao Consumidor, Ouvidoria ou por meio de plataformas públicas. Manifestações relacionadas à humanização no atendimento são direcionadas aos coordenadores e/ou gerentes responsáveis pelo acolhimento dos beneficiários, promovem correções e, quando necessário, realinham as política da empresa.

Procuramos atuar na causa-raiz dos problemas apresentados e oferecemos retorno aos beneficiários sobre as queixas recebidas, tendo em vista sua maior satisfação. Embora não haja auditoria externa para os indicadores de gestão de queixas, é feito o acompanhamento regular e sistemático da área responsável e da Diretoria, com base na série histórica, o que possibilita visualizar claramente tendências de melhoria ou não da assistência.

## QUEIXAS EM 2020

Resultado no comparativo com o ano anterior está dentro do esperado, mesmo não atingindo o target de 5 queixas/1.000 vidas no 1º

nível, levando em consideração o histórico de aquisições durante o ano de 2020 e o cenário de pandemia do coronavírus, que foram fatores predominantes para o resultado. No caso de indicadores comuns ao mercado, como o Reclame Aqui, fazemos benchmarking com os demais players para garantir posicionamento estratégico ao GNDI.

## ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

O GNDI está entre as operadoras de saúde com **melhor desempenho**, segundo o relatório do Programa de Qualificação de Operadoras feito pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Alcançamos a

classificação na faixa mais alta do IDSS, que é de 0,8 a 1,0, na divulgação do ano de 2020 (ano base de 2019), registrando a nota 0,9423. Esta nota pode variar de zero a 1,00 e é composta pela avaliação de indicadores reunidos em quatro dimensões. Entre as dimensões avaliadas, a Companhia atingiu, também, a nota máxima no que se refere à Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS) e Sustentabilidade no Mercado (IDSM), com a pontuação 1,0. Para as dimensões Gestão de Processos e Regulação (IDGR), marcamos **0,9146** e 0,8362 no Índice de Garantia de Acesso (IDGA).

Entre 2016 e 2020, a nossa pontuação geral saltou de 0,7581 para 0,9423, um crescimento de **27%** em cinco anos.

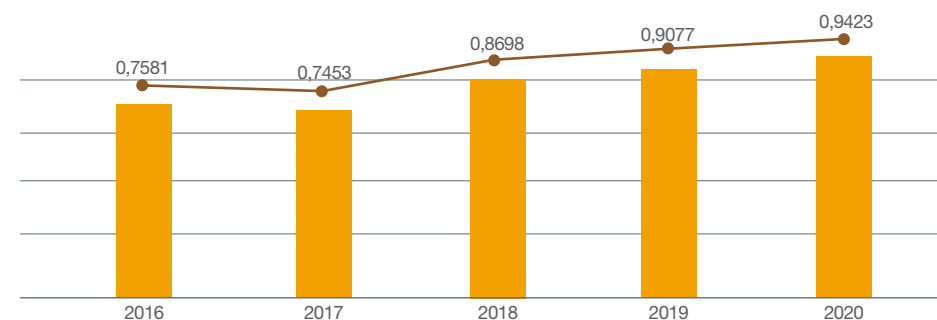


A GNDI é a operadora mais bem avaliada pela ANS entre as operadoras de grande porte não acreditadas no país.

## GNDI-1 Total de queixas registradas

Fonte das informações	1º nível: Reclamações formalizadas nos canais de SAC, RECLAME AQUI, PORTAL, EMAIL e REDE SOCIAIS.			Reclamações de 2º nível: reclamações formalizadas no canal de Ouvidoria.			Reclamações em órgãos externos: ANS e PROCON		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Queixas recebidas no período									
Total de queixas registradas no período	146.618	139.156	192.960	8.241	9.291	16.020	5.961	8.362	16.946
Indicador específico (queixas/1.000 vidas)	5,79	5,02	5,25	0,33	0,34	0,44	0,24	0,30	0,46
Indicador específico (% de queixas/atendimento)	0,3665%	0,3138%	0,4070%	0,0206%	0,0210%	0,0338%	0,0149%	0,019%	0,0357%
Reclame aqui - Reputação	Ótimo	Ótimo	Ótimo	ND	ND	ND	ND	ND	ND

## IDSS - Evolução





# Segurança e qualidade assistencial

A humanização implica a busca pelo melhor atendimento para atender às expectativas e necessidades dos pacientes e familiares e por melhores condições para os profissionais da saúde. São fatores que refletem na qualidade de nossos serviços prestados.

A área de Qualidade Corporativa do GNDI possui um sistema de gestão inteligente, transparente e robusto, baseado em políticas claras, métodos eficazes de planejamento, avaliação e controle de riscos, treinamentos e implantação de boas práticas que contribuem para a gestão orientada a resultados.

O objetivo da área de qualidade corporativa é definir diretrizes para manutenção do sistema de gestão da qualidade, com foco na melhoria contínua dos processos e apoiar a construção de um sistema de saúde seguro, eficaz e mensurável.

No âmbito corporativo, a área de Qualidade tem participação direta ou na forma de consultoria nos diversos comitês, comissões e núcleos de segurança. Nas unidades, ela permeia todos os níveis hierárquicos e prestadores de serviços terceiros com o objetivo de implantar, disseminar e acompanhar as práticas de segurança e qualidade assistencial.



Para isso, são realizadas consultorias e auditorias - presenciais ou remotas -, com acompanhamento por meio do aplicativo Quality Assistance. O app, acessível a todos os gestores da rede assistencial, é a ferramenta de avaliação da eficácia da gestão.

## PRINCIPAIS AÇÕES

**24 encontros de qualidade** com a participação de **5.462 pessoas**. Discussões online, semanais, com apresentação de videoaulas e convidados especialistas, sobre temas voltados para qualidade, gestão e segurança, além de compartilhamento de experiências.

**1ª Jornada de Boas Práticas**, com **121 trabalhos inscritos** das mais diversas áreas assistenciais, de apoio e administrativas. Foram selecionados **61 trabalhos** para apresentação de pôsteres, destes **31 para apresentação no Encontro com a Qualidade**, que aconteceu semanalmente em outubro e novembro, com **mais de 2 mil participações**.

**Revista eletrônica Banco de Ideias**, com publicação dos **61 pôsteres selecionados**. O objetivo é que a publicação seja utilizada como repositório de práticas inovadoras e ensinamentos com foco na melhoria da segurança e da experiência do paciente.

# Programas de acreditação e certificação

Os programas de certificação e acreditação dos quais participamos vão além das exigências regulatórias e oferecem maior credibilidade ao serviço prestado e eficácia nos métodos de gestão. São ainda referencial seguro para a melhoria contínua, além de representarem um diagnóstico objetivo sobre o desempenho dos nossos processos. No GNDI, a escolha das metodologias empregadas nos serviços assistenciais vai ao encontro da estratégia da Companhia.

## ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS

Em 2020, definimos modelo de acompanhamento remoto e quinzenal para os processos de acreditação e em instituições acreditadas, com a aplicação de checklists estruturados de acordo com os mais altos padrões de qualidade, avaliações de processos por meio de método tracer (metodologia avaliativa de acreditação de serviços de saúde) e diretrizes obrigatórias baseadas nas legislações.

Os ciclos de aplicação das ferramentas são de dois meses e, ao final, são elaborados planos

de ação de não conformidades. O desempenho das instituições é apresentado e discutido em reuniões bimensais com as diretorias da Atenção Primária e Diretoria de Hospitais.

A provisão de recursos para estas atividades é elaborada anualmente, com planejamento dos investimentos em recursos tecnológicos e operacionais para o desenvolvimento das ações previstas no Plano Anual de Segurança do Paciente e a previsão de valores para os contratos de Diagnósticos, Certificação e Recertificação de Qualidade em unidades participantes do programa de qualidade.

Para 2020, foram destinados investimentos da ordem de

**R\$ 1,6  
milhão**

**20 visitas** de manutenções remotas pela instituição acreditadora na metodologia ONA, com manutenção do nível de certificação em todas as unidades;

**6 visitas** de recertificações remotas pela instituição acreditadora na metodologia ONA;

**4 visitas** de manutenções remotas pela instituição acreditadora na metodologia ISO;

**21 desenhos** de fluxos de unidades Covid.

Monitoramentos remotos em **35 instituições** acreditadas ou em programa de certificação:

**750** monitoramentos da Qualidade;

## METODOLOGIAS DE ACREDITAÇÃO



- Acreditação Nacional ONA\*: 22 unidades assistenciais acreditadas, sendo 11 acreditadas em Nível 1, 4 em Nível 2 e 7 em Nível 3.
- Acreditação Internacional: 2 unidades (Hospital Modelo e Qualivida) acreditadas na metodologia Qmentum - Padrão Diamante.
- Certificação ISO: Gestão de planos odontológicos, Regulação eletiva, Regulação de urgência e

Regulação de órteses, próteses e materiais especiais (OPME), Processos de Ouvidora.

- Certificação da Atenção Primária à Saúde - Projeto ANS do Programa de Cuidado Integral à Saúde, sendo a única operadora de planos de saúde selecionada para esse desafio.

\*Níveis de acreditação: Nível 1 - acreditado; Nível 2 - acreditado pleno; Nível 3 - acreditado com excelência.

# Indicadores de acreditação

Registramos evolução nos indicadores de nível de acreditação em 2020. O Hospital Family conquistou o Nível 2, justificando a variação de leitos acreditados em Nível 1 e Nível 2 entre 2019 e 2020, como é possível visualizar nos indicadores. Já os índices de leitos e unidades de atendimento acreditados registraram queda, em comparação ao período anterior.

Na avaliação dos resultados, é preciso considerar que houve aumento de 29,7% de leitos, com a aquisição de novas unidades, a exemplo do Hospital Salvalus, e um aumento de 52% de nossas unidades de atendimento 24 horas, também relacionado às aquisições, além da adequação ao perfil de atendimento e necessidade da população atendida.

Considerando os grandes desafios que todas as instituições enfrentaram resultantes da pandemia, a ONA determinou a paralisação de todas as atividades no período de março a agosto de 2020. Embora tenham sido retomadas as visitas a partir de setembro, a Organização não liberou processos de diagnóstico ou de certificação de novas unidades.

## GNDI-4 Número de leitos acreditados (ONA)

Leitos acreditados GNDI	2018	2019	2020
Total de Leitos da Rede	1888	2121	3020
Total de Leitos Acreditados ONA	1148	1123	1110
% de Leitos Acreditados ONA	61%	53%	37%
Total de Leitos Acreditados QM	93	93	93
% de Leitos Acreditados QM	5%	4%	3%

## GNDI-4 Número de leitos acreditados (ONA)

Unidades ambulatoriais acreditadas	2019	2020
Total de unidades ambulatoriais 24 horas da Rede	12	23
Total de unidades ambulatoriais 24 horas acreditadas ONA	9	8
% de unidades ambulatoriais 24 horas acreditadas ONA	75%	35%

Nota: Estes resultados abrangem todas as unidades do GNDI, considerando as novas aquisições já incorporadas.

## GNDI-4 Número de leitos acreditados (ONA)

Total de unidades ambulatoriais 24 horas acreditadas ONA	2018			2019			2020		
	nível 1	nível 2	nível 3	nível 1	nível 2	nível 3	nível 1	nível 2	nível 3
Total de Leitos Acreditados ONA por nível	341	449	358	276	259	588	213	325	572

Nota: Estes resultados abrangem todas as unidades do Grupo, considerando as novas aquisições já incorporadas.

# Telemedicina amplia acesso à saúde

Promover acesso aos serviços de saúde é um tema material para o GNDI, está contemplado na missão da Companhia e reflete nossa preocupação com o acesso de todos os pacientes, em especial aqueles com dificuldades de locomoção, renda restrita e vulnerabilidade ao sistema de saúde. A Telemedicina, que se tornou uma ferramenta fundamental em tempos de pandemia, passou a integrar nossa oferta de serviços em 2020 de forma definitiva.

Entendimentos entre as áreas sobre as consultas remotas tiveram início ainda em 2019. Os primeiros atendimentos de Telemedicina, na modalidade de Pronto Atendimento, foram em março de 2020. Atualmente, o acesso abrange também Consultas Médicas Eletivas, Pronto Atendimento de Psicologia, Consultas Eletivas de Psicologia e Nutrição.

Um comitê gestor, composto por um diretor médico, dois gerentes médicos e três auxiliares administrativos, coordena as diretrizes de atendimento e conduta, baseadas em instruções da ANS, conselhos de classe e Ministério da Saúde. A equipe da Telemedicina tem uma dupla gestão: equipe de Operações, quando

o atendimento é feito pela Rede Própria a nossos beneficiários; e equipe de Integrações, no caso de empresas incorporadas que dão início ao atendimento nessa modalidade.

Para os atendimentos - que são feitos por meio dos aplicativos GNDI Easy, Conexa Saúde e Zoom - utilizamos uma plataforma eletrônica que segue as diretrizes do Ministério da Saúde e do **HIPAA Compliance** que, embora sejam normas adotadas nos Estados Unidos, têm diretrizes mais maduras e amplas para este tipo de atendimento.

Com o objetivo de melhorar a jornada e a verticalização digital do GNDI, facilitando o acesso de todos ao sistema de saúde primária, temos indicadores para monitoramento da gestão da Telemedicina, que incluem índices de consulta por mil beneficiários, efetividade e atendimentos em pronto-atendimentos, índices de satisfação, absenteísmo e queixas, entre outros.

Sigla em inglês para Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguro Saúde, é um conjunto de normas que organizações de saúde norte-americanas devem cumprir para proteger as informações.



# Nosso desempenho

## 18,80

foi a média mensal de consultas por Telemedicina em 2020, calculado pelo número de consultas por mil beneficiários.



## 20,9%

foi o índice de atendimentos de pessoas de baixa renda, sobre o total de atendimentos na modalidade. O indicador considera como “baixa renda” os produtos até o Smart 200.

NPS da Plataforma Conexa, específico para atendimento online:

## nota 70,

**com 20% de taxa de resposta,** resultado considerado bom.

Os resultados de alguns indicadores apontam melhorias no sistema, como o absenteísmo, que representa tentativa de contato médico não efetivada. Para consultas de Pronto Atendimento, o índice foi de 15%; já nas consultas eletivas, foi de 50%, contra a meta de 30%, que já é aplicada nas consultas presenciais.

As principais queixas são relacionadas ao processo de atendimento, que envolve a utilização de três aplicativos, e representa, para os pacientes, uma experiência negativa. Temos como compromissos a melhoria da jornada – tanto do paciente como a do profissional de saúde – e acesso à plataforma com menos etapas, além da integração de prontuário e resultado de exames.

● Veja em detalhes os indicadores de Telemedicina na **Central de Indicadores**.



## 7,98%

foi o índice de efetividade, dentro da meta de 10%. O indicador representa a porcentagem de pacientes que foram atendidos no Pronto Atendimento da Telemedicina e, após sete dias, buscaram atendimento presencial.

# Inovação na Medicina Preventiva

2020 foi um ano de inovação na Medicina Preventiva do GNDI, com incremento do uso da tecnologia no monitoramento, captação e atendimento médico e de equipe multiprofissional. Desenvolvemos ações de promoção à saúde para prevenção de Covid-19 e montamos um núcleo de monitoramento para acompanhar todos os casos suspeitos e confirmados até a resolução do quadro.

Para Medicina Preventiva, o atendimento via Telemedicina auxiliou no fluxo de atendimento dos pacientes obesos, idosos e cardiológicos representando 40% do total de consultas realizadas no período. Oncologia e pré-natal mantiveram atendimento presencial, com todas as medidas de segurança necessárias para evitar contaminação dos pacientes e dos colaboradores.

Os programas possuem critérios de elegibilidade definidos, com taxas de cobertura de alto risco e alta complexidade acima de 70%, e são aprovados pela ANS com certificação Qmentum.

Desenvolvemos Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doença, inseridos na linha de cuidado assistencial da Rede, com atendimento centralizado da população de alto risco, atuando na prevenção primária (promoção à saúde), secundária e terciária, com ação nos Centros Clínicos, Notrelabs e Hospitais.

Ultrapassamos **278 mil** beneficiários cobertos pelo programa em 2020, **atingindo a meta estipulada.**

Redução de **69%** na internação de crônicos, **68%** na internação de idosos e **59%** de oncologia.

## GNDI-6 Programa de medicina preventiva

Programa de medicina preventiva	2017	2018	2019	2020
Nº total de beneficiários	2.056.100	2.126.200	2.424.100	3.202.100
Nº total de beneficiários cobertos pelo programa	178.524	199.025	213.401	278.029
Taxa de cobertura	8,7%	9,4%	8,8%	8,7%

Nota: Informações obtidas no relatório sistema PAP (número de ativos) e nos Relatórios Gerenciais/Operacionais (população total). Escopo do indicador: Qualivida SP, Qualivida ABC, Qualivida Rio de Janeiro, Qualivida Campinas, Qualivida Sorocaba, Qualivida Jundiaí, Qualivida Santos, Qualivida Mogi das Cruzes, Qualivida Higienópolis, Case São Paulo, Case ABC, Case Jundiaí, Case Campinas, Case Santos, Case Sorocaba e Case Rio de Janeiro



**Redução de 49,5%** de prematuridade e, consequentemente, de internação em UTI neonatal.

Conheça nossos Programas



# Gestação segura

Um dos indicadores que apontam a eficácia da Medicina Preventiva está relacionado ao Programa Gestação Segura. Refere-se ao número de diárias de UTI neonatal dos recém-nascidos admitidos até o 4º dia de vida. O resultado aqui apresentado engloba todas as Regionais (SP e Rio de Janeiro). O indicador é acompanhado semanalmente por todas as equipes de Medicina Preventiva. A coordenação do cuidado promove melhores resultados maternos e perinatais, por meio da melhoria da assistência pré-natal, maior adesão da paciente, monitoramento das intercorrências e das gestantes de alto risco e programação do parto em idade gestacional segura.

Observamos melhores resultados perinatais após implantação do Programa nas novas regionais e aquisições. Comparando o resultado do indicador da divisão Intermédica (0,63) com o resultado da divisão NotreDame (1,3), percebemos que, na rede PPO\* (na qual a beneficiária não tem adesão adequada ao programa e possui livre escolha de prestador), o indicador é 106% maior do que na rede HMO\*\* (a gestante tem maior adesão ao programa, especialmente as gestantes de alto risco, com adesão maior que 90%). A diferença consolida a qualidade do serviço prestado na linha materno infantil, desde o acompanhamento pré-natal até o parto, puerpério e seguimento neonatal.



## GNDI-8 Diárias de UTI neonatal/parto

	2020
Número de diárias na UTI neonatal	1.289
Número de partos	2.045
Diárias de UTI neonatal/parto	0,63

\* Organização de Provedor Preferencial: oferece custos reduzidos aos membros faturados em seu plano de seguro de saúde. Saiba mais em: <https://ri.gndi.com.br/outras-informacoes/glossario/>

\*\* Organização de Manutenção de Saúde: oferece aos empregadores ou grupos uma maneira de cuidar de todas as necessidades de cuidados de saúde de seus funcionários ou membros com custos reduzidos negociando com médicos específicos, hospitais e clínicas. Saiba mais em: <https://ri.gndi.com.br/outras-informacoes/glossario/>.

# Prevenção acessível a todos

Iniciativas de promoção da saúde para pacientes monitorados em nossos programas de Medicina Preventiva também abrangem as empresas clientes. Envolve campanhas de saúde, perfil saúde online, palestras e oficinas, que, em 2020, foram redesenhadas em formato virtual.

O novo formato, em linha com as exigências de distanciamento social, ampliou o acesso aos demais beneficiários, com temas disponíveis em nossas plataformas digitais, totalizando quase 2,9 milhões de acessos aos programas em 2020.

## GNDI-5 Programas de promoção da saúde para o público externo /beneficiários

	2017	2018	2019	2020
Nº total de participantes do programa	331.787	362.080	1.175.975	2.878.730

Nota: São contabilizados o número de participantes em nossas ações e o número de acessos nos conteúdos do nosso site (vídeos, cartilhas, textos). Nossas atuações estão presentes nas unidades: Qualivida Angélica, Qualivida Higienópolis, Qualivida Rio de Janeiro, Qualivida Campinas, Qualivida Jundiaí, Qualivida Santos, Qualivida Sorocaba e Qualivida ABC.



## PRINCIPAIS DESTAQUES

### Implantação da Medicina Preventiva

em Mogi das Cruzes, com inauguração da Unidade Qualivida.

### Inauguração do Centro de Oncologia na região do ABC,

com atendimento de equipe multidisciplinar, infusão quimioterápica para população da região, integração com Notrelabs e Hospital São Bernardo.

### Inauguração da Unidade Qualivida Higienópolis,

com Programa Gestação Segura - Pré-natal de alto risco, Planejamento Familiar, Medicina Fetal; Programa de apoio ao paciente crônico - Endometriose, Coluna - integração equipe tratamento clínico, cirúrgico e fisioterapia, Centro de Fisioterapia - integração com as linhas de cuidado Qualivida e Case, com equipes de cirurgia ortopédica.

Para 2021, planejamos consolidar a Telemedicina nos programas de Medicina Preventiva como mais uma ferramenta para favorecer a melhoria da saúde. Também vamos implementar a cultura de prevenção e nossas linhas de cuidado e programas estratégicos de promoção e prevenção nas

novas aquisições. Temos ainda como compromisso a melhoria da integração com a atenção primária, para detecção cada vez mais precoce de doenças, especialmente na linha oncológica, além de manter e ampliar a adesão dos nossos beneficiários nas campanhas e palestras virtuais.





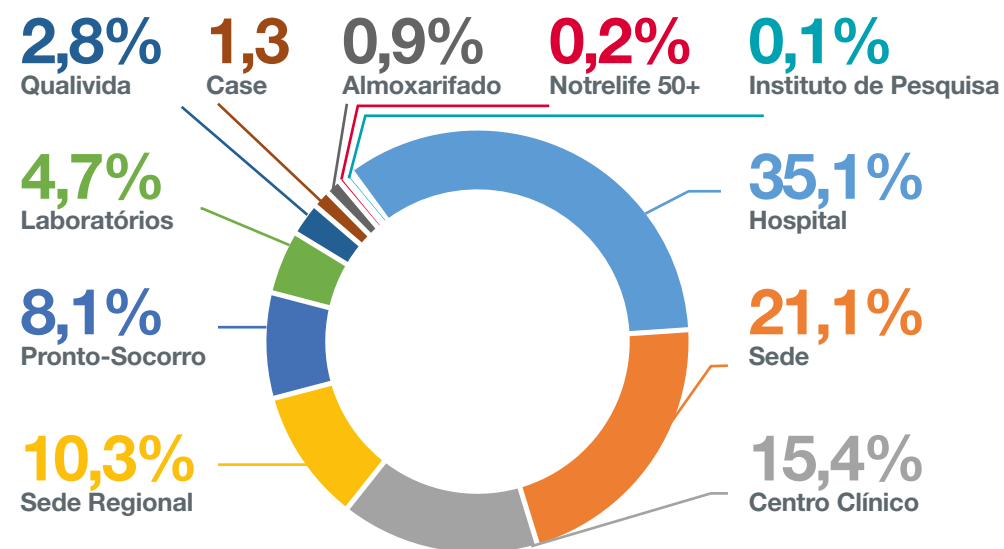
Grupo  
NotreDame  
Intermédica

# CENTRAL DE INDICADORES

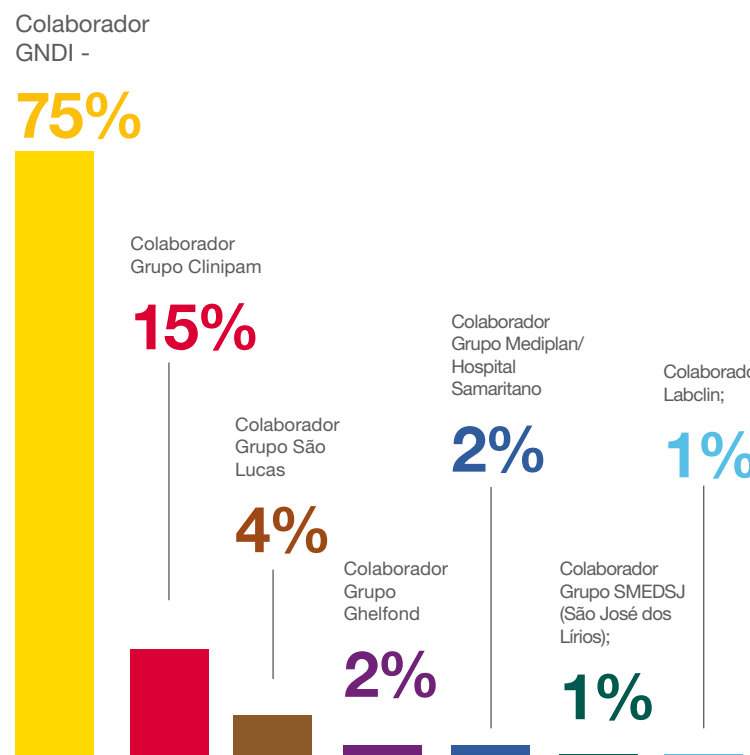
# Central de indicadores

## TEMAS MATERIAIS

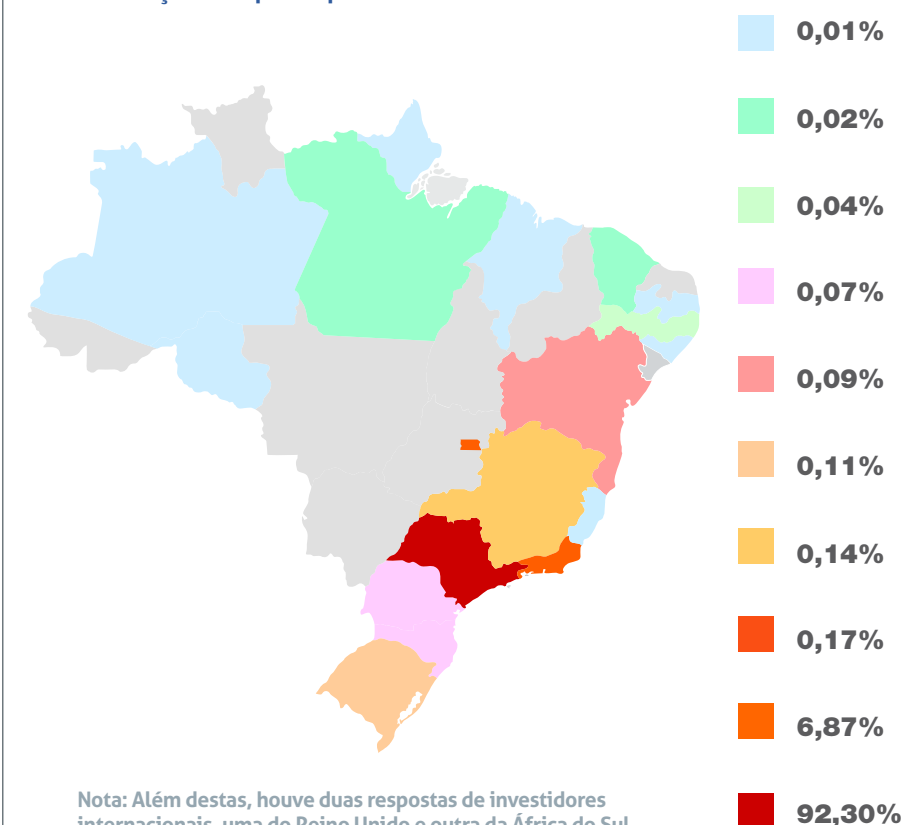
Stakeholders participantes por meio de pesquisa online:  
Público interno - por área



Stakeholders participantes por meio de pesquisa online:  
Público interno – por unidade



Distribuição dos participantes



## TEMAS MATERIAIS

Tema material	Tópico GRI relacionado	Itens de Divulgação GRI	Meta ODS (diretamente relacionada ao tema)
Crescimento das operações	103 Abordagem de gestão: 201: Desempenho econômico 2016	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros
		GNDI 10: Rentabilidade do crescimento de operações. [Receita/ no. Vidas (e leitões)] GNDI 11: Estágio de integração [Número de empresas em cada estágio de integração]	9.2 Promover a industrialização inclusiva e sustentável e, até 2030, aumentar significativamente a participação da indústria no setor de emprego e no PIB, de acordo com as circunstâncias nacionais, e dobrar sua participação nos países menos desenvolvidos
Inovação e pesquisa em saúde	103 Abordagem de gestão: Inovação e pesquisa em saúde	GNDI 12: Número de Participações em multicêntricos da Indústria Farmacêutica GNDI 13: Número de Participações em multicêntricos - Outros GNDI 14: Número de participações em Congressos - Pôsteres GNDI 15: Número de participações em Congressos - Trabalhos originais GNDI 16: Número de Publicações em revistas especializadas	9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente corretos; com todos os países atuando de acordo com suas respectivas capacidades
			3.b Apoiar a pesquisa e o desenvolvimento de vacinas e medicamentos para as doenças transmissíveis e não transmissíveis, que afetam principalmente os países em desenvolvimento, proporcionar o acesso a medicamentos e vacinas essenciais a preços acessíveis, de acordo com a Declaração de Doha, que afirma o direito dos países em desenvolvimento de utilizarem plenamente as disposições do acordo TRIPS sobre flexibilidades para proteger a saúde pública e, em particular, proporcionar o acesso a medicamentos para todos
Ética e governança corporativa responsável	103 Abordagem de gestão: 205: Anticorrupção 2016	205-2: Comunicação e treinamento em práticas e procedimentos anticorrupção 205-3 Incidentes de corrupção e ações tomadas	9.5 Fortalecer a pesquisa científica, melhorar as capacidades tecnológicas de setores industriais em todos os países, particularmente os países em desenvolvimento, inclusive, até 2030, incentivando a inovação e aumentando substancialmente o número de trabalhadores de pesquisa e desenvolvimento por milhão de pessoas e os gastos público e privado em pesquisa e desenvolvimento
			16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis
Eficiência no uso de água e energia	103 Abordagem de gestão: 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização 302-3: Intensidade energética	6.4 Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água
	103 Abordagem de gestão: 303 Água e Efluentes 2018	303-1: Interações com a água como um recurso compartilhado 303-2: Gestão de impactos relacionados ao descarte de água 303-3 retirada de água	7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global 7.3 Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética
Valorização e retenção de talentos	103 Abordagem de gestão: 401: Emprego 2016	401-1: Contratação de novos funcionários e rotatividade 401-3: Licença maternidade/paternidade	3.c Aumentar substancialmente o financiamento da saúde e o recrutamento, desenvolvimento e formação, e retenção do pessoal de saúde nos países em desenvolvimento, especialmente nos países menos desenvolvidos e nos pequenos Estados insulares em desenvolvimento
	103 Abordagem de gestão: 406: Não-discriminação 2016	406-1: Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor
Desenvolvimento profissional de médicos e colaboradores	103 Abordagem de gestão: 404: Treinamento e educação 2016	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo
		404-2: Programas para atualizar habilidades de funcionários e programas de assistência de transição GNDI 21: NotreMedical - Número de médicos cadastrados e número de downloads realizados	3.c Aumentar substancialmente o financiamento da saúde e o recrutamento, desenvolvimento e formação, e retenção do pessoal de saúde nos países em desenvolvimento, especialmente nos países menos desenvolvidos e nos pequenos Estados insulares em desenvolvimento
Geração e descarte de resíduos	103 Abordagem de gestão: 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados aos resíduos	12.4 Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente saudável dos produtos químicos e todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionais acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, água e solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana e o meio ambiente
		306-2 Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos	
		306-3 Resíduo gerado	12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso

## TEMAS MATERIAIS

Tema material	Tópico GRI relacionado	Itens de Divulgação GRI	Meta ODS (diretamente relacionada ao tema)
Bem-estar, saúde e segurança de colaboradores	103 Abordagem de gestão: 403: Saúde e Segurança Ocupacional 2018	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	8.8 Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários  3.9 Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos, contaminação e poluição do ar e água do solo
		403-2: Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	
		403-3: Serviços de saúde ocupacional	
		403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação sobre saúde e segurança ocupacional	
		403-5: Formação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	
		403-6: Promoção da saúde do trabalhador	
		403-7: Prevenção e mitigação de saúde e segurança ocupacional impactos diretamente ligados por relações comerciais	
		403-9: Lesões relacionadas ao trabalho	
		Atendimento humanizado e de qualidade	
GNDI 2 - Treinamentos sobre Humanização do Atendimento			
GNDI 3 - Indicador atenção primária (taxa de consultas de generalista X especialistas e Resolubilidade da Atenção Primária)			
GNDI 4 - Número de leitos acreditados (ONA)			
GNDI 17: Taxa de infecção hospitalar			
Promoção da saúde e prevenção da doença	103 Abordagem de gestão: Promoção da saúde e prevenção de doença	GNDI-5: Programa Promoção da saúde	3.3 Até 2030, acabar com as epidemias de AIDS, tuberculose, malária e doenças tropicais negligenciadas, e combater a hepatite, doenças transmitidas pela água, e outras doenças transmissíveis  3.8 Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos
		GNDI-6: Programa de medicina preventiva	
		GNDI 8: Diárias de UTI neonatal/parto	
Acesso aos serviços de saúde	103 Abordagem de gestão: Acesso a serviços de saúde	GNDI 18: Número de atendimentos realizados via telemedicina (médico e não-médico)	3.8 Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos  10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra
		GNDI 19: Percentual de atendidos via telemedicina que foram encaminhados para o presencial	
		GNDI 20: Uso de telemedicina (ou mídias) de pessoas de baixa renda (produtos smart até o 200)	

## QUEM SOMOS

### GNDI-11 Estágio de integração [Número de empresas em cada estágio de integração]

Etapa	Número de empresas em cada estágio de integração	Descrição do estágio
Planejamento	6	<p>1) Avaliação por meio dos representantes registrados para realizar as tratativas dos ativos de pré-fechamento de negócio, (pre closing) complementando informações não sensíveis disponibilizadas pelo setor de M&amp;A (Fusões e aquisições) para rapidamente assumir e implantar a estratégia GNDI definida por meio do Plano de Negócios para cada ativo adquirido.</p> <p>2) Definição do Comitê Executivo para os projetos dos ativos em pre closing e agenda de aproximação de integrantes desse comitê com a equipe de gestão dos ativos.</p> <p>3) Refinamento dos projetos de implantação de pre closing, com releitura dos planos de negócios e mapeamento de outras oportunidades por meio das informações complementares às levantadas pelo setor de M&amp;A (Fusões e Aquisição).</p>
Implantação	2	<p>1) Implantação das políticas e processos matriciais e operacionais utilizando gestão permanente do ativo adquirido, aculturando gestores, por meio de gestão compartilhada, a realizar transformações mapeadas no plano de negócios e as oportunidades levantadas no processo de planejamento.</p> <p>2) Ações de mitigação de risco ao negócio, seja ele legal (compliance, licenças/alvarás), operacional (estruturais) ou comercial (retenção, relacionamento médico).</p>
Consolidação	3	<p>1) Governança diária sobre políticas, processos e KPIs (sigla em inglês para indicadores chave de performance) implantados, garantindo que não sejam afetados com a saída do time de Implantação.</p> <p>2) Aderência aos Comitês GNDI, por meio de mesma rotina de relato e KPIs padronizados.</p> <p>3) Consolidação da governança garantindo maturidade necessária da gestão do ativo em integração para transferência da gestão corporativa local.</p>
Sustentação	0	<p>Acompanhamento dos ativos integrados por meio de participação em comitês para mapear oportunidades de melhorias para processos de integrações e para posicionamento consultivo conforme necessário.</p>



**GOVERNANÇA**

**GRI 102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês**

Composição deste órgão/ comitê, segundo:	Conselho de Administração	Comitê de Auditoria	Diretoria Executiva	Conselho Fiscal
i. Função executiva ou não executiva;	executivo	não executiva (assessoramento)	executivo	não executiva (assessoramento)
ii. Independência;	Independente	Independente	não se aplica	independente
iii. Mandato dos membros no órgão de governança;	mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição	mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição	mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição	O mandato dos membros do Conselho Fiscal da Companhia terá prazo correspondente ao período compreendido entre a Assembleia Geral que os eleger até a Assembleia Geral Ordinária imediatamente subsequente, permitida a reeleição.
iv. Número de outras funções e compromissos importantes de cada indivíduo, bem como a natureza desses compromissos;	<p>O Conselho de Administração deve estabelecer a orientação geral dos negócios da Companhia e de suas subsidiárias e decidir sobre questões estratégicas, visando realizar as seguintes diretrizes:</p> <p>(i) promover e observar o objeto social da Companhia e de sociedades controladas;</p> <p>(ii) zelar pelos interesses dos acionistas, sem perder de vista as demais partes interessadas (stakeholders);</p> <p>(iii) zelar pela perenidade da Companhia, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, que incorpore considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa, na definição dos negócios e operações da Companhia;</p> <p>(iv) adotar uma estrutura de gestão ágil, composta por profissionais qualificados e de reputação ilibada;</p> <p>(v) formular diretrizes para a gestão da Companhia e de sociedades controladas, que serão refletidas no orçamento anual;</p> <p>(vi) cuidar para que as estratégias e diretrizes sejam efetivamente implementadas pela Diretoria da Companhia, sem, todavia, interferir em assuntos operacionais ou executivos; e</p> <p>(vii) prevenir e administrar situações de conflito de interesses ou de divergência de opiniões, de maneira que o interesse da Companhia sempre prevaleça</p>	<p>O Comitê de Auditoria, enquanto órgão de assessoramento e apoio ao Conselho de Administração, terá as seguintes atribuições e responsabilidades:</p> <p>(i) opinar na contratação e destituição dos serviços de auditoria independente;</p> <p>(ii) avaliar as informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras;</p> <p>(iii) avaliar, monitorar e recomendar à administração a correção ou aprimoramento das políticas internas, bem como possuir meios para recepção e tratamento de informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis;</p> <p>(iv) acompanhar a evolução e atualização do mapeamento de riscos;</p> <p>(v) acompanhar todas as etapas do processo de gerenciamento de riscos;</p> <p>(vi) acompanhar e assegurar a aplicação e confiabilidade da auditoria interna e dos controles internos;</p> <p>(vii) avaliar, monitorar e recomendar a correção ou aprimoramento das políticas internas da Companhia, incluindo a Política de Transações com Partes Relacionadas;</p> <p>(viii) possuir meios para recepção e tratamento de informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis à Companhia, além de regulamento e códigos internos, inclusive com previsão de procedimentos específicos para proteção do prestador e da confidencialidade da informação;</p> <p>(ix) garantir a clareza e a aderência da Companhia à sua missão, visão, valores, diretrizes estratégicas, Código de Conduta Ética, políticas internas, procedimentos e processos;</p> <p>(x) checar e acompanhar operações com partes relacionadas;</p> <p>(xi) identificar conflitos de interesses;</p> <p>(xii) identificar oportunidades e a melhoria contínua;</p> <p>(xiii) coordenar e monitorar o canal de denúncias e ouvidorias da Companhia, garantindo o bom funcionamento com independência, sigilo, confidencialidade e livre de retaliações;</p> <p>(xiv) investigar e monitorar eventos que coloquem em risco os controles internos ou o compliance da companhia;</p> <p>(xv) garantir a grade de treinamento e capacitação de pessoal habilitando-os na capacidade de identificar, antecipar, mensurar, monitorar e, se for o caso, mitigar riscos; e</p> <p>(xvi) garantir que a estrutura esteja dimensionada para cumprir o papel de uma boa governança corporativa.</p>	<p>Compete à Diretoria da Companhia, em geral, de acordo com o Estatuto Social: o exercício das atribuições que a Lei e o Estatuto Social lhe conferem para assegurar o pleno e regular funcionamento da Companhia e das suas controladas, coligadas e divisões de negócios; apresentar, anualmente, até o encerramento de cada exercício social, à apreciação do Conselho de Administração, proposta de orientação geral dos negócios da Companhia, de suas controladas e das divisões de seus negócios, relativa ao exercício seguinte, incluindo:</p> <p>I. estratégia empresarial das divisões de negócios da Companhia e de suas controladas e coligadas;</p> <p>II. estrutura operacional dos negócios, indicando o Diretor que deverá ser responsável pelo acompanhamento de cada uma das suas divisões;</p> <p>III. orçamento e plano de metas de cada divisão de negócios;</p> <p>IV. política de investimentos e desinvestimentos de cada divisão de negócios;</p> <p>V. remuneração dos gestores de cada divisão de negócios;</p> <p>VI. estrutura de capital necessária à execução do orçamento e plano de metas de cada divisão de negócios; e</p> <p>VII. planejamento de pagamento de juros sobre o capital próprio.</p> <p>apresentar, anualmente, nos 3 (três) meses seguintes ao encerramento do exercício social, à apreciação do Conselho de Administração e dos acionistas, o seu relatório e demais documentos pertinentes às contas do exercício social, bem como proposta para destinação do lucro líquido;</p> <p>a eleição e destituição dos administradores das sociedades controladas e coligadas de acordo com as indicações feitas pelo Conselho de Administração;</p> <p>abrir e encerrar filiais, depósitos, escritórios ou representações em qualquer localidade do País e do exterior, conforme evolução do plano de negócios e metas atingidas indicarem, se necessário;</p> <p>abrir, movimentar e encerrar contas bancárias e de investimento;</p> <p>transigir, renunciar, desistir, fazer acordos, firmar compromissos, contrair obrigações, fazer aplicações de recursos, adquirir, onerar e alienar ativos e conceder garantias, assinando os respectivos termos e contratos; e</p> <p>representar a Companhia, em juízo ou fora dele, ativa e passivamente, perante quaisquer terceiros, incluindo repartições públicas ou autoridades federais, estaduais ou municipais.</p>	<p>As competências conferidas por lei ao Conselho Fiscal constituem deveres indeclináveis para os seus membros, cabendo aos conselheiros a responsabilidade por seu não cumprimento. Sem prejuízo das atribuições fixadas em lei e no Estatuto Social da Companhia, compete ao Conselho Fiscal:</p> <p>(i) fiscalizar, por qualquer de seus membros, os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários;</p> <p>(ii) opinar sobre o relatório anual da administração, fazendo constar do seu parecer as informações complementares que julgar necessárias ou úteis à deliberação da Assembleia Geral;</p> <p>(iii) opinar sobre as propostas dos órgãos da administração a serem submetidas à Assembleia Geral relativas à modificação do capital social, emissão de debentures ou bônus de subscrição, planos de investimento ou orçamentos de capital, distribuição de dividendos, transformação, incorporação, fusão ou cisão;</p> <p>(iv) denunciar, por qualquer de seus membros, aos órgãos de administração e, se estes não tomarem as providências necessárias para a proteção dos interesses da Companhia, à Assembleia Geral, os erros, fraudes ou crimes que descobrirem, e sugerir providências úteis à Companhia;</p> <p>(v) convocar a Assembleia Geral Ordinária, se os órgãos da administração retardarem por mais de 1 (um) mês essa convocação, e a Assembleia Geral Extraordinária, sempre que ocorrerem motivos graves ou urgentes, incluindo na agenda das Assembleias as matérias que considerarem necessárias;</p> <p>(vi) analisar, ao menos trimestralmente, o balancete e demais demonstrações financeiras elaboradas periodicamente pela Companhia;</p> <p>(vii) examinar as demonstrações financeiras do exercício social e sobre elas opinar;</p> <p>(viii) exercer as demais atribuições atinentes ao seu poder de fiscalização, consoante a legislação aplicável.</p>
v. Gênero;	100% dos membros são homens	100% dos membros são homens	100% dos membros são homens	São 3 membros efetivos e 3 suplentes, sendo que temos uma mulher como membro suplente.
vi. Participação de grupos sociais sub-representados;	N/A: informação não aplicável	N/A: informação não aplicável	N/A: informação não aplicável	N/A: informação não aplicável

## GOVERNANÇA

### GRI 102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês

Composição deste órgão/ comitê, segundo:	Conselho de Administração	Comitê de Auditoria	Diretoria Executiva	Conselho Fiscal
vii. Competências relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais;	Compete ao Conselho de Administração zelar pela perenidade da Companhia, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, que incorpore considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa, na definição dos negócios e operações da Companhia;	Avaliar as demonstrações financeiras trimestrais, acompanhar o processo de gerenciamento de riscos e acompanhar; assegurar a aplicação da auditoria interna e acompanhar questões referentes a partes relacionadas e conflitos de interesses.	Compete à Diretoria da Companhia, em geral, de acordo com o Estatuto Social: o exercício das atribuições que a Lei e o Estatuto Social lhe conferem para assegurar o pleno e regular funcionamento da Companhia e das suas controladas, coligadas e divisões de negócios;	(i) fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários; (ii) opinar sobre o relatório anual da administração; (iii) opinar sobre as propostas dos órgãos da administração a serem submetidas à Assembleia Geral relativas à modificação do capital social, emissão de debêntures ou bônus de subscrição, planos de investimento ou orçamentos de capital, distribuição de dividendos, transformação, incorporação, fusão ou cisão; (iv) denunciar, por qualquer de seus membros, aos órgãos de administração e, se estes não tomarem as providências necessárias para a proteção dos interesses da Companhia, à Assembleia Geral, os erros, fraudes ou crimes que descobrirem, e sugerir providências úteis à Companhia; (v) analisar, ao menos trimestralmente, o balancete e demais demonstrações financeiras elaboradas periodicamente pela Companhia; (vi) examinar as demonstrações financeiras do exercício social e sobre elas opinar.
viii. Representação de partes interessadas.	Compete ao Conselho de Administração zelar pelos interesses dos acionistas, sem perder de vista as demais partes interessadas (stakeholders);	Atuar na consecução do objeto social da companhia e funcionar como órgão de apoio ao Conselho de Administração	Atuar na consecução do objeto social da companhia e funcionar como órgão de apoio ao Conselho de Administração	Atuar na consecução do objeto social da companhia e figurar como órgão de apoio ao Conselho de Administração

### GRI 102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança

Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	Conselho de Administração	Comitê de Auditoria	Diretoria Executiva	Conselho Fiscal
Processo de nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança e seus comitês.	O Conselho de Administração será composto por, no mínimo, 5 (cinco) e, no máximo, 7 (sete) membros efetivos, acionistas ou não, residentes no Brasil ou no exterior, todos eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, com mandato unificado de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição. Os membros do Conselho de Administração eleitos pela Assembleia Geral não terão suplentes para os seus cargos eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral.	Os membros do Comitê de Auditoria são nomeados pelo Conselho de Administração	A Diretoria será composta por, no mínimo, 5 (cinco) e, no máximo, 10 (dez) membros, acionistas ou não, residentes no País, todos eleitos pelo Conselho de Administração e por ele destituíveis a qualquer tempo	Conselho Fiscal composto por 3 (três) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes, acionistas da Companhia ou não, o qual não funcionará em caráter permanente e somente será instalado por deliberação da Assembleia Geral, ou a pedido dos acionistas, nas hipóteses previstas em lei.

## GOVERNANÇA

### GRI 102-24 - Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança

Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	Conselho de Administração	Comitê de Auditoria	Diretoria Executiva	Conselho Fiscal
<p>Critérios usados para nomeação e seleção,</p>	<p>(i) possuir reputação ilibada; (ii) estar alinhado e comprometido com os valores e cultura da Companhia; (iii) possuir formação acadêmica em reconhecidas instituições de ensino brasileiras ou internacionais; (iv) possuir experiência profissional de, pelo menos, 10 (dez) anos, atuando em cargos estratégicos na gestão de negócios; (v) estar isento de conflito de interesses com a Companhia; (vi) não ocupar cargo em sociedade ou entidade que possa ser considerada concorrente à Companhia; e (vii) ter disponibilidade razoável de tempo. Deve-se escolher profissionais altamente qualificados, com comprovada experiência técnica, profissional ou acadêmica, e alinhados aos valores e à cultura da Companhia. Além disso, deve ser considerado critérios como complementaridade de experiências, formação acadêmica e disponibilidade de tempo para o desempenho da função e diversidade. Importante mencionar, que no mínimo, 2 (dois) conselheiros ou 20% (vinte por cento), o que for maior, deverão ser conselheiros independentes, os quais deverão ser expressamente caracterizados com base nos critérios e requisitos estabelecidos pelo Regulamento do Novo Mercado na ata da assembleia geral que os eleger, sendo também considerado(s) como independente(s) o(s) conselheiro(s) eleito(s) mediante as faculdades previstas no artigo 141, §§ 4º e 5º, da Lei das Sociedades por Ações.</p>	<p>O Comitê de Auditoria da Companhia será composto por, no mínimo, 3 (três) membros, sendo que: (i) ao menos 1 (um) deles deve ser conselheiro independente da Companhia; (ii) ao menos 1 (um) deles deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária, nos termos da regulamentação editada pela Comissão de Valores Mobiliários que dispõe sobre o registro e o exercício da atividade de auditoria independente no âmbito do mercado de valores mobiliários e define os deveres e as responsabilidades dos administradores das entidades auditadas no relacionamento com os auditores independentes; e (iii) o mesmo membro do Comitê de Auditoria poderá acumular as duas características nas alíneas (i) e (ii) acima. A indicação de membros dos Comitês de assessoramento ao Conselho de Administração deverá observar, ao menos, os seguintes critérios: (i) possuir reputação ilibada; (ii) estar alinhado e comprometido com os valores e cultura da Companhia; (iii) possuir formação acadêmica em reconhecidas instituições de ensino brasileiras ou internacionais; (iv) estar isento de conflito de interesses com a Companhia; (v) não ocupar cargo em sociedade ou entidade que possa ser considerada concorrente à Companhia; e (vi) ter disponibilidade razoável de tempo para dedicar-se adequadamente à função e responsabilidade assumidas. A indicação de membros dos Comitês de assessoramento ao Conselho de Administração deverá observar, ao menos, os seguintes critérios: (i) possuir reputação ilibada; (ii) estar alinhado e comprometido com os valores e cultura da Companhia; (iii) possuir formação acadêmica em reconhecidas instituições de ensino brasileiras ou internacionais; (iv) estar isento de conflito de interesses com a Companhia; (v) não ocupar cargo em sociedade ou entidade que possa ser considerada concorrente à Companhia; e (vi) ter disponibilidade razoável de tempo para dedicar-se adequadamente à função e responsabilidade assumidas.</p>	<p>A indicação de membros da Diretoria deverá observar, ao menos, os seguintes critérios: (i) possuir reputação ilibada; (ii) estar alinhado e comprometido com os valores e cultura da Companhia; (iii) possuir formação acadêmica em reconhecidas instituições de ensino brasileiras ou internacionais; (iv) possuir experiência profissional de, pelo menos, 5 (cinco) anos, atuando em cargos estratégicos na gestão de negócios; (v) possuir habilidades para implementar as estratégias, enfrentar os desafios e atingir os objetivos da Companhia; (vi) estar isento de conflito de interesses com a Companhia; (vii) não ocupar cargo em sociedade ou entidade que possa ser considerada concorrente à Companhia; e (viii) ter disponibilidade razoável de tempo para dedicar-se adequadamente à função e responsabilidade assumidas.</p>	<p>Pessoas naturais, residentes no País, legalmente qualificadas, sendo que não poderá ser eleito para o cargo de membro do Conselho Fiscal da Companhia aquele que mantiver vínculo com sociedade que possa ser considerada concorrente da Companhia ("Concorrente"), estando vedada, entre outros, a eleição da pessoa que: (i) for empregada, sócia, acionista ou membro de órgão da administração, técnico, consultivo ou fiscal de Concorrente ou de Controlador, Controlada ou sociedade sob Controle comum com Concorrente; (ii) for cônjuge ou parente até segundo grau de sócio, acionista ou membro de órgão da administração, técnico, consultivo ou fiscal de Concorrente ou de Controlador, Controlada ou sociedade sob Controle comum com Concorrente; e (iii) for fornecedor ou comprador, direto ou indireto, de serviços e/ou produtos da Companhia, em magnitude que implique perda de independência. A indicação de membros dos Comitês de assessoramento ao Conselho de Administração deverá observar, ao menos, os seguintes critérios: (i) possuir reputação ilibada; (ii) estar alinhado e comprometido com os valores e cultura da Companhia; (iii) possuir formação acadêmica em reconhecidas instituições de ensino brasileiras ou internacionais; (iv) estar isento de conflito de interesses com a Companhia; (v) não ocupar cargo em sociedade ou entidade que possa ser considerada concorrente à Companhia; e (vi) ter disponibilidade razoável de tempo para dedicar-se adequadamente à função e responsabilidade assumidas.</p>

### GRI 102-28 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança

Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Conselho de Administração	Comitê de Auditoria	Diretoria Executiva	Conselho Fiscal
a. Processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança em relação a governança de temas econômicos, ambientais e sociais.	O Conselho de Administração deverá promover, a cada 2 (dois) anos sua autoavaliação. Cabe ao presidente do Conselho garantir a eficácia da avaliação. Além disso, seus membros podem ser destituídos pela Assembleia Geral.	A cada 2 (dois) anos o Conselho de Administração realiza avaliação formal dos resultados da Companhia e do desempenho do Comitê de Auditoria e de cada um de seus respectivos membros, individualmente.	A cada 2 (dois) anos o Conselho de Administração realiza a avaliação formal da Diretoria Executiva e de cada um de seus respectivos membros, individualmente.	A cada 2 (dois) anos o Conselho de Administração realiza avaliação do desempenho do Conselho Fiscal e de cada um de seus respectivos membros, individualmente.
b. Informar se a avaliação é independente e qual é a sua frequência.	Autoavaliação anual e avaliação formal a cada dois anos.	Avaliação realizada pelo Conselho de Administração, que possui conselheiros independentes e autoavaliação anual	Avaliação realizada pelo Conselho de Administração, que possui conselheiros independentes	Avaliação realizada pelo Conselho de Administração, que possui conselheiros independentes
c. Informar se tal avaliação é uma autoavaliação.	Autoavaliação e a companhia é auditada por auditoria independente.	Autoavaliação e avaliação pelo Conselho	Autoavaliação e avaliação pelo Conselho	Autoavaliação e avaliação pelo Conselho
d. Ações tomadas em resposta a avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança com respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, as mudanças na adesão e prática organizacional.	É dever do Conselho de Administração zelar pela perenidade da Companhia, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, que incorpore considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa, na definição dos negócios e operações da Companhia;			



## GOVERNANÇA

GRI 205-2 - Comunicação e treinamentos para membros do órgão de governança	2018				2019				2020			
	Membros comunicados	% Membros comunicados	Membros treinados	% Membros treinados	Membros comunicados	% Membros comunicados	Membros treinados	% Membros treinados	Membros comunicados	% Membros comunicados	Membros treinados	% Membros treinados
Membros do órgão de governança (Conselho de administração e Comitê de Auditoria)	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%	0	0%	4	67%

Notas: Os membros do Conselho e Comitê são os responsáveis pela revisão e aprovação do Código de Conduta Ética, Programa de Compliance e Política Anticorrupção em Assembleia Geral. Para o ano de 2020, há três membros que coincidem no Conselho de Administração e Comitê de Auditoria. Só existem membros do Conselho na região Sudeste.

GRI 205-2 - Comunicação das políticas e procedimentos e Treinamentos por Categoria funcional	2018					2019				
	Nº total de colaboradores	Colaboradores comunicados	% Colaboradores comunicados	Colaboradores treinados	% Colaboradores treinados	Nº total de colaboradores	Colaboradores comunicados	% Colaboradores comunicados	Colaboradores treinados	% Colaboradores treinados
Diretoria	88	88	100%	16	18%	91	91	100%	36	40%
Gerência	246	246	100%	53	22%	256	256	100%	125	49%
Supervisor / Coordenador	620	620	100%	192	31%	671	671	100%	482	72%
Especialista	2129	2129	100%	1062	50%	2253	2253	100%	1926	85%
Técnico / Analista	1052	1052	100%	295	28%	1244	1244	100%	624	50%
Técnico / Nível Médio	4714	4714	100%	1330	28%	5105	5105	100%	3947	77%
Administrativo	2677	2677	100%	1610	60%	2954	2954	100%	2179	74%
Operacional	1223	1223	100%	1110	91%	1601	1601	100%	1171	73%
Estagiário	108	108	100%	88	81%	120	120	100%	120	100%
Menor/ Jovem Aprendiz	195	195	100%	75	38%	281	281	100%	159	57%
Total	13052	13052	100%	5831	45%	14576	14576	100%	10769	74%

GRI 205-2 - Comunicação das políticas e procedimentos e Treinamentos por Categoria funcional	2020				
	Nº total de colaboradores	Colaboradores comunicados	% Colaboradores comunicados	Colaboradores treinados	% Colaboradores treinados
Diretor	118	118	100%	45	38%
Gerente	336	336	100%	167	50%
Coordenador	384	384	100%	257	67%
Supervisor	545	545	100%	422	77%
Especialista/Analista	4833	4833	100%	3254	67%
Auxiliar Técnico / Operacional	14156	14156	100%	10467	74%
Estagiário	97	97	100%	88	91%
Aprendiz	22	22	100%	22	100%
Total	20491	20491	100%	14722	72%

Notas: As categorias funcionais sofreram alteração de 2019 para 2020. Os dados foram obtidos pela base de colaboradores do RH e cadastrados na Universidade Corporativa do Grupo NotreDame Intermédica (UniGNDI). Não consideramos para fins de cálculo de treinamento a Clinipam e empresas por esta adquirida, pois a UniGNDI passou a estar disponível para os colaboradores desta empresa a partir do fim de agosto de 2020, não tendo havido tempo hábil para lançarmos mais de uma campanha de divulgação para adesão aos cursos. Ainda assim, o Código de Conduta Ética do GNDI, que veda qualquer ato de corrupção, foi disseminado por meio de treinamento da liderança da Clinipam e divulgado através do site e intranet da Companhia.

## GOVERNANÇA

Comunicação das políticas e procedimentos e Treinamento por Região	2018					2019					2020				
	Nº total de colaboradores	Colaboradores comunicados	% Colaboradores comunicados	Colaboradores treinados	% Colaboradores treinados	Nº total de colaboradores	Colaboradores comunicados	% Colaboradores comunicados	Colaboradores treinados	% Colaboradores treinados	Nº total de colaboradores	Colaboradores comunicados	% Colaboradores comunicados	Colaboradores treinados	% Colaboradores treinados
Sudeste	13052	13.052	100%	5831	45%	14576	14576	100%	10769	74%	20491	20491	100%	15130	74%

Notas: Os dados foram obtidos pela base de colaboradores do RH e cadastrados na UniGNDI. Não consideramos para fins de cálculo de treinamento a Clinipam e empresas por esta adquirida, pois a UniGNDI passou a estar disponível para os colaboradores desta empresa a partir de final de agosto de 2020, não tendo havido tempo hábil para lançarmos mais de uma campanha de divulgação para adesão aos cursos. Ainda assim, o Código de Conduta Ética do GNDI, que veda qualquer ato de corrupção, foi disseminado por meio de treinamento da liderança da Clinipam e divulgado por meio do site e intranet da Companhia. Só existem colaboradores na região Sudeste.

## MEIO AMBIENTE

### GRI 306-3 - Desempenho da geração e destinação de resíduos em 2020

	2020													Discriminação da composição dos resíduos
	Resíduos gerados				Resíduos destinados para recuperação				Resíduos não destinados para recuperação					
	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total Resíduos gerados	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total Resíduos destinados para recuperação	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total Resíduos não destinados para recuperação		
Resíduos perigosos (Classe I)	417,69	2810,98	5,78	3234,46	NA	0	0	0	417,70	2810,98	5,78	3234,46	Infectantes, Perfurocortantes - Grupo A e E Químicos medicamentosos, líquidos e suas embalagens Lâmpadas, Pilhas e Baterias	
Resíduos não perigosos (Classe II)	785,88	3406,18	71,88	4263,95	190,35	592,25	23,59	806,18	595,53	2813,94	48,30	3457,77		
Não Inertes (Classe II A)	785,88	3406,18	71,88	4263,95	190,35	592,25	23,59	806,18	595,53	2813,94	48,30	3457,77	Comum (D), Papel, Papelão, Plásticos, Vidro e Metal	
Inertes (Classe II B)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total	1203,57	6217,16	77,67	7498,41	190,35	592,25	23,59	806,18	1013,23	5624,92	54,08	6692,23		

Nota 1: Todos os resíduos destinados à recuperação são reciclados fora da organização. As informações são obtidas através das medições diárias lançadas em cada unidade e encaminhadas ao corporativo para consolidação. Devido à pandemia algumas unidades tiveram períodos de suspensão de atendimento, como também a integração de novas aquisições, que foram contempladas parcialmente no volume geral do grupo. Comparado ao escopo utilizado em 2019 foram adicionadas as unidades da regional Mogi, e as aquisições do RJ em Jacarepaguá, e Samaritano em Sorocaba.

#### GNDI-24 Indicador próprio: Percentual de resíduos reciclados

Percentual de resíduos destinados para reciclagem em 2020:

# 9%

Considerando a totalidade de informações obtidas de controle e gestão do tema, o desempenho foi satisfatório visto o grande número de unidades e pulverização regional do grupo. A pandemia não trouxe grandes impactos no desempenho geral do grupo, percebemos a descentralização de foco nos temas rotineiros de operação, porém, a disciplina continuamente exercida nas unidades quanto a importância da devida gestão de resíduos e atenção a novos protocolos de segregação e descarte contribuíram para manter o tema em evidência.

## MEIO AMBIENTE

### Resultados do antigo indicador GRI 306-2 (2016)

#### Resíduos não-perigosos por tipo de destinação, em toneladas

	2018				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Reciclagem	0	0	0	0	111,033	372,569	32,033	515,636
Aterro Sanitário	377,460	2.001,092	88,684	2.467,236	334,291	2.096,231	103,393	2.533,915
Total	377,460	2.001,092	88,684	2.467,236	445,325	2.468,800	135,426	3.049,550

<sup>1</sup> Não houve resíduos destinados para reutilização, compostagem, recuperação, incineração ou armazenados no local.

<sup>2</sup> Nos anos de 2017 e 2018, mesmo com segregação do resíduo reciclável em algumas Unidades, mantemos posição conservadora nos números devido a falha no controle dos indicadores

#### Resíduos perigosos por tipo de destinação, em toneladas

	2018				2019			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
Reciclagem	15,989	62,552	0	78,541	14,427	179,202	0	193,629
Aterro Sanitário	202,802	1.156,845	0	1.359,647	157,130	1.502,705	0	1.659,836
Total	218,791	1.219,397	0	1.438,188	171,557	1.681,908	1.691,908	1.853,465

<sup>1</sup> Resíduos perigosos contemplados na tabela abrangem os resíduos do Grupo A e E (resíduos infectantes e perfurocortantes) e Grupo B e E (resíduos químicos e perfurocortantes), de acordo com a RDC no 222/2018

#### GNDI-25 - Indicador próprio: toneladas de resíduos gerados/ receita operacional líquida

2020	
Resíduos gerados (t)	7498,42
Receita Líquida (milhões R\$)	10673,30
Resíduos/Receita Líquida	0,70



## MEIO AMBIENTE

### 306-1 - Geração de resíduos e impactos significativos relacionados aos resíduos

Entradas: recebimento de insumos administrativos e assistenciais. Aumento de resíduos por embalagens descartáveis.

Em nossas unidades, geramos resíduos dos grupos A, B, C, D e E, conforme RDC 222/2018, sendo as áreas assistenciais as que predominantemente geram resíduos perigosos (infectantes e químicos).

#### Impactos nas áreas administrativas:

- Impacto na grande geração de resíduos de papel e plástico, já que algumas unidades que não possuem contrato de coleta seletiva enviam o material para aterros sanitários.

#### Impactos nas áreas assistenciais:

- Geração de resíduos infectantes (risco biológico): pode ocorrer a segregação incorreta em lixeiras de resíduos comuns e recicláveis, com risco de contaminação ambiental (solo e água) e biológica para colaboradores da equipe de higiene. Na segregação de resíduos por pacientes em isolamento, principalmente nos casos de Covid-19, há risco de contaminação biológica e fluxos cruzados.
- Geração de resíduos perfurocortantes: pode ocorrer o acondicionamento irregular, com risco de contaminação biológica ou tóxica para equipe de higiene; e segregação irregular, com multas para a empresa, contaminação ambiental (solo e água), além de possibilidade de acidente de trabalho.
- Geração de resíduos químicos: pode ocorrer a segregação incorreta, com risco de toxicidade para equipe de higiene e contaminação ambiental (solo e água).
- Geração de resíduos comuns: pode ocorrer a segregação incorreta em lixeiras de resíduos recicláveis, com aumento de resíduos em aterro sanitário e redução de coleta seletiva. No caso de acondicionamento inadequado, há riscos de geração de odor e atração de vetores.

**Saídas:** atividades de manutenção predial.

Transporte de resíduos para destinação, com impactos de emissão de gases veiculares, causando poluição atmosférica.

### GRI 306-2 - Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos

A gestão do tema é feita de forma compartilhada entre as áreas de Gestão de Contratos e Gestão de Meio Ambiente. Aos terceiros cabem as obrigações relacionadas ao transporte e destinação dos resíduos, sendo eles devidamente homologados em suas responsabilidades na contratação dos serviços.

No último trimestre 2020 foi estabelecido uma meta mensal de geração de resíduos que foi definida a partir de um estudo de perfil de geração de resíduos das unidades hospitalares do GNDI. Este estudo foi realizado pela área de Meio Ambiente do MAS e teve como base a literatura.

Em 2021, haverá acompanhamento periódico da evolução de geração de resíduos das unidades pelo MAS e pela diretoria dos hospitais.

#### Medidas de gestão aplicadas:

- Balanças para pesagem diária dos resíduos separados por classe, nas unidades,

para o controle e atendimento às normas regulatórias.

- Volumetrias lançadas em planilhas e consolidadas, gerando relatórios para gestão.

- Rotina de treinamentos junto às unidades geradoras e aos respectivos profissionais ligados à segregação e coleta desses resíduos para uso responsável de recursos e assertividade no descarte.

- Ações junto aos prestadores de serviço de limpeza com a implantação de novas tecnologias e produtos sanitizantes mais eficazes, priorizando a contratação de empresas conscientes de suas obrigações sustentáveis, como as lavanderias que, no seu processo upstream, possuam controles e tecnologias para tratamento e recuperação de resíduos gerados em suas plantas de produção.

- Alternativas de embalagens, como as caixas plásticas reutilizáveis, evitando o consumo de papelão e plásticos no transporte de insumo de pequenos volumes.

Comitê de Padronização, com representatividade da área do MAS (Meio Ambiente e Segurança do Trabalho), para optar por materiais que reduzam os impactos ambientais.

- Destinação de resíduos somente para empresas regularizadas por órgãos ambientais.

- Projeto de conscientização de coleta seletiva para colaboradores.

- Controle de documentos regulatórios junto aos órgãos competentes.

- Comissões de resíduos internas e regionais para acompanhar o gerenciamento de resíduos das unidades, junto aos responsáveis técnicos.

- Implantação do projeto Guardiã do Meio Ambiente para envolver os colaboradores no processo de gerenciamento de resíduos.

### GRI 302-1 - Consumo eficiente de energia

#### a. Consumo total de combustíveis oriundos de fontes não renováveis em joules ou seus múltiplos, inclusive os tipos de combustíveis usados.

Fontes não-renováveis	Unidade de medida	2018				2019				2020			
		Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI
Diesel	Giga joule	0	442.262,37	53.339,00	495.601,37	0	750.721,50	10.258,00	760.979,50	215.612,65	1.874.014,00	29.951,90	2.119.578,55
Gasolina	Giga joule	0	0	319,74	319,74	0	0	183,63	183,63	0	0	0	-
Gás Natural	Giga joule	0	7.170,44	0	7.170,44	0	6.997,62	0	6.997,62	-	12.874,60	-	12.874,60
Gás Líquido (GLP)	Giga joule	0	2.452,13	-	2.452,13	0	3.289,26	-	3.289,26	-	3.185,41	-	3.185,41
Total não-renovável	Giga joule	-	451.884,94	53.658,74	505.543,68	-	761.008,38	10.441,63	771.450,01	215.612,65	1.890.074,01	29.951,90	2.135.638,56

## MEIO AMBIENTE

### GRI 302-1 - Consumo eficiente de energia

#### b. Consumo total de combustíveis oriundos de fontes renováveis em joules ou seus múltiplos, inclusive os tipos de combustíveis usados.

Fontes renováveis	Unidade de medida	2018				2019				2020			
		Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI
Etanol	Giga joule	0	0	1.873,91	1.873,91	0	0	3.835,00	3.835,00	7,966	455,23	3.304,27	3.767,47
Total renovável	Giga joule	-	-	1.873,91	1.873,91	-	-	3.835,00	3.835,00	7,966	455,23	3304,27	3.767,47

#### c. Consumo total de energia dentro da organização em joules ou seus múltiplos.

Energia consumida	Unidade de medida	2018				2019				2020			
		Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros Clínicos, Laboratórios, Qualivida, PS e PA)	Hospitais (Hosp, Case)	Administrativo	Total GNDI
Eletricidade	Giga joule	24.972,26	88.609,97	12.834,85	126.417,08	21.448,45	96.895,50	14.912,95	133.256,90	62.670,88	166.751,66	11.529,14	240.951,68
Total de energia consumida	Giga joule	24.972,26	88.609,97	12.834,85	126.417,08	21.448,45	96.895,50	14.912,95	133.256,90	62.670,88	166.751,66	11.529,14	240.951,68

Nota: A metodologia adotada foi o planilhamento, em Excel, do consumo de todas as unidades e posterior conversão das unidades de medidas. As fontes de conversão dos valores foram os seguintes sites: <https://www.converter-unidades.info/conversor-de-unidades.php?tipo=equivalente-de-petroleo>; fonte <https://www.energir.com/en/major-industries/conversion-factors/>; fonte <https://www.converter-unidades.info/conversor-de-unidades.php?tipo=equivalente-de-petroleo>. As conversões foram: 1kwh (energia elétrica) para 0,0036 GJ; 1m³ (gás natural) para 0,037 GJ; 1kg (GLP) 0,029 GJ; 1L (Óleo diesel) para 41,03GJ e 1L (etanol) para 20 MJ, sendo 1 MJ = 0,001 GJ.

O GNDI não vende energia. Os resultados abrangem todas as unidades operacionais contidas no escopo 2020. As mudanças que ocorreram foram: devolução do Hospital Santa Cecília, acréscimo das unidades Grupo São Lucas, Hospital do Coração, NotreLife Jundiaí, Unidade Avançada Santo André, Grupo Ghelfond, Grupo Clinipam e LabClin. Todas as informações dos Hospitais foram obtidas nas faturas das respectivas concessionárias, sendo o engenheiro da unidade responsável pelo controle desse consumo. Os levantamentos para os Centros Clínicos e unidades administrativas SP e RJ foram obtidos do setor de administração imobiliária. Nas unidades do PR e SC, os dados foram fornecidos pela administração local. Todas as informações estão alinhadas com os dados inseridos e extraídos do sistema CLIMAS.

### GRI 302-3 Intensidade energética (total de energia consumida por m²)

Consumo específico de energia	2018				2019				2020			
	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI	Centros Clínicos	Hospitais	Administrativo	Total GNDI
	24972,26	540494,92	68367,50	633834,67	21448,45	857903,88	29189,58	908541,91	278.283,53	2.056.825,67	41.481,04	2.376.590,24
Área total (m²)	85797,00	118837,92	20071,00	224705,92	88116,00	126260,92	20712,00	235088,92	175033,00	209032,23	24609,00	408674,23
Intensidade de energia	0,29	4,55	3,41	2,82	0,24	6,79	1,41	3,86	1,59	9,84	1,69	5,82

Nota: Foram incluídos, neste cálculo, consumos de: diesel, gás natural, GLP, energia elétrica e etanol, todos convertidos em GJ.

### Análise dos resultados

Os picos de consumo de energia (energia elétrica, óleo diesel, GN e GLP) em alguns Hospitais e Centros Clínicos se justificam pelo aumento dos atendimentos e internações devido à Covid-19. As unidades administrativas reduziram seu consumo de energia elétrica devido ao sistema de home office aplicado aos colaboradores. O consumo de etanol da frota é mensurado pela sede (unidade administrativa) e por unidade de negócios; seu desempenho é adequado devido às diminuições de deslocamentos entre unidades, em alguns períodos de 2020, por conta da Covid-19.

### GNDI-22 - Indicador próprio: GJ/ receita operacional líquida

	2020
Consumo específico de energia (em GJ)	2373059
Receita operacional líquida (Milhões R\$)	10673,3
Intensidade de energia/ receita	222,34

MEIO AMBIENTE

GRI 303-3 - Gestão de Água

a. Total de retirada de água, por fonte (em megalitros)		2018				2019				2020				Unidade de medida
		Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	
Água de terceiros (ex. abastecimento municipal)	Total	67,99	184,39	14,26	266,64	87,26	152,49	13,71	253,46	116,5	291	7,5	415,0	megalitros
	Água doce (≤1000 mg/L sólidos dissolvidos Totais)	67,99	184,39	14,26	266,64	87,26	152,49	13,71	253,46	116,48	291,03	7,5*	415,0	megalitros
	Outra água (> 1.000 mg / L Sólidos Dissolvidos Totais)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Água subterrânea	Total	0	133,17	0	133,17	0	140,67	0	140,67	0	123,1	0	123,1	megalitros
	Água doce (≤1000 mg/L sólidos dissolvidos Totais)	0	133	0	133	0	141	0	141	0	123,07	0	123,1	megalitros
	Outra água (> 1.000 mg / L Sólidos Dissolvidos Totais)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	megalitros
Total de retirada de água	Total de água retirada	67,99	317,56	14,26	399,81	87,26	293,16	13,71	394,13	116,5	414,1	7,5	538,1	megalitros
	Total de água doce retirada	67,99	317,56	14,26	399,81	87,26	293,16	13,71	394,13	116,5	414,1	7,5	538,1	megalitros
	Total de outra água retirada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	megalitros

\*Para o consumo das unidades administrativas foram contemplados apenas os valores de consumo da Sede Corporativa SP. Nas demais unidades administrativas os consumos são de responsabilidade do condomínio.

b. Total de retirada de água em áreas de estresse hídrico, por fonte (em megalitros)		2018				2019				2020				Unidade de medida
		Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	
Água de terceiros (ex. abastecimento municipal)	Total	0	15,85	0	15,85	0	13,23	0	13,23	4,82	52,9	0	57,72	megalitros
	Água doce (≤1000 mg/L sólidos dissolvidos Totais)	0	15,85	0	15,85	0	13,23	0	13,23	4,82	52,9	0	57,72	megalitros
	Outra água (> 1.000 mg / L Sólidos Dissolvidos Totais)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	0	megalitros
Total de água retirada em áreas de estresse hídrico	Total de água retirada	0	15,85	0	15,85	0	13,23	0	13,23	4,8	52,9	0	57,7	megalitros
	Total de água doce retirada	0	15,85	0	15,85	0	13,23	0	13,23	4,8	52,9	0	57,7	megalitros
	Total de outra água retirada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	megalitros

## MEIO AMBIENTE

### GNDI-9 Intensidade de uso de água

GNDI-9: Intensidade no consumo de água por m²	2018				2019				2020			
	Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI	Centros clínicos (Centros clínicos, Laboratórios)	Hospitais (Hosp, Case, Qualivida)	Administrativo	Total GNDI
Total de água retirada no período (m³)	67.990,00	317.560,00	14.260,00	399.810,00	87.256,80	293.158,90	13.710,00	394.125,70	116.480,00	414.100,00	7.480,00	538.060,00
Total da área construída (m²)	85.797,00	118.837,92	20.071,00	224.705,92	88.116,00	126.260,92	20.071,00	234.447,92	175.033,00	209.032,23	24.609,00	408.674,23
Retirada de água por m²	0,79	2,67	0,71	1,78	0,99	2,32	0,68	1,68	0,6	2,0	0,3	1,3

### GNDI-23 - Indicador próprio: m³ retirado/ receita operacional líquida

Intensidade no consumo de água por receita	2020
Total de água retirada no período (m³)	538.060,0
Receita operacional líquida (Milhões de R\$)	10673,30
Retirada de água por receita	50,41



## SOCIAL

### GRI 102-8 - Quadro de pessoal

Total de colaboradores próprios por tipo de emprego e gênero	2018			2019			2020		
	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total
Colaboradores próprios em regime integral	2.313	10.18	12.493	2.534	11.474	14.008	3.841	17.726	21.567
Colaboradores próprios em regime parcial (até 25 horas semanais)	335	224	559	367	201	568	511	325	836

Total de Colaboradores próprios por tipo de contrato e gênero	2018			2019			2020		
	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total
Colaboradores próprios com contrato por Prazo Permanente	2.574	10176	12.750	2.797	11.377	14.174	4.321	17.957	22.278
Colaboradores próprios com Contrato por Prazo Determinado ou Temporário	74	228	302	104	298	402	31	94	125

Total de Colaboradores próprios por tipo de contrato e região	2018		2019		2020		
	Sudeste	Total	Sudeste	Total	Sul	Sudeste	Total
Colaboradores próprios com contrato por Prazo Permanente	12.750	12.750	14.174	14.174	1.906	20.372	22.278
Colaboradores próprios com contrato por Prazo Determinado ou Temporário	302	302	402	402	6	119	2.025
Total	13.052	13.052	14.576	14.576	1.912	20.491	24.303

Notas: Foi mantida somente a região Sudeste, até o ano de 2019, considerando que o GNDI só possuía operações nesta região. Em 2020, foram considerados colaboradores da Região Sul, com a coligada Clinipam e Hospital do Coração.

As informações foram extraídas da base de colaboradores do sistema do RH e as coligadas foram enviadas pelo RH Local das unidades, conforme sistemas utilizados em cada região.

Para os dados de 2020, foram revisados os status dos colaboradores, inserindo apenas os "ativos". Anteriormente, eram considerados nos indicadores os colaboradores ativos mais os afastados. A alteração na medição se deu devido ao impacto de considerar colaboradores afastados na análise dos indicadores relacionadas a remuneração.

## SOCIAL

### GRI 401-1

#### Rotatividade de colaboradores - por Distribuição geográfica

Distribuição Geográfica	Gênero	2018					2019					2020				
		Faixa etária				Rotatividade por gênero e região	Faixa etária				Rotatividade por gênero e região	Faixa etária				Rotatividade por gênero e região
		<30	30-50	>50	Total		<30	30-50	>50	Total		<30	30-50	>50	Total	
Sudeste	Homens	289	347	52	688	1%	340	407	46	793	2%	414	520	75	1.009	5%
	Mulheres	773	1.475	158	2.406	5%	896	1.672	206	2.774	6%	1.277	2.218	234	3.729	20%
	Total	1.062	1.822	210	3.094	7%	1.236	2.079	252	3.567	7%	1.691	2.738	309	4.738	25%
Sul	Homens	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%	39	46	5	90	0%
	Mulheres	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%	148	275	26	449	2%
	Total	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%	187	321	31	539	3%
Total		1.062	1.822	210	3.094		1.236	2.079	252	3.567		1.878	3.059	340	5.277	
Rotatividade por faixa etária		3%	4%	0%	7%		3%	4%	0%	7%		2,70%	3,90%	0,30%	7,00%	

**Plano de ação:** Como as unidades coligadas já estão fazendo uso do sistema de RH, serão promovidas ações internas para que os colaboradores possam atualizar seus dados cadastrais, o que deve acontecer até maio de 2021.

#### Rotatividade de colaboradores - por Categoria funcional e Etnia

Categoria funcional por Etnia	2020								Rotatividade por categoria funcional
	Branca	Preta	Amarela	Parda	Indígena	PCD	Sem declaração	Total	
Órgão de Governança	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Diretor	10	0	0	0	0	0	0	10	0,1%
Gerente	36	1	0	7	0	0	3	47	0,3%
Coordenador	53	2	0	11	0	0	0	66	0,3%
Supervisor	91	11	0	25	0	1	2	130	0,6%
Especialista / Analista	677	46	2	195	3	3	12	938	5,4%
Aux Tec / Operacional	1.795	275	9	841	2	89	48	3.059	16,7%
Aprendiz	137	18	0	82	0	0	1	238	0,8%
Estagiário	70	10	0	22	0	0	1	103	0,5%
Total	2.869	363	11	1.183	5	93	67	4.591	24,7%
Rotatividade por etnia	3,7%	0,5%	0%	1,7%	0%	0,1%	0,1%		

**Análise do resultado:** Registramos mais demissões neste ano devido ao desligamento de colaboradores nas coligadas que integram o quadro de mão de obra terceirizada.

**Notas:**

Os dados considerados neste quadro referem-se apenas ao GNDI (considerado um total de 4.543 admissões). As outras coligadas não possuem estes dados informados em folha de pagamento. Para os dados de 2020, foram revisados os status dos colaboradores, inserindo apenas os "ativos". Anteriormente, eram considerados nos indicadores ativos + afastados.

A taxa de rotatividade que consideramos foi calculada da seguinte maneira: média do número de contratados + número de desligados dividido pela média do total de colaboradores no final do ano + o total do início do ano.

Os dados do GNDI foram extraídos dos sistemas de RH. Os dados das coligadas Hospital São Lucas, Clinipam e Hospital do Coração foram enviados, pelo responsável da folha de pagamento da unidade. Os números considerados de admissão referem-se a contratações externas e não às integrações realizadas em 2020. As coligadas Hospital São Lucas, Clinipam e Hospital do Coração não possuem dados de etnia, portanto, consideramos apenas os dados do GNDI.

**SOCIAL**

**GRI 401-1**

**Contratações de colaboradores - por Distribuição geográfica**

Distribuição Geográfica	Gênero	2018					2019					2020				
		Faixa etária			Taxa de contratações por gênero e região	Faixa etária			Taxa de contratações por gênero e região	Faixa etária			Taxa de contratações por gênero e região			
		<30	30-50	>50		Total	<30	30-50		>50	Total	<30		30-50	>50	Total
Sudeste	Homens	423	336	20	779	21%	524	428	27	979	21%	484	505	32	1.021	22%
	Mulheres	1.239	1.645	64	2.948	79%	1.613	2.003	114	3.730	79%	1.521	1.978	96	3.595	78%
	Total	1.662	1.981	84	3.727	100%	2.137	2.431	141	4.709	100%	2.005	2.483	128	4.616	92%
Sul	Homens	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%	29	48	3	80	19%
	Mulheres	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%	123	205	7	335	81%
	Subtotal	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%	152	253	10	415	8%
Total		1.662	1.981	84	3.727		2.137	2.431	141	4.709		2.157	2.736	138	5.031	
Taxa de rotatividade por faixa etária		45%	53%	2%			45%	52%	3%			42,9%	54,4%	2,7%		

Nota: para taxa de contratações consideramos número de contratados por gênero/ região dividido pelo total de contratados. Caso a organização adote outro cálculo, favor entrar em contato com a consultoria.

**Contratação de colaboradores – por Categoria funcional por Etnia**

Categoria funcional por Etnia	2020								Total	Rotatividade por categoria funcional
	Branca	Preta	Amarela	Parda	Indígena	PCD	Sem declaração	Etnia		
Diretor	17	0	1	1	0	0	0	19	0,4%	
Gerente	59	3	0	4	0	0	1	67	1,5%	
Coordenador	37	1	0	11	0	0	0	49	1,1%	
Supervisor	63	4	0	19	0	0	1	87	1,9%	
Especialista / Analista	715	58	3	269	3	2	6	1.056	23,2%	
Aux Tec / Operacional	1.653	313	12	1.045	5	97	7	3.132	68,9%	
Aprendiz	40	9	0	9	0	0	0	58	1,3%	
Estagiário	60	3	0	12	0	0	0	75	1,7%	
Total	2.644	391	16	1.370	8	99	15	4.543	100,0%	
Taxa de contratações por etnia	58,20%	8,61%	0,35%	30,16%	0,18%	2,18%	0,33%			

Os dados considerados neste quadro referem-se apenas ao GNDI (considerado um total de 4.543 admissões). As outras coligadas não possuem estes dados informados em folha de pagamento. O Hospital do Coração tem os dados dos funcionários controlados por escritório contábil. Hospital São Lucas, não houve admissões em out e dez/20

## SOCIAL

### GRI 405-1 - Diversidade no GNDI

#### Categoria funcional – por gênero

Categoria funcional por gênero	2018		2019	
	Homem %	Mulher %	Homem %	Mulher %
Órgão de Governança	100%	0%	100%	0%
Diretoria	69%	31%	70%	30%
Gerência	44%	56%	43%	57%
Supervisor / Coordenador	21%	79%	22%	78%
Especialista	15%	85%	15%	85%
Técnico / Analista	26%	74%	27%	73%
Técnico / Nível Médio	18%	82%	18%	82%
Administrativo	16%	84%	16%	84%
Operacional	32%	68%	27%	73%
Estagiário	6%	94%	18%	83%
Menor/ Jovem Aprendiz	35%	65%	29%	71%
Total	20%	80%	20%	80%

#### Categoria funcional – por idade

Categoria funcional por idade	2018			2019		
	< 30%	30 - 50%	> 50%	< 30%	30 - 50%	> 50%
Órgão de Governança	0%	0%	0	0%	50%	50%
Diretoria	0%	51%	49%	0%	46%	54%
Gerência	2%	74%	24%	2%	77%	21%
Supervisor / Coordenador	9%	80%	11%	7%	83%	10%
Especialista	17%	76%	7%	18%	75%	7%
Técnico / Analista	26%	64%	10%	26%	64%	10%
Técnico / Nível Médio	18%	71%	11%	19%	69%	11%
Administrativo	47%	48%	5%	45%	49%	6%
Operacional	40%	48%	13%	43%	45%	11%
Estagiário	97%	3%	0%	98%	3%	0%
Menor/ Jovem Aprendiz	100%	0%	0%	100%	0%	0%
Total	27%	63%	9%	29%	62%	9%

Categoria funcional por gênero	2020	
	Homem %	Mulher %
Órgão de Governança	100%	0%
Diretor	67%	33%
Gerente	37%	63%
Coordenador	26%	74%
Supervisor	21%	79%
Especialista / Analista	19%	81%
Aux Tec / Operacional	19%	81%
Aprendiz	32%	68%
Estagiário	23%	77%
Total	19%	81%

Nos anos anteriores, os dados apresentados consideravam os colaboradores “ativos” mais “afastados”. Em 2020, consideramos apenas os ativos, devido ao impacto de incluir colaboradores afastados quando analisamos as fichas de coleta relacionadas à remuneração. Também houve alteração na categoria funcional de 2019 para 2020. Os dados foram extraídos dos sistemas do RH para a empresa GNDI (Grupo NotreDame Intermédica), HJP (Hospital Jacarepaguá) e HSB (Hospital São Bernardo). Para os dados das coligadas, as informações foram recebidas dos responsáveis do RH da unidade (Hospital São Lucas, Clinipam e Hospital do Coração). Foram considerados, para o órgão de governança, os membros do Conselho de Administração, Comitê de Auditoria e Conselho Fiscal. Dada a repetição de três profissionais nos dois conselhos, considerou-se sete profissionais no total.

Categoria funcional por idade	2020		
	< 30	30 - 50	> 50
Órgão de Governança	0%	33,30%	50,00%
Diretor	0,00%	53%	47%
Gerente	0,80%	78%	21%
Coordenador	3,20%	86%	11%
Supervisor	12%	77%	11%
Especialista / Analista	21%	72%	6%
Aux Tec / Operacional	31%	60%	9%
Aprendiz	100%	0,00%	0%
Estagiário	99%	1,00%	0%
Total	27,60%	64%	9%

Nota: Nos anos anteriores, os dados consideravam os colaboradores “ativos” mais “afastados”. Em 2020, consideramos apenas os ativos, devido ao impacto de incluir colaboradores afastados quando analisamos as fichas de coleta relacionadas à remuneração. Também houve alteração na categoria funcional de 2019 para 2020. Os dados foram extraídos dos sistemas do RH para as empresas Grupo NotreDame Intermédica, Hospital Jacarepaguá e Hospital São Bernardo. Para os dados das coligadas, as informações foram recebidas dos responsáveis do RH da unidade (Hospital São Lucas, Clinipam e Hospital do Coração). Foram considerados, para o órgão de governança, os membros do Conselho de Administração e Conselho de Auditoria. Dada a repetição de três profissionais nos dois conselhos, considerou-se sete profissionais no total. Nos dados do Órgão de Governança, como não temos a data de nascimento de um dos membros, consideramos na tabela de faixa etária apenas 6 membros

## SOCIAL

### GRI 405-1

#### Categoria funcional – por grupo minoritário

Categoria funcional por grupo minoritário	2018			2019		
	Negro %	Indígena %	Portador de deficiência %	Negro %	Indígena %	Portador de deficiência %
Diretoria	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gerência	0,40%	0%	1%	0,40%	0%	0,40%
Supervisor / Coordenador	2%	0,20%	1%	2%	0%	1%
Especialista	3%	0,10%	1%	5%	0%	1%
Técnico / Analista	5%	0,20%	2%	6%	0%	2%
Técnico / Nível Médio	6%	0,20%	1%	7%	0%	1%
Administrativo	4%	0,00%	14%	5%	0%	13%
Operacional	4%	0,00%	10%	9%	0%	9%
Estagiário	5%	0,00%	0%	8%	0%	0%
Menor/ Jovem Aprendiz	2%	0,00%	0%	7%	0%	0%
Total	4,40%	0,12%	4%	6%	0%	4%

Categoria funcional por grupo minoritário	2020		
	Negro %	Indígena %	Portador de deficiência %
Órgão de Governança	0%	0%	0%
Diretor	0%	0,00%	0%
Gerente	2%	0,00%	0%
Coordenador	3%	0,20%	1%
Supervisor	4%	0,00%	1%
Especialista / Analista	6%	0,20%	1%
Aux Tec / Operacional	8%	0,10%	4%
Aprendiz	18%	0,00%	0%
Estagiário	5%	0,00%	0%
Total	7%	0,10%	3%

Nota: Nos anos anteriores, os dados consideravam os colaboradores "ativos" mais "afastados". Em 2020, consideramos apenas os ativos, devido ao impacto de incluir colaboradores afastados quando analisamos os indicadores relacionadas à remuneração. Também houve alteração na categoria funcional de 2019 para 2020. Consideramos neste quadro apenas os dados do GNDI, em que temos a autodeclaração dos nossos colaboradores sobre etnia. As coligadas Hospital São Lucas, Clinipam e Hospital do Coração não estão sendo consideradas, pois não possuem a informação de grupo minoritário. Como a integração dos dados destes colaboradores está sendo realizada em 2021, efeturemos a atualização desses dados em sistema até maio/21.

### GRI 405-2

#### Razão entre salário base e remuneração de homens e mulheres

GNDI + Coligadas Categoria funcional	2018		2019	
	Salário base	Remuneração	Salário base	Remuneração
Diretoria	0,8	0,7	0,8	0,7
Gerência	0,8	0,8	0,8	0,8
Supervisor / Coordenador	0,7	0,8	0,8	0,8
Especialista	0,8	0,8	0,8	0,8
Técnico / Analista	0,9	0,9	0,8	0,9
Técnico / Nível Médio	1,0	1,0	1,0	0,9
Administrativo	1,0	1,0	1,0	1,0
Operacional	0,9	0,9	0,9	0,9
Estagiário	1,0	1,0	1,0	1,0
Menor/ Jovem Aprendiz	1,0	1,0	1,0	1,0
Total	0,6	0,6	0,6	0,6

Corporativo + demais unidades Categoria funcional	2020	
	Salário base	Remuneração
Diretor	0,8	0,8
Gerente	0,8	0,8
Coordenador	0,9	1,0
Supervisor	0,9	0,9
Especialista / Analista	0,9	0,9
Aux Tec / Operacional	0,9	0,9
Estagiário	0,9	1,0
Aprendiz	1,0	1,0
Total	0,8	0,8

Nota: Para 2020 foi considerado a base de colaboradores referente ao mês de dezembro do sistema do RH. A base das empresas adquiridas Clinipam, Hospital do Coração e Hospital São Lucas ainda não está integrada no sistema. Foram considerados somente colaboradores com status "ativo", diferentemente de 2019, em que foram considerados "ativos" e "afastados". Essa consideração foi alterada devido a impactos de remuneração. Para o cálculo da razão foi considerado a média do salário e da remuneração entre o Corporativo e as demais unidades. Também houve alteração na categoria funcional entre os anos de 2019 e 2020.

Nota: Os dados de faixa etária de um dos membros de órgãos de governança não estavam disponíveis.

## SOCIAL

### GRI 401-3 - Licença maternidade/paternidade

	Gênero	2018	2019	2020
Número de colaboradores com direito a licença parental	Homens	2.648	2.901	4.352
	Mulheres	10.404	11.675	18.051
	Total	13.052	14.576	22.403
Nº de colaboradores que usufruíram da licença parental	Homens	76	47	121
	Mulheres	501	611	900
	Total	577	658	1.021
N.º de colaboradores que regressaram ao trabalho após licença parental	Homens	76	47	121
	Mulheres	484	541	828
	Total	560	588	949
N.º de colaboradores que regressaram ao trabalho e permanecem na empresa após 12 meses*	Homens	69	76	47
	Mulheres	294	311	450
	Total	363	387	497
Taxa de retorno ao trabalho Cálculo recomendado: N.º de colaboradores que retornaram da licença sobre N.º de colaboradores que desfrutaram da licença.*	Homens	100,00%	100,00%	100,00%
	Mulheres	96,61%	88,54%	92,00%
	Total	97,05%	89,36%	92,95%
Taxa de retenção (12 meses) Cálculo recomendado: N.º de colaboradores que permaneceram por 12 meses após licença sobre N.º de colaboradores que retornaram da licença no período anterior.*	Homens	100,00%	100,00%	100,00%
	Mulheres	72,59%	64,26%	83,18%
	Total	76,58%	69,11%	84,52%

Nota: Número de colaboradores com direito a licença parental são 100% do quadro funcional. Os dados foram obtidos dos Relatórios Dashboard e indicadores de RH. Licenças maternidade e paternidade são concedidas de acordo com a legislação vigente.

\*Para estes indicadores não há controles para apuração do item nas empresas Clinipam, Hospital do Coração e São Lucas

### GRI 404-1 - Estímulo à aprendizagem proativa

		2018	2019
Diretoria	Homens	158	85
	Mulheres	164	71
	Total	160	81
Gerência	Homens	92	45
	Mulheres	106	49
	Total	100	47
Supervisor / Coordenador	Homens	66	60
	Mulheres	81	75
	Total	78	72
Especialista	Homens	84	62
	Mulheres	86	71
	Total	86	69
Técnico/Analista	Homens	313	20
	Mulheres	478	22
	Total	434	21
Técnico / Nível Médio	Homens	88	66
	Mulheres	86	64
	Total	87	65
Administrativo	Homens	50	38
	Mulheres	59	44
	Total	58	43
Operacional	Homens	47	36
	Mulheres	68	40
	Total	61	39
Estagiário/ Trainee	Homens	55	7
	Mulheres	109	12
	Total	105	11
Menor / Jovem Aprendiz	Homens	28	27
	Mulheres	29	26
	Total	29	26
TOTAL	Homens	98	49
	Mulheres	108	55
	Total	106	54

		2020
Diretor	Homens	15,79
	Mulheres	19,01
	Total	16,90
Gerente	Homens	13,74
	Mulheres	22,00
	Total	18,98
Coordenador	Homens	25,17
	Mulheres	29,68
	Total	28,52
Supervisor	Homens	29,72
	Mulheres	29,10
	Total	29,23
Especialista/Analista	Homens	20,30
	Mulheres	29,03
	Total	27,42
Auxiliar/Técnico/Operacional	Homens	27,52
	Mulheres	33,43
	Total	32,34
Estagiário	Homens	14,10
	Mulheres	16,84
	Total	16,16
Aprendiz	Homens	30,06
	Mulheres	33,92
	Total	32,97
Total	Homens	25,16
	Mulheres	31,95
	Total	30,64

Nota: Foram considerados para o cálculo todos os cursos presenciais e online cadastrados na plataforma de LMS (Learning Management System) da UniGNDI (Universidade Corporativa do GNDI) e a base de colaboradores atualizada semanalmente via integração sistema de folha com a plataforma LMS. Os cursos foram cadastrados por título, com identificação de objetivo, conteúdo, público-alvo e carga horária. Os colaboradores do Hospital São Lucas não tinham acesso ao ambiente da UniGNDI no momento do fechamento deste relatório e, por isso, não estão na base de horas de treinamento informada. Os dados foram obtidos via relatório consolidado solicitado ao administrador do LMS (empresa Webtraining). O relatório considera os dados cadastrados na plataforma que podem ser obtidos separadamente via: carga semanal de colaboradores, Relatório Realizações Online e Relatório Presenciais Inscrições. Os dados consideram todas as unidades integradas ao grupo durante o ano de 2020. Também houve alteração nas categorias funcionais de 2019 para 2020, por isso, não há o comparativo com os anos anteriores.

## SOCIAL

### GRI 403-9 - Gestão da segurança do trabalho

#### Lesões relacionadas ao trabalho – colaboradores próprios

	2018	2019	2020
Número de óbitos em decorrência de lesões relacionadas ao trabalho	0	0	0
Taxa de óbitos em decorrência de lesões relacionadas ao trabalho	0	0	0
Número de lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo mortes)	0	0	0
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo mortes)	0	0	0
Número de lesões relacionadas ao trabalho	336	416	351
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho	TF = 11,15 / TG = 33,39	TF = 13,01 / TG = 48,56	TF: 9,39/ TG: 22,93
Número de horas trabalhadas.	30.127.533,10	31.960.097,90	37.360.329,33

Nota: O cálculo é realizado pelo número real de horas trabalhadas. Informações são obtidas através da CATs emitidas (Previdência Social)  
TF= taxa de frequência, TG= taxa de gravidade

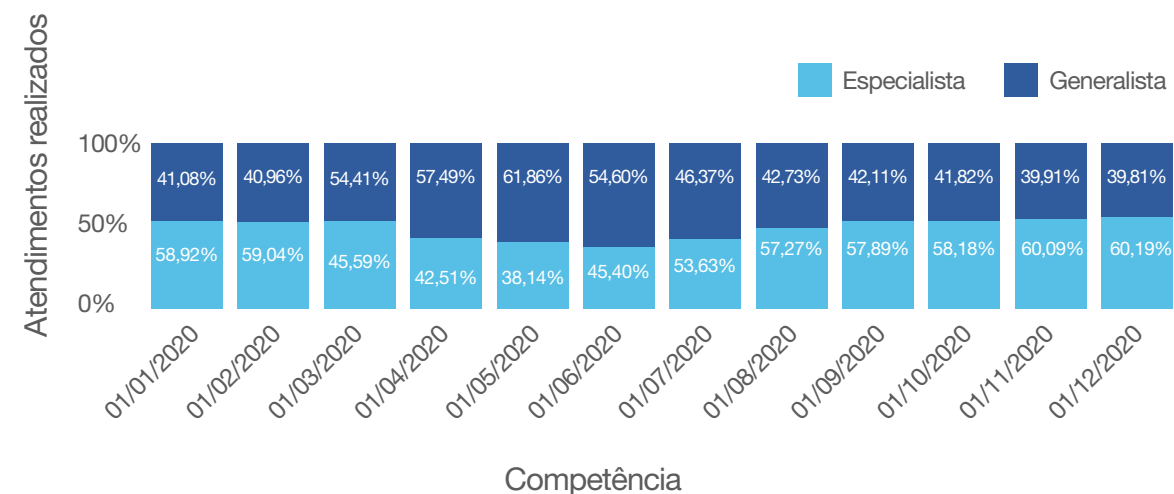
#### Lesões relacionadas ao trabalho (não colaboradores) – profissionais cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pelo GNDI

Lesões relacionadas ao trabalho	2018	2019	2020
Número de óbitos em decorrência de lesões relacionadas ao trabalho	0	0	0
Taxa de óbitos em decorrência de lesões relacionadas ao trabalho	0	0	0
Número de lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo mortes);	0	0	0
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo mortes);	0	0	0
Número de lesões relacionadas ao trabalho	31	58	48
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho	0	0	TF = 48,03 / TG = 114,08
Número de horas trabalhadas.	0	0	999294,36

Nota: Escopo do indicador: 100% das empresas terceiras de higiene, segurança patrimonial, manutenção, nutrição (SND), banco de sangue, laboratórios terceiros. Informações obtidas através de contato imediato na unidade com o supervisor local, responsável pelo contrato. Os valores foram estimados de acordo com a coleta da informação realizada com o supervisor local, contudo, identificamos a oportunidade de melhorar esse processo realizando o controle através de planilha das ocorrências registradas e solicitando o envio da cópia do CAT comprovando a caracterização do acidente

### Atenção primária

#### GNDI3 - Indicador atenção primária (taxa de consultas de generalista x especialistas)



Nota: Cálculo da taxa: (% Generalista) / (% Especialista). % Generalista: (Número absoluto de consultas ambulatoriais com Generalistas / (Número absoluto de consultas ambulatoriais com Generalistas + Número absoluto de consultas ambulatoriais com Especialistas)) \* 100%. % Especialista: (Número absoluto de consultas ambulatoriais com Especialista / (Número absoluto de consultas ambulatoriais com Generalistas + Número absoluto de consultas ambulatoriais com Especialistas)) \* 100%. No indicador enviado, não está contemplada a Regional RJ.

### Média 2020:



# 53%

Especialistas



# 47%

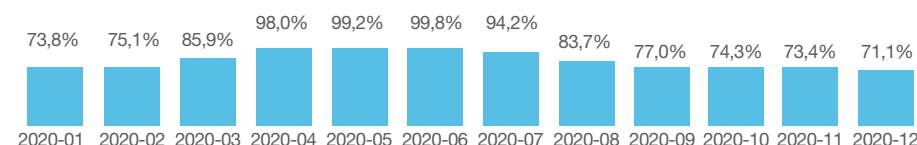
Generalistas

# 0,90

Taxa Generalista x Especialistas

## SOCIAL

### GNDI-3 Indicador atenção primária (resolubilidade da atenção primária)



**Análise dos resultados:** Consideramos os resultados adequados para início das métricas e em comparação ao modelo brasileiro. Em últimas metodologias, o SUS tem como meta para 2021 atingir a taxa de 0,2 (5 consultas de especialista para 1 de generalista). Não possuímos dados de benchmarking brasileiro. (NHS-UK - são 1 consulta de especialista para 5 consultas de generalista).

### Resolubilidade acumulada 2020:

**81,10%** resolubilidade na APS

### Nosso desempenho

#### Número de atendimentos realizados via telemedicina (médico e não-médico) GNDI-18

Nesse primeiro ano, não estabelecemos meta de atendimentos. Os atendimentos durante o período acordado foram realizados de maneira adequada.

2020	
Número de consultas/ mil beneficiários (média por mês)	20,08
Número de atendimentos (médico)	554.306
Número de atendimentos (não-médico)	16.267

Os dados foram obtidos do SAP BO. O número de vidas foi extraído do relatório SAP BO, população HMO+PPO.

**Análise dos resultados:** A maior parte dos atendimentos de Telemedicina foram sem hora marcada (SHM), classe de atendimento que diminuiu após o mês de setembro de 2020. O profissional que mais atende é o médico, que apresentou um crescimento de novembro para dezembro na categoria de SHM enquanto os atendimentos com hora marcada (CHM) ficaram estáveis. Os atendimentos de psicologia de CHM apresentaram crescimento.

Para 2021, será ampliado o horário de funcionamento bem como nossos esforços no Programa de Saúde Mental.

#### Uso de telemedicina (ou mídias) de pessoas de baixa renda (produtos até o plano Smart 200) GNDI-20

2020	
Número de atendimentos de pessoas de baixa renda/ número de atendimentos	20,9%

**Nota:** Os dados foram obtidos pelo: - relatório 18 (Relatório de atendimentos sem listar detalhes das chamadas) da base da Conexa (aplicativo da Telemedicina). Foram considerados atendimentos realizados de pronto atendimento com status de concluído, Desfecho diferente de atendimento interrompido e paciente faltou. - Relatório de procedência do SAP BO (Universo: Análise de procedência - Atendimento) considerando todos os atendimentos em que o campo descrição dos planos fosse preenchido como Smart 200 ou inferior.

#### Percentual de atendidos via telemedicina que foram encaminhados para o presencial GNDI-19

2020	
Índice de efetividade	9,06%

Índice de Efetividade representa o número de pacientes que foram atendidos no Pronto Atendimento da Telemedicina e, depois de 7 dias, foram atendidos em Pronto Atendimento ou Pronto Socorro Presencial.

**Nota 2:** Os dados foram obtidos pelo: - Relatório 18 (Relatório de atendimentos sem listar detalhes das chamadas) da base da Conexa (aplicativo da Telemedicina). Foram considerados atendimentos realizados de pronto atendimento com status de concluído, Desfecho diferente de atendimento interrompido e paciente faltou e que o campo Origem está como atendimento com fila. - Relatório de procedência do SAP BO (Universo: Análise de procedência - Atendimento) foram considerados atendimentos de PA com status confirmada e a especialidade é referente a atendimento SHM e o nome do prestador é diferente de Telemedicina. - Relatório de atendimentos PS hospitalares (WPD) do SAP BO (Universo: Análise de Informações WPD - Pronto Socorro) que não é necessário filtro. - Relatório do sinistro do SAP BO (Universo: Análise de Atendimento) foram considerados passagens em PA todos aqueles atendimentos com o campo Descrição grupo de atendimento preenchido como Pronto Socorro. Como chave de todas as bases foi utilizado o CPF, em que, nas bases de procedência, sinistro e WPD não estão 100% preenchidos e, para calcular o intervalo entre os atendimentos, foi utilizada a data de atendimento.

**Análise do resultado:** estabelecemos como meta primária que o indicador não ultrapassasse 10% nesse primeiro ano, o que foi alcançado com sucesso. Na série estudada, apenas em abril de 2020 ficou acima de 10%. Em 2021, será estruturado modelo de Fast Track, ou seja, maior rapidez para pacientes atendidos pela Telemedicina e encaminhados para atendimento Hospitalar na Rede Própria, para otimizarmos a Jornada do Paciente.

**Análise do resultado:** para este indicador, não estabelecemos meta de atendimentos para o público específico. No entanto, entendemos que a abrangência dos atendimentos vem aumentando consideravelmente em todos os produtos GNDI e classe social de Beneficiários. Em 2021, serão implantadas Estações de Teleatendimento em algumas unidades de empresas clientes, ampliando o acesso. O acesso à Plataforma de Telemedicina também deverá ser facilitado dentro do aplicativo GNDI Easy.





# ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

# Sumário GRI

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
GRI 101: Fundamentos 2016				
<b>1. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-1	Nome da organização	10	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	10	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-3	Localização da sede	10	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-4	Localização das operações	10,11	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-5	Propriedade e razão social	10	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-6	Mercados atendidos	10,11	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-7	Porte da organização	10, 11, 15, 42	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-8	Informação sobre funcionários e trabalhadores	42, 81	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-9	Cadeia de fornecimento	18	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-10	Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores	18	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-11	Abordagem ou Princípio da precaução	29	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-12	Iniciativas externas	26, 32	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-13	Participação em associações		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ABA - Associação Brasileira de Anunciantes</li> <li>• MMA - Mobile Marketing Association</li> <li>• Fenasaude: Federação Nacional de Saúde Suplementar"</li> </ul>
<b>2. ESTRATÉGIA</b>				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-14	Declaração do principal tomador de decisão	4, 5	
<b>3. ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	13	

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
<b>4. GOVERNANÇA</b>				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-18	Estrutura de Governança	28	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	28, 70, 71	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	71, 72	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	18, 72	
<b>5. ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-40	Lista dos grupos de stakeholders	7, 66	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-41	Acordos de negociação coletiva		"100% dos colaboradores CLT estão cobertos por acordos de negociação coletiva. O indicador abrange todas as unidades operacionais."
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	7	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-43	Abordagem do engajamento de stakeholders	7, 24, 32, 33	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-44	Principais tópicos e preocupações levantados	8, 67	
<b>6. PRÁTICAS DE RELATO</b>				
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	12	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites	67	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-47	Lista dos tópicos materiais	8, 67	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-48	Reformulação de informações		Não houve.
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-49	Mudanças no relato	3, 8	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-50	Período de relato	3	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-51	Data do relatório mais recente		Relatório de Sustentabilidade 2019
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-52	Ciclo de relato	3	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-53	Ponto de contato para questões sobre o relatório		Em caso de dúvidas e sugestões para este documento, entre em contato com Fale com o RI <a href="http://ri.gndi.com.br/outrasinformacoes/fale-com-o-ri">ri.gndi.com.br/outrasinformacoes/fale-com-o-ri</a>
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-54	Declaração de relato de acordo com as Normas GRI	3	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-55	Índice de conteúdo GRI	89-93	
GRI 102: Conteúdo Geral 2016	102-56	Verificação externa	3, 94, 95	

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
Tema material: Crescimento das operações				
Tópico - 201: Desempenho econômico				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	14	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	14	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	14, 15	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	15	
Tópico Próprio: Crescimento das operações	GNDI-10	Rentabilidade do crescimento de operações. [Receita/ no. Vidas (e leitos)]	15	
Tópico Próprio: Crescimento das operações	GNDI-11	Estágio de integração [Número de empresas em cada estágio de integração]	69	
Tema material: Ética e governança corporativa responsável				
Tópico - 205: Anticorrupção				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	29	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	29, 30	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	30	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	Comunicação e treinamento em práticas procedimentos anticorrupção	30, 31	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	30	
Tema material: Eficiência no uso de água e energia				
Tópico - 302: Energia				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	37	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	37	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	37	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	77, 78	
GRI 302: Energia 2016	302-3	Intensidade energética	78	
Indicador próprio: Eficiência energética	GNDI-22	Consumo de energia/Receita operacional líquida	78	

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
Tópico - 303: Água e Efluentes				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	38	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	38	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	38	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	38	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	38	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-3	Retirada de água	79	
Indicador próprio: Intensidade no uso de água	GNDI-9	Intensidade de consumo de água	80	
Indicador próprio: Eficiência no consumo de água	GNDI-23	Consumo de água/ Receita operacional líquida	80	
Tópico não-material				
Tópico - 305: Emissões				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	39	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	39	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	39	
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (escopo1)	40	
GRI 305: Emissões 2016	305-2	Emissões Indiretas (escopo2)	40	
GRI 305: Emissões 2016	305-3	Emissões Indiretas (escopo3)	40	
GRI 305: Emissões 2016	305-4	Intensidade de emissões	40	
Tema material: Geração e descarte de resíduos				
Tópico - 306: Resíduos				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	35	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	35, 36	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	35, 36	
GRI 306: Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados aos resíduos	77	As operações da área de assistência à saúde, que têm na prestação de serviços sua principal atividade, são diretamente responsáveis pela geração de resíduos. Adicionalmente, outros serviços correlatos, como limpeza e manutenção predial, têm parcela na geração dos impactos.

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
GRI 306: Resíduos 2020	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos	77	Temos orientações claras para a contratação de terceiros para a prestação de serviços como lavanderias, que têm de se comprometer com a correta destinação de seus dejetos e com a oferta de tecnologias para gestão integrada do consumo, com foco na redução dos resíduos gerados.
GRI 306: Resíduos 2020	306-3	Resíduo gerado	75	
Indicador próprio: Percentual de resíduos reciclados	GNDI-24	Percentual de resíduos destinados para reciclagem	75	
Indicador próprio: Eficiência na geração de resíduos	GNDI-25	Resíduos gerados/ Receita operacional líquida	76	
Tema material: Valorização e retenção de talentos				
Tópico - 401: Emprego				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	42, 43	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	42, 43	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	42, 43	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Contratação de novos funcionários e rotatividade	83	
GRI 401: Emprego 2016	401-3	Licença maternidade/ paternidade	86	
Tema material: Bem-estar, saúde e segurança de colaboradores				
Tópico - 403: Saúde e segurança ocupacional				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	49, 50	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	49, 50	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	49, 50	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	49, 50	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	50	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-3	Serviços de saúde ocupacional	50	Colaboradores terceiros não são atendidos pela área de Saúde Ocupacional e não estão registrados no sistema, com exceção dos que têm plano de saúde GNDI. Em situação de acidente, ou caso de confirmação Covid, estes profissionais têm acompanhamento garantido. As tratativas no caso de acidentes de trabalho são as mesmas que aplicamos aos colaboradores próprios. Nestes casos, a empresa do terceiro é informada e a condução é dada por ela. A Saúde Ocupacional do GNDI fornece o suporte, quando necessário.

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação sobre saúde e segurança ocupacional	49	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-5	Formação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	50	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	49	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-7	Prevenção e mitigação de saúde e segurança ocupacional impactos diretamente ligados por relações comerciais	50	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018	403-9	Lesões relacionadas ao trabalho	50, 87	
Indicador próprio: Treinamento em saúde e segurança	GNDI-26	Total de horas de treinamento em saúde e segurança	50	
Tema material: Desenvolvimento profissional de médicos e colaboradores				
Tópico - 404: Treinamento e educação				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	46, 47	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	46, 47	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	46, 47	
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	86	
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-2	Programas para atualizar habilidades de funcionários e programas de assistência de transição	46	
Indicador próprio: Desenvolvimento profissional de médicos e colaboradores	GNDI-21	NotreMedical - Número de médicos cadastrados e número de downloads realizados	47	As informações deste indicador foram obtidas junto à Webtraining, fornecedor terceiro contratado, que mantém painéis proprietários desenvolvidos para suas aplicações e também diversas funções plugadas ao Google Analytics. Dessa forma, é possível apurar e entregar os mais diferentes resultados.
Tópico não-material				
Tópico - 405: Diversidade e igualdade de oportunidade				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	45	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	45	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	45	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade 2016	405-1	Diversidade nos órgãos de governança e dos empregados	45, 84, 85	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade 2016	405-2	Razão entre salário base e remuneração de homens e mulheres	85	

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
Tema material: Valorização e retenção de talentos				
Tópico - 406: Não-discriminação				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	43	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	43	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43	
GRI 406: Não-discriminação 2016	406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	43	
Tema material: Atendimento humanizado e de qualidade				
Tópico próprio: Humanização do atendimento				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	51 - 58	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	51 - 58	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	51 - 58	
Indicador próprio: Atendimento humanizado e de qualidade	GNDI-1	Total de queixas registradas	56	
Indicador próprio: Atendimento humanizado e de qualidade	GNDI-2	Treinamentos sobre Humanização do Atendimento	51	
Indicador próprio: Atendimento humanizado e de qualidade	GNDI-3	Indicador atenção primária (taxa de consultas de generalista X especialistas e Resolubilidade da Atenção Primária)	87, 88	
Indicador próprio: Atendimento humanizado e de qualidade	GNDI-4	Número de leitos acreditados (ONA)	59	
Indicador próprio: Atendimento humanizado e de qualidade	GNDI-17	Taxa de infecção hospitalar	52	
Tema material: Promoção da saúde e prevenção de doença				
Tópico próprio: Promoção da saúde e prevenção de doença				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	48, 62 - 64	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	48, 62 - 64	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	48, 62 - 64	
Indicador próprio: Promoção da saúde e prevenção de doença	GNDI-5	Programa Promoção da saúde	64	

GRI STANDARDS	ITEM DE DIVULGAÇÃO	NOME DO ITEM DE DIVULGAÇÃO	PÁGINA E/ OU LINK	RESPOSTA/ RAZÃO DE OMISSÃO
Indicador próprio: Promoção da saúde e prevenção de doença	GNDI-6	Programa de medicina preventiva	62	
Indicador próprio: Promoção da saúde e prevenção de doença	GNDI-8	Diárias de UTI neonatal/parto	63	
Tema material: Inovação e pesquisa em saúde				
Tópico próprio: Inovação e pesquisa em saúde				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	16, 17	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	16, 17	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	16	
Indicador próprio: Inovação e pesquisa em saúde	GNDI-12	Número de Participações em multicêntricos da Indústria Farmacêutica	17	
Indicador próprio: Inovação e pesquisa em saúde	GNDI-13	Número de Participações em multicêntricos - Outros	17	
Indicador próprio: Inovação e pesquisa em saúde	GNDI-14	Número de participações em Congressos - Pôsteres	17	
Indicador próprio: Inovação e pesquisa em saúde	GNDI-15	Número de participações em Congressos - Trabalhos originais	17	
Indicador próprio: Inovação e pesquisa em saúde	GNDI-16	Número de Publicações em revistas especializadas	17	
Tema material: Acesso aos serviços de saúde				
Tópico próprio: Acesso aos serviços de saúde				
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e limites	60	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	60	
GRI 103 Abordagem de Gestão 2016	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	60, 61	
Indicador próprio: Acesso aos serviços de saúde	GNDI-18	GNDI 18: Número de atendimentos realizados via telemedicina (médico e não-médico)	88	
Indicador próprio: Acesso aos serviços de saúde	GNDI-19	GNDI 19: Percentual de atendidos via telemedicina que foram encaminhados para o presencial	88	
Indicador próprio: Acesso aos serviços de saúde	GNDI-20	GNDI 20: Uso de telemedicina (ou mídias) de pessoas de baixa renda (produtos smart até o 200)	88	

# Relatório de asseguuração



## DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS

### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo Grupo Notre-Dame Intermédica (GNDI), para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2020 (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração do GNDI. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

### ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e Princípios<sup>1</sup> da Global Reporting Initiative™ para Relatórios de Sustentabilidade e se refere à prestação de contas do período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020.

### RESPONSABILIDADES DO GNDI E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relatório são de inteira responsabilidade

da administração do GNDI. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

### METODOLOGIA

A verificação contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório, incluindo os indicadores GRI associados aos tópicos materiais;
2. Análise de evidências documentais fornecidas pelo GNDI para o período coberto pelo Relatório (2020);
3. Avaliação dos sistemas utilizados para compilação de dados;
4. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (stakeholders) desenvolvidas pelo GNDI;
5. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000<sup>2</sup>, incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

### LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foi excluída desta verificação qualquer avaliação de informações relacionadas à(ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte do GNDI;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Confiabilidade de dados foram verificados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações

e dados relacionados aos temas materiais apresentados no Relatório;

- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente ao princípio de Equilíbrio da GRI.

### PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- O GNDI realizou em 2020 um novo estudo de materialidade que resultou em onze tópicos materiais. Foram realizadas consultas por meio de vários canais a um grupo significativo de stakeholders. Em nossa opinião, os tópicos e subtópicos selecionados possibilitaram a elaboração de um Relatório equilibrado em um contexto de sustentabilidade atual;
- O Relatório apresenta uma matriz contendo a estratégia do GNDI frente aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, demonstrando o alinhamento entre os ODS e os tópicos materiais da empresa;
- O Relatório apresenta de forma adequada os indicadores associados à opção Essencial da GRI;

1. Materialidade, Inclusão de Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade  
2. International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information

- Em nosso entendimento o Relatório do GNDI apresenta os impactos das atividades da organização de forma equilibrada;
- As inconsistências encontradas no Relatório, em relação a um ou mais Princípios da GRI, foram corrigidas satisfatoriamente.

## CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- O GNDI não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados e indicadores quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;
- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade, do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade e não atenda aos critérios da opção Essencial.

## DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 185 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

O Bureau Veritas implantou e aplica um Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas.

Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com o GNDI, que não seja a verificação independente do Relatório de sustentabilidade. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e esta verificação realizada por nossa equipe.

A equipe que conduziu esta verificação para o GNDI 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.

## CONTATO

[www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp](http://www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp)  
telefone (11) 2655-9000.

São Paulo, 28 de abril de 2021.



**Rubens da Silva Ferreira**  
Auditor-Líder Assurance Sustainability Reports (ASR)  
Bureau Veritas Certification – Brasil



[www.gndi.com.br](http://www.gndi.com.br)