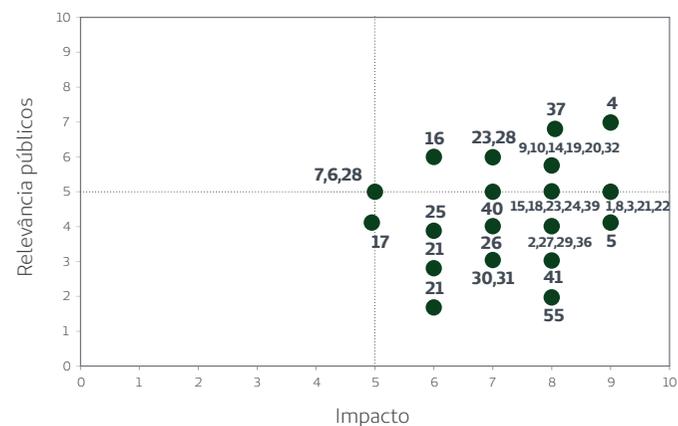


# Matriz de materialidade [G4-19, G4-20 E G4-21]

TEMAS IDENTIFICADOS	MATERIAL		LIMITE	
	● SIM	INTERNO	EXTERNO	
<b>Institucional</b>				
1 Presença de mercado				
2 Remuneração do cooperado				
3 Comunicação e relacionamento com o cooperado				
<b>4 Inovação em saúde (ensino, pesquisa, tecnologia e modelos de atenção à saúde inovadores)</b>	●	●		
5 Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação				
6 Regulação e conformidade com leis e regulamentos internos e externos ( <i>Compliance</i> )				
<b>Econômico</b>				
7 Desempenho econômico				
8 Sinistralidade (relação entre custos da assistência e receita da operadora)				
<b>9 Expansão da Rede Credenciada e da Rede Própria</b>	●	●	●	
<b>10 Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e coberturas</b>	●	●	●	
11 Gestão da cadeia de fornecedores				
12 Contratação de fornecedores locais para fortalecer a rede de pequenos negócios familiares				
13 Gestão da carteira de clientes (vendas e pós-vendas)				
<b>Ambiental</b>				
<b>14 Materiais – origem e uso</b>	●	●	●	
15 Energia				
<b>16 Água</b>	●	●	●	
17 Gestão de emissões de gases causadores de efeito estufa				
18 Estratégia voltada para a gestão do impacto da mudança climática na saúde e a mitigação de riscos				
<b>19 Efluentes e resíduos</b>	●	●	●	



# MATRIZ DE MATERIALIDADE [ G4-19, G4-20 E G4-21]

TEMAS IDENTIFICADOS	MATERIAL		LIMITE	
	● SIM	INTERNO	EXTERNO	
<b>Social</b>				
<b>Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>				
20 Geração de emprego e renda	●	●		
21 Retenção de colaboradores, reduzindo a rotatividade de profissionais				
22 Saúde e segurança no trabalho				
23 Treinamento e educação	●	●	●	
24 Gestão do clima organizacional				
25 Plano de carreira para colaboradores				
26 Remuneração competitiva com o mercado				
27 Iniciativas de inclusão voltadas para menores aprendizes e pessoas com deficiência				
28 Respeito às relações trabalhistas				
<b>Direitos humanos</b>				
29 Não discriminação e respeito às diversidades e minorias				
<b>Sociedade</b>				
30 Ações voltadas para as comunidades e gestão dos impactos das operações no entorno				
31 Retorno de investimentos sociais				
<b>Responsabilidade pelo produto</b>				
32 Saúde e segurança do cliente	●	●	●	
33 Qualificação da Rede Credenciada – prestadores de serviços				
34 Qualidade dos serviços assistenciais				
35 Judicialização da saúde (atendimento por meio de liminares)				
36 Práticas de comunicação e relacionamento com o cliente				
37 Satisfação do cliente	●	●	●	
38 Ações de promoção da saúde e prevenção de doenças	●	●	●	
39 Canais de relacionamento (mecanismos de queixas e reclamações)				
40 Processos para garantir a privacidade do cliente				
41 Desempenho dos planos (pedidos negados e taxa de reclamações)				

