

# Relatório Anual de Sustentabilidade 2019



**02 > MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO**

**05 > SOBRE ESTE RELATÓRIO**

**10 > O GRUPO FLEURY**

**15 > TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE**

**19 > NOSSOS RESULTADOS**

**23 > INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

**29 > O PACIENTE NO CENTRO DO CUIDADO**

**34 > NOSSAS PESSOAS**

**49 > RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

**54 > CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE**

**66 > SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS**

**79 > INFORMAÇÕES CORPORATIVAS**



**Mensagem da  
administração**

# UMA COMPANHIA FEITA PARA DURAR

<102-14>

O ano de 2019 foi desafiador e marcado por um crescimento econômico mais moroso do que o previsto. Mas, apesar de um cenário que não parecia promissor, nos mantivemos no caminho planejado, dando continuidade à estratégia de expansão de nossas operações anunciada em 2017.

Imprimimos uma força de crescimento que nos levou a fechar o ano com 54 novas unidades e um aumento de 9% de receita bruta em relação a 2018 – uma performance relacionada ao fato de estarmos posicionados em diferentes mercados e com um portfólio de marcas reconhecido por sua excelência médica, técnica e de atendimento.

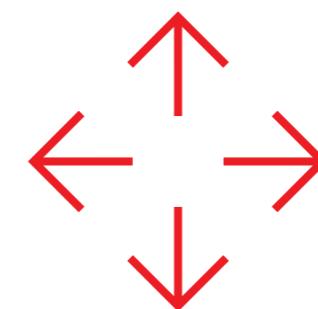
Além de unidades próprias, ao longo de nosso processo de crescimento adquirimos diversas empresas, expandindo nossas marcas para outras regiões do país e ampliando assim nossa presença e capacidade de atendimento. Entre os destaques está a aquisição da operação do Lafe Serviços Médicos no Rio de Janeiro, fortalecendo nossa presença no segundo maior mercado de medicina diagnóstica do país e trazendo mais complementariedade às operações das marcas Labs a+ e Felipe Mattoso.

Também anunciamos a celebração de contrato para a aquisição do Grupo Diagmax, que atua em serviços de diagnósticos por imagem e análises clínicas na Região Metropolitana de

Recife, expandindo nossa presença estratégica no mercado de Pernambuco, onde já atuamos com a marca a+. Destaque também para a aquisição do Inlab – Investigação Laboratorial Ltda. que atua em diagnóstico de análises clínicas na Região Metropolitana de São Luís, marcando a nossa entrada no estado do Maranhão.

Outra importante aquisição veio com o Centro de Patologia Clínica (CPC), empresa de análises clínicas de referência do Rio Grande do Norte. Com mais de 35 anos de tradição e uma das principais referências em exames de análises clínicas do estado, com o CPC o Grupo Fleury vai fortalecer ainda mais sua presença na região Nordeste.

Seguimos também avançando por meio da SantéCorp com a inauguração de duas unidades de atenção primária dentro das unidades de atendimento da marca a+ em São Paulo. Atuando em todos os pontos da cadeia de gestão de saúde, a partir do momento em que o indivíduo é inserido na plataforma passamos a conhecer seu perfil de saúde e estilo de vida, é possível conhecer o paciente, identificar tendências e criar modelos de prevenção. Desde que foi adquirida pelo Grupo Fleury, em dezembro de 2019, a SantéCorp ampliou o número de vidas em sua carteira de 200 mil para mais de 900 mil vidas – um crescimento de aproximadamente de 500%.



**Em 2019, demos continuidade à estratégia de expansão de nossas operações**



## EXCELÊNCIA E INOVAÇÃO

O ano de 2019 marcou também o lançamento do “Campana até Você”, mais uma inovação de alto impacto do grupo. Primeiro laboratório 100% digital do Brasil e primeira iniciativa online-to-offline do mercado de medicina diagnóstica, o Campana traz uma interação totalmente digital entre cliente e laboratório – desde o agendamento até o acompanhamento de resultados dos exames. Outra inovação é a forma de coleta dos exames de análises clínicas, realizada na casa do cliente ou no local de melhor conveniência para ele.

Ao longo do ano, também buscamos ampliar e fortalecer nosso portfólio de produtos

e serviços, focando especialmente nas áreas de Genômica e Proteômica com o lançamento de testes em parceria com startups. Também expandimos as consultas para aconselhamento genético, que anteriormente eram realizadas apenas na Cidade de São Paulo e passaram a ser oferecidas nas cidades de Porto Alegre e Salvador. Com isso, tivemos um crescimento de 59% na linha de negócio do Genômica em 2019, com destaque para a operação de contratação de exames pela plataforma digital (website), que apresentou crescimento superior a 100% e foi responsável por 7% da receita total.

## PLATAFORMA DE NEGÓCIOS

Em dezembro de 2019, durante o Fleury Investor Day, anunciamos com detalhes a construção de nossa Plataforma de Negócios em Saúde. Juntamente com a SantéCorp (adquirida em 2018), temos trabalhado para o desenvolvimento de uma plataforma e ecossistema em saúde para conectar pacientes e serviços. O objetivo é colocar o paciente no centro do cuidado, integrando suas informações e dados, e desta forma auxiliar na condução mais adequada de seu caso clínico.

O público-alvo para o serviço dessa plataforma e ecossistema em saúde são operadoras de saúde e empresas que, por meio deste serviço, poderão coordenar melhor o cuidado de seus beneficiários, reduzindo assim a sinistralidade do plano de saúde. Alguns serviços da plataforma e ecossistema já estão lançados e outros em desenvolvimento.

## RESPONSÁVEL E SUSTENTÁVEL

Temos o paciente no centro de todas as nossas decisões e estamos sempre buscando a melhor forma de oferecer nossos serviços com qualidade, responsabilidade e de forma sustentável. Como resultado, em 2019 conquistamos, pela 10<sup>a</sup> vez consecutiva o primeiro lugar no ranking das empresas mais hospitalaires do Brasil, promovido pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE) e, pela 18<sup>a</sup> vez, o prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente como a melhor na categoria Medicina Diagnóstica. Esses reconhecimentos também se refletem na manutenção do alto patamar de Net Promoter Score (NPS) consolidado de todo o nosso portfólio de marcas, que atingiu 77,2% no ano de 2019.

Também seguimos apoiando o Pacto Global, uma iniciativa desenvolvida pelo ex-secretário geral da ONU (Orga-

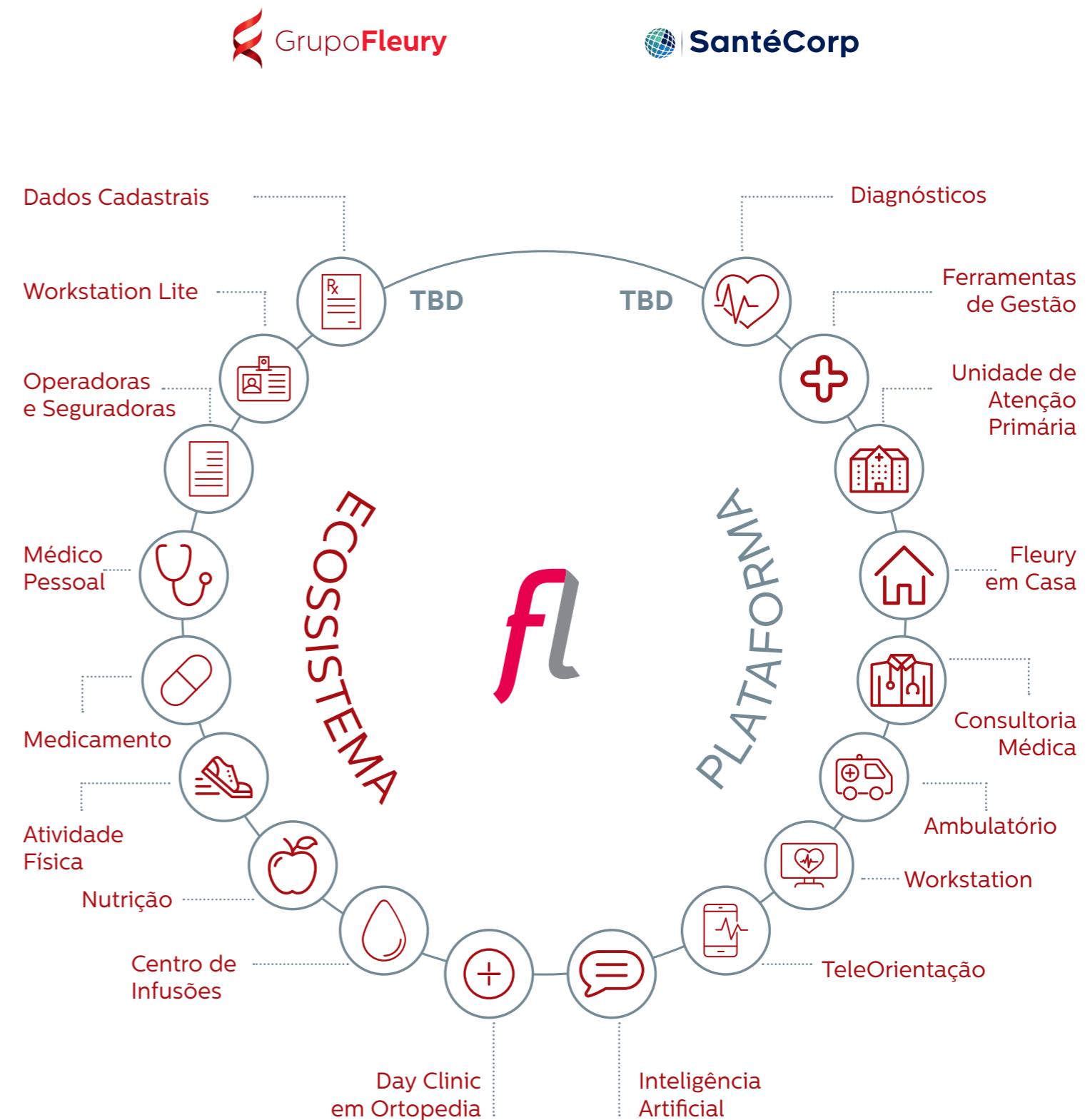
nização das Nações Unidas), Kofi Annan, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Além disso, pela 7<sup>a</sup> vez consecutiva, o Grupo Fleury foi selecionado para integrar a 15<sup>a</sup> carteira do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), colocando-se entre as 30 empresas do país que apresentam os melhores desempenhos em práticas de sustentabilidade empresarial.

Aos 94 anos de existência, sabemos que somos uma companhia feita para durar. Nossa longevidade está diretamente relacionada à incorporação rápida de novas tecnologias, antecipando soluções complexas e entregando diagnósticos precoces. Queremos ser cada vez mais reconhecidos pela comunidade médica e pelos clientes por nossa capacidade de execução estratégica e disciplina de gestão – alavancas que nos permitem buscar um crescimento sustentável, pautado pela inovação e pelo cuidado com as pessoas.

Nesse quase um século de existência, acredito que estamos no caminho certo. Seguimos confiantes com o nosso posicionamento e na busca pela geração de soluções inovadoras capazes de apoiar o médico na conduta clínica de seus pacientes e, com isso, gerar sustentabilidade ao sistema de saúde, um compromisso permanente da nossa instituição.

Boa leitura!  
**Carlos Marinelli**  
 Presidente do Grupo Fleury

## PLATAFORMA DE SAÚDE E ECOSISTEMA



A Visão inspira as pessoas a quererem assumir uma Missão. É um pensamento que descreve o que vamos fazer para tornar a Visão uma realidade ou como vamos atuar naquela realidade.

Prover soluções cada vez mais completas e integradas para a gestão da saúde e o bem-estar das pessoas, com excelência, humanidade e sustentabilidade



## Sobre este Relatório

Por mais um ano publicamos nosso relatório anual de sustentabilidade baseado nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) em sua versão Standard, opção Essencial, e em linha com as orientações do Relato Integrado (IR). Neste material, apresentamos nosso desempenho econômico, social e ambiental no ano de 2019 (de 1º de janeiro a 31 de dezembro), sempre buscando o princípio da transparência com nossos públicos de atuação e abordando temas que possam causar qualquer tipo de impacto para o negócio e para a sociedade.

<102-49, 102-50, 102-52, 102-54>

## TEMAS MATERIAIS

<102-21, 102-44, 102-46, 102-47>

A agenda estratégica de sustentabilidade tem como objetivo alavancar o valor da sustentabilidade por meio de temas proprietários do mercado de saúde. Para determinar a forma de abordagem dos assuntos tratados ao longo deste material, nos guiamos pela materialidade, que aponta quais os temas de maior importância para os *stakeholders* do Grupo Fleury.

Foram consultadas as partes interessadas internas e externas, identificadas como prioritárias pelo grupo: colaboradores, médicos, investidores, clientes, hospitalares, fornecedores, laboratórios clientes, operadoras de saúde, comunidade vizinhas, ONGs, instituições de sustentabilidade, órgãos ambientais, startups, sindicatos e universidades e executivos (presidência, diretoria executiva e conselho de administração).



No ciclo de 2019, revisamos a matriz de materialidade e, para o processo, convidamos um total de 17.733 pessoas, com o retorno de 2.119 participantes consultados, utilizando mecanismos como entrevistas pessoais (12 executivos) e ferramentas on-line (2.085 diferentes *stakeholders*). Também realizamos um painel de engajamento presencial com a participação de 22 pessoas (colaboradores, clientes e representantes setoriais). Além disso, o processo envolveu a análise de estudos setoriais e de metodologias de mercado para a consolidação desses temas.

Importante ressaltar o maior engajamento dos *stakeholders* em relação ao último processo de materialidade realizado em 2016, especialmente nas devolutivas on-line: de 988 em 2016, para 2.085 em 2020. Os resultados da materialidade devem ser revisitados a cada três anos, conforme diretrizes da política de sustentabilidade da companhia.

<102-40, 102-42, 102-43, 102-48>

Os tópicos e subtópicos a seguir consolidam a matriz de materialidade da companhia, a partir do resultado da consulta aos públicos mencionados. Eles refletem os atuais desafios do mercado de saúde brasileiro e estão apresentados na ordem de prioridade determinada por estes *stakeholders*. Os temas foram divididos entre materiais – priorizados pelos *stakeholders* e pela organização para definição das estratégias – e transversais, os quais devem permear as discussões de modo amplo na organização.

Assim como no ciclo de 2017, o tópico “Mudanças Climáticas” não figura como um tema material na priorização da matriz.

### Experiência do cliente

1. Excelência no atendimento
2. Segurança e bem-estar do cliente
3. Facilidade e acesso aos serviços de saúde
4. Segurança dos dados e privacidade do cliente
5. Respeito à diversidade

### Inovação e sustentabilidade econômica

1. Inovação técnico-científica
2. Saúde financeira do negócio
3. Pesquisa e desenvolvimento
4. Novos negócios e/ou serviços
5. Tecnologias digitais

### Relacionamento com colaboradores

1. Desenvolvimento profissional e oportunidades de carreira
2. Inclusão, igualdade de gênero e valorização da diversidade: Equidade de gênero; Pessoas com Deficiência; Étnico-racial; Identidade de gênero; Geracional; Orientação sexual
3. Combate a todas as formas de discriminação
4. Atração e Retenção
5. Programa de voluntariado

### Alianças e parcerias

1. Engajamento com startups
2. Engajamento com fornecedores
3. Engajamento com operadoras de saúde
4. Engajamento dos médicos
5. Participação em entidades setoriais e de classe

### Investimento social e influência na sociedade

1. Educação para a saúde da população
2. Desenvolvimento de iniciativas sociais
3. Engajamento (diálogo com comunidade local)
4. Influência em Políticas Públicas
5. Gestão e desenvolvimento da cadeia de fornecedores
6. Contribuição para a melhoria do serviço de saúde pública
7. Prevenção de doenças e promoção da saúde
8. Formação e capacitação de profissionais da saúde

### Impacto ambiental (tópico transversal)

1. Gestão de resíduos
2. Consumo de água
3. Consumo de energia
4. Infraestrutura e instalações sustentáveis



## GESTÃO INTEGRADA

Para o Fleury, a sustentabilidade possui um vínculo direto com a missão da empresa e é entendida como o gerenciamento integrado e balanceado da atividade econômica, responsabilidade ambiental e bem-estar da sociedade. De forma a reforçar esta conexão, os temas estarão destacados ao longo do relatório e, no início de cada capítulo, serão correlacionados com os pilares de gestão definidos pelo Relato Integrado:



### CAPITAL FINANCEIRO

Conjunto de recursos disponíveis para ser utilizado na produção de bens ou na prestação de serviços, como geração de caixa, financiamentos e dívidas.

**Tópicos:** Inovação e sustentabilidade econômica, Experiência do Cliente, Impacto Ambiental (transversal)



### CAPITAL DE INFRAESTRUTURA

Objetos físicos manufaturados disponíveis a uma organização para uso na produção de bens ou na prestação de serviços como máquinas, equipamentos, instalações, edificações, benfeitorias e terrenos.

**Tópicos:** Inovação e sustentabilidade econômica, Investimento social e influência na sociedade, Impacto Ambiental (transversal)



### CAPITAL INTELECTUAL

Intangíveis baseados em conhecimento como patentes, direitos autorais, software, direitos e licenças, além do conhecimento tácito, sistemas, procedimentos e protocolos.

**Tópicos:** Inovação e sustentabilidade econômica, Impacto Ambiental (transversal)



### CAPITAL HUMANO

Competências, habilidades e experiências das pessoas e suas motivações para inovar.

**Tópicos:** Relacionamento com colaboradores, Impacto Ambiental (transversal)



### CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Instituições e os relacionamentos dentro e entre comunidades, grupos de partes interessadas e outras redes, e a capacidade de compartilhar informações para melhorar o bem-estar individual e coletivo.

**Tópicos:** Experiência do Cliente, Investimento social e influência na sociedade, Impacto Ambiental (transversal)



### CAPITAL NATURAL

Recursos ambientais renováveis e não renováveis e processos ambientais que fornecem bens ou serviços que apoiam a prosperidade de passada, presente e futura de uma organização

**Tópicos:** Experiência do cliente, Inovação e sustentabilidade econômica, relacionamento com colaboradores, impacto ambiental, investimento social e influência na sociedade e alianças e parcerias

## INTEGRAÇÃO DA AGENDA 2030 PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

&lt;102-15&gt;

Cientes de nosso papel como agentes de transformação, pautamos a estratégia de sustentabilidade da companhia com base em agendas propostas por instituições de referência, sendo os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pelas Nações Unidas, importantes balizadores de nossas iniciativas.

Nesse sentido, realizamos em 2017 um mapeamento das contribuições da companhia para o atingimento da Agenda 2030. Em um processo contínuo, revisamos anualmente esse estudo e em 2019, além de revisitar os projetos e a correlação específica de cada iniciativa com seu respectivo ODS, aprimoramos o material e incluímos os impactos da companhia nessa agenda.

O estudo tomou como base o “SDG Compass – Diretrizes para a implementação dos ODS na estratégia do negócio”, desenvolvido pelo Global Reporting Initiative (GRI), UN Global Compact e World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Analizando a magnitude dos nossos impactos no avanço da implementação da Agenda 2030, dado a natureza do nosso negócio, a contribuição positiva primordial da organização se dá no ODS 3 “Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades”. Contribuímos positivamente de forma bastante significativa também para as agendas do ODS 9 “Indústria, inovação e infraestrutura”, por meio de nossa atuação na área de digital e inovação. Mais informações podem ser obtidas ao

**Contribuímos de forma significativa para os seguintes ODS**



longo do relatório com alguns exemplos das iniciativas desenvolvidas.

Trabalhamos gerenciando os impactos da organização nos ODS 7 “Energia Acessível e Limpa” e 12 “Consumo e Produção Responsáveis”, respectivamente devido ao consumo de energia e a geração de resíduos. Ambos os impactos são acompanhados através de indicadores de geração de resíduos e de consumo de energia, reportados mensalmente no painel BSC da companhia. Além do acompanhamento dos números são realizados planos de ação para a correção de anormalidades, campanhas de conscientização, além de um trabalho muito próximo com a área de manutenção e facilites na busca por oportunidades de melhoria na infraestrutura da organização que impactem na redução, principalmente do consumo de energia. A companhia também adotou como medida a compra de energia renovável, no mercado livre de energia.

Unidade sustentável Fleury Alphaville



## COMO NOS COMUNICAMOS COM NOSSOS STAKEHOLDERS

Estamos sempre atentos a cada um dos nossos principais *stakeholders*, por meio de diferentes canais. Aplicamos em todas as nossas marcas e unidades a pesquisa de NPS (*Net Promoter Score*), que avalia o quanto os clientes estão dispostos a recomendar os produtos e serviços de uma empresa e mantemos um alto patamar na nota, ano após ano. Além disso, também realizamos com periodicidade um fórum que promove o encontro entre clientes e membros da diretoria para um bate-papo sobre algum tema específico.

Nossos principais canais de comunicação com os *stakeholders* são:

> **Ouvidoria:** todos os clientes podem registrar solicitações com nossas marcas por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), da Ouvidoria e do Fale Conosco nos sites e nas centrais de atendimento. Reclamações são recebidas também por meio de mídias sociais e dos departamentos comercial e jurídico.

> **Clientes:** desde 2016 mantemos o Conselho de Clientes, responsável por apurar o entendimento da percepção externa sobre nossas atividades. São realizados encontros periódicos com grupos específicos de clientes para abordar temas de interesse e buscar avaliações sobre a prestação de serviços da empresa – e com reporte direto à Diretoria Executiva.

> **Médicos:** trabalhamos de uma forma próxima ao nosso corpo clínico por meio de diversas iniciativas desenvolvidas internamente e também de relacionamento com a comunidade médica. Ao longo do ano, foram realizadas 321.471 assessorias médicas, e enviados aos médicos clientes 91.928 relatórios integrados. Internamente realizamos 62 reuniões de atualizações e 78 reuniões de especialidades médicas.

> **Fornecedores:** possuímos o Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (PERC), voltado para aprimorar o relacionamento com a Cadeia de Fornecedores do Grupo Fleury, garantindo a qualidade do fornecimento, melhoria contínua e fortalecimento das relações. Alinhado aos objetivos estratégicos, visão, missão, valores e código de conduta do Grupo Fleury, o Programa estimula práticas nas seguintes dimensões avaliadas: qualidade; termos & condições; compliance & sustentabilidade; criatividade & inovação. O principal objetivo é o desenvolvimento e aprimoramento das relações comerciais entre as empresas. Em 2019, foram 52 fornecedores participantes do Programa.

> **Investidores:** a companhia conta com uma área dedicada de Relações com Investidores, responsável por responder a quaisquer ques-

tões relacionadas a analistas e investidores. Existe uma página dedicada a esse público no site da companhia, ([www.fleury.com.br/ri](http://www.fleury.com.br/ri)) onde são divulgadas as principais informações de relevância sobre o Grupo Fleury.

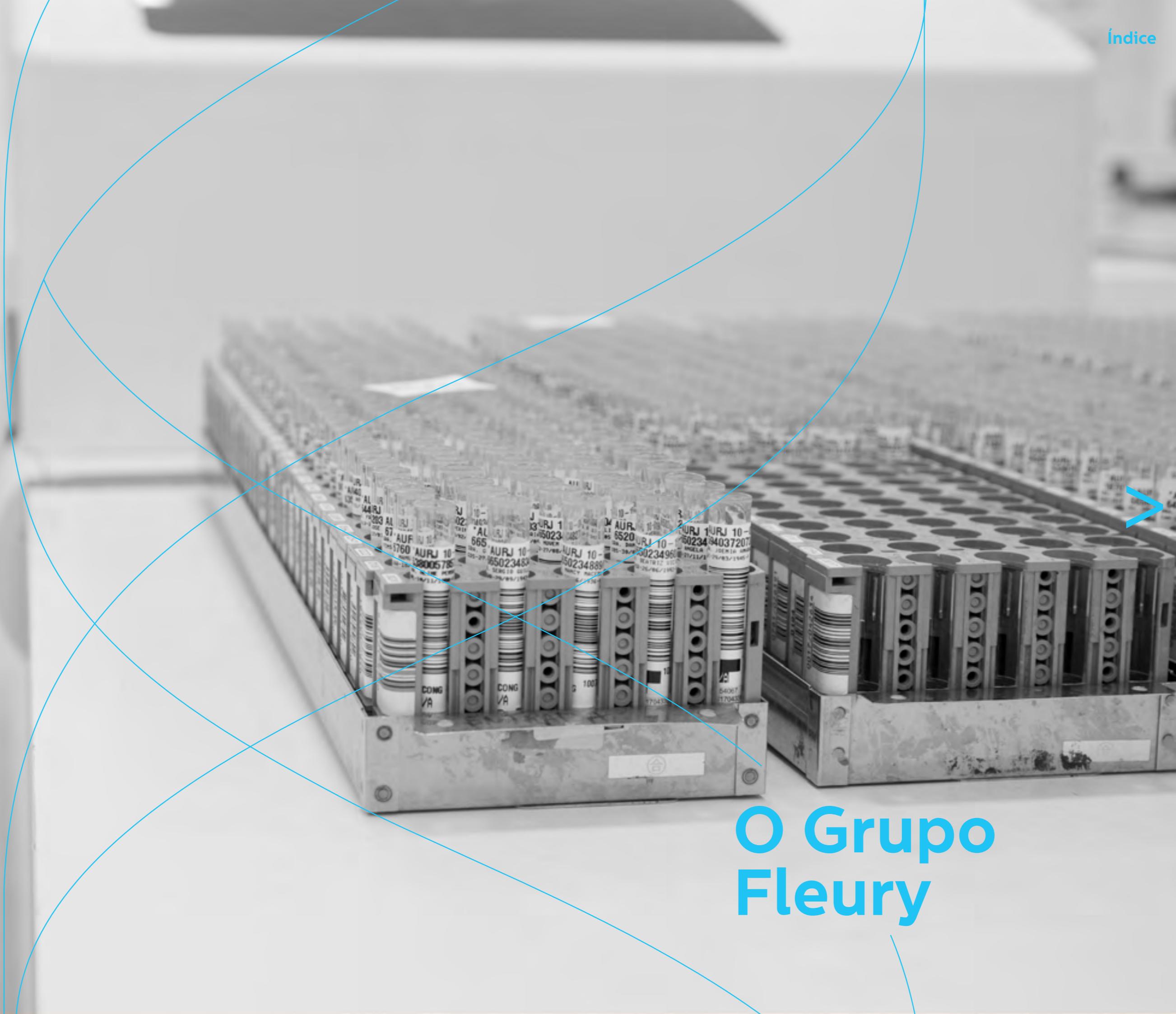
> **Colaboradores:** possuímos diversos canais de comunicação eletrônicos e físicos em todas as unidades, por meio dos quais são comunicadas todas as informações mais relevantes sobre a companhia, além de ações que podem engajar a participação dos colaboradores, como treinamentos e iniciativas de voluntariado. Entre os principais canais estão o Point (intranet), o mural, a plataforma de voluntariado e o *pointcast*. Lançado em 2019, o *pointcast* consiste em uma nova forma de atualização sobre as principais iniciativas da companhia, com áudios curtos que podem ser baixados da internet pelos colaboradores.



**Estamos  
sempre atentos  
aos nossos  
principais  
*stakeholders***



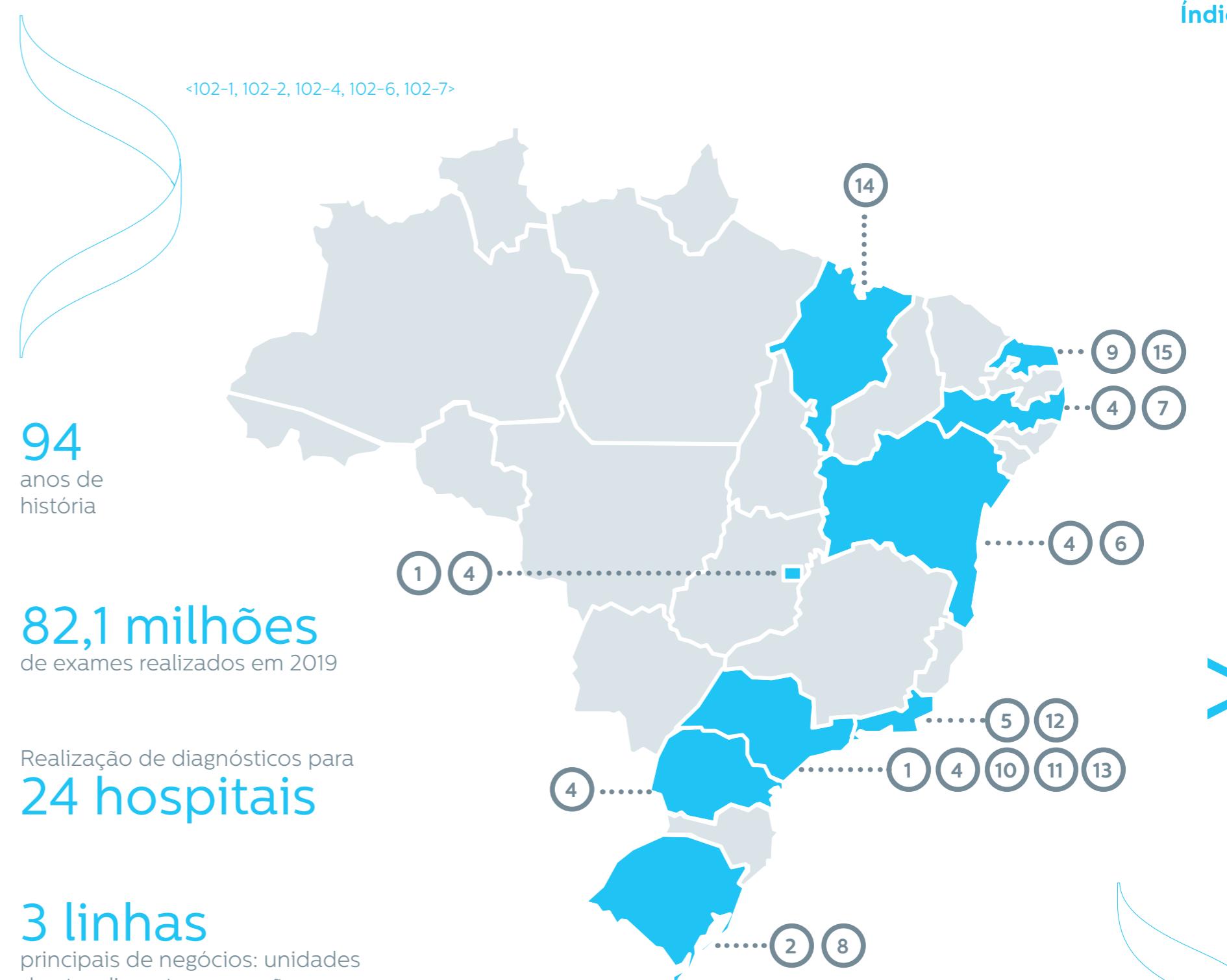
Centro de Infusões da Unidade Morumbi do Fleury Medicina e Saúde



O Grupo  
Fleury

Há mais de 90 anos trabalhamos para levar inovação, excelência técnica, médica e de atendimento a todos os nossos clientes, colaboradores e parceiros. Neste quase um século de existência, não paramos de crescer e de nos transformar continuamente para cumprir nossa missão de levar saúde e bem-estar para a plena realização das pessoas.

Seguindo com nosso plano de expansão, em 2019 ampliamos nossa presença no Brasil. Por meio de fusões e aquisições, estamos levando nossas marcas e a qualidade de nosso atendimento a cada vez mais pessoas e ampliando o alcance de nossas soluções de cuidado integrado e de geração de valor para toda a cadeia de saúde no país.



## 224 unidades

nos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Pernambuco, Bahia, Paraná, Rio Grande do Norte, Maranhão, além do Distrito Federal

**3,5 mil**  
testes ofertados em 37 áreas

**10 mil**  
funcionários e 2,4 mil médicos prestando serviços

## 15 marcas

presentes nas maiores regiões metropolitanas do Brasil e posicionadas nos setores premium, intermediário-alto e intermediário

# RECONHECIMENTOS EM 2019

**Marcas Brasileiras Mais Valiosas:** a marca Fleury Medicina e Saúde foi eleita, pela terceira vez consecutiva, uma das 25 marcas mais valiosas do país pela consultoria global Interbrand, sendo novamente a única empresa do setor de medicina diagnóstica a integrar o ranking, que está em sua 13ª edição.

**Consumidor Moderno:** reconhecida pelo prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao cliente na categoria medicina diagnóstica.

**Empresas mais hospitaleiras do Brasil:** 1º lugar no ranking das cinco empresas mais hospitaleiras do Brasil promovido pelo IBHE.

**Guia Exame de Sustentabilidade 2019:** empresa destaque no setor de saúde.



## CERTIFICAÇÕES

Programa de Acreditação para Laboratórios Clínicos (Palc)

Certificação ISO 9001

Certificação ISO 14001

Acreditação internacional do Colégio Americano de Patologistas (CAP)

Acreditação internacional do Colégio Americano de Radiologia (ACR)

Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem (PADI) do Colégio Brasileiro de Radiologia

Programa de Qualidade em Densitometria Óssea (PROQUAD)

Em 2019, completamos 20 anos de nossa primeira certificação, a ISO 9001, obtida pela marca Fleury Medicina e Saúde.

## COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS

<102-12>

**Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):** acordo assumido em 2015 pelos países que integram a ONU, reúne 17 objetivos e 169 metas a serem alcançadas pelo mundo até 2030, envolvendo temas como saúde e bem-estar, educação, mudança do clima, igualdade de gênero, entre outros. O Grupo Fleury utiliza como um dos direcionadores da sua estratégia em sustentabilidade a agenda proposta pelos ODS, priorizando iniciativas relacionadas aos ODS mais associados à sua área de atuação.

**Pacto Global das Nações Unidas:** signatários desde 2013, somos comprometidos com a promoção de ações de responsabilidade socioambiental dos 10 Princípios Universais do Pacto Global. A iniciativa da ONU tem o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócio, de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

**Princípios de Empoderamento das Mulheres:** em 2017 aderimos ao compromisso da ONU Mulheres e do Pacto Global para reafirmar nosso empenho em garantir um ambiente íntegro, igualitário e de oportunidades para todos os colaboradores.

**Termo de Compromisso com a Ética e a Integridade:** em 2019 fomos novamente aprovados no programa promovido pela Secretaria-Executiva do Pró-Ética, vinculado à Controladoria Geral da União, de forma a atuar e contribuir para um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente.

**Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção:** assinado em 2010, o documento concebido pelo Instituto Ethos, Comitê Brasileiro do

Pacto Global e escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (Unodoc) aborda temas como corrupção de agentes públicos, crime organizado, sonegação fiscal e lavagem de dinheiro.

**Rede Brasil do Pacto Global:** participamos desde 2010 do movimento que tem como objetivo consolidar conceitos básicos da cidadania, assim como melhorar a qualidade de vida no planeta. O Grupo Fleury participa também de grupos de trabalho promovidos pela rede.

**GHG Protocol:** desde 2010 o Grupo Fleury registra publicamente os seus inventários de emissões de gases causadores do efeito estufa na plataforma.

**Carbon Disclosure Program (CDP):** integramos desde 2015 a iniciativa que tem como objetivo fomentar uma nova maneira de as empresas fazerem negócios, prevenindo os danos ocasionados pelas mudanças climáticas e o esgotamento dos recursos naturais.

**Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE):** em 2019, fomos pela sétima vez selecionados para integrar a carteira da B3 que valoriza companhias comprometidas com o desenvolvimento sustentável.



Para saber mais sobre nossa atuação e nossos compromissos, acesse [www.fleury.com.br/ri](http://www.fleury.com.br/ri)



Transparência  
e integridade

medicina  
diagnóstico

**CAPITAIS**


FINANCEIRO



HUMANO


SOCIAL E DE  
RELACIONAMENTO

**ODS**

**TÓPICOS MATERIAIS**
**Experiência do Cliente (EC)**


Segurança e bem-estar do cliente;  
Facilidade e acesso aos serviços de saúde;  
Segurança dos dados e privacidade do cliente;  
Respeito à diversidade.

**Relacionamento com Colaboradores (RC)**


Combate a todas as formas de discriminação;  
Inclusão, igualdade de gênero e valorização da diversidade.

**Investimento Social e Influência na Sociedade (ISIS)**


Educação para a saúde da população;  
Engajamento (diálogo com comunidade local).

**COMO GERAMOS VALOR?**

- Fazemos parte do Novo Mercado, segmento que exige a adoção do mais elevado padrão de governança corporativa.
- Somos parte da carteira 2020 do ISE, que avalia as melhores práticas de sustentabilidade empresarial.
- Integramos o Cadastro Nacional de Empresas Comprometidas com a Ética e a Integridade.
- Nossa processo de gestão de riscos foi definido com base nas melhores práticas de mercado.
- Fomos reconhecidos como a melhor empresa do setor de saúde pelo Guia Exame de Compliance.



Somos comprometidos com os mais altos padrões de governança e acreditamos que a transparência é uma característica essencial para a manutenção do negócio. Nossa estrutura atende às melhores práticas de mercado, sendo apoiada por uma base que engloba Auditoria Interna, Compliance, Gestão de Riscos e Segurança da Informação. <102-18, 102-32>

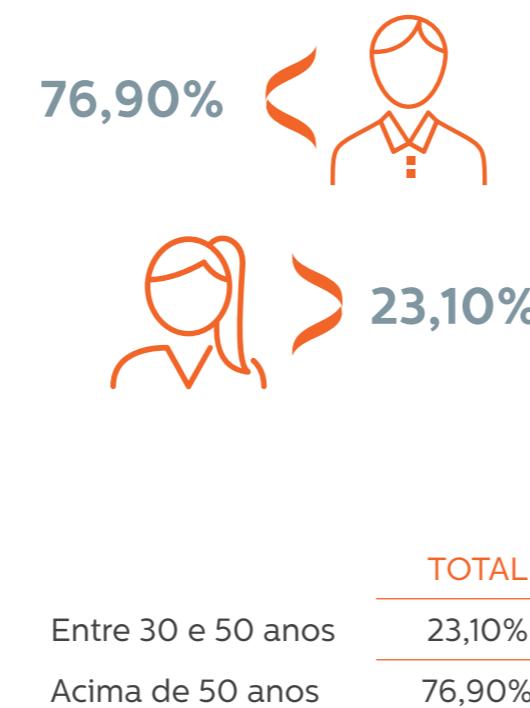
Nosso Conselho de Administração atua para direcionar os negócios do grupo, sendo composto de, no mínimo, sete e, no máximo, onze membros efetivos, com até oito membros suplentes. Ele tem como objetivo fixar a orientação geral dos negócios e eleger a Diretoria Estatutária, entre outras competências que lhe são atribuídas pela Lei e pelo Estatuto Social da companhia. O mandato de seus membros é de dois anos e vigente até 2021, com reeleição permitida. <102-26>

Atualmente, o Conselho possui dez membros efetivos e três membros suplentes, sendo três conselheiros efetivos independentes e conta com o apoio de quatro Comitês de Assessoramento: Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance; Finanças e Projetos; Estratégia; e Remuneração, Nomeação e Desenvolvimento Organizacional. Os Comitês são de caráter permanente, reúnem-se mensalmente (Finanças e Projetos e Estratégia) e bimestralmente (Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance e Remuneração, Nomeação e Desenvolvimento Organizacional), tendo no mínimo, um membro do Conselho de Administração em sua composição. <102-19, 102-20>

**Somos comprometidos  
com os mais altos  
padrões de governança**

### PERFIL DO CONSELHO

<405-1>



### MEMBROS DO CONSELHO

Marcio Pinheiro Mendes  
(Presidente)

Fernando Lopes Alberto  
(Vice-Presidente)

Rui Monteiro de Barros Maciel  
(Conselheiro)

Andrea da Motta Chamma  
(Conselheiro)

Luiz Carlos Trabuco Cappi  
(Conselheiro)

Samuel Monteiro dos Santos Junior  
(Conselheiro)

Vinicius José de Almeida Albernaz  
(Conselheiro)

Fernando de Barros Barreto  
(Conselheiro Independente)

Cristina Anne Betts  
(Conselheiro Independente)

André Marcelo da Silva Prado  
(Conselheiro Independente)

Ivan Luiz Gontijo Junior  
(Suplente)

Octavio de Lazari Junior  
(Suplente)

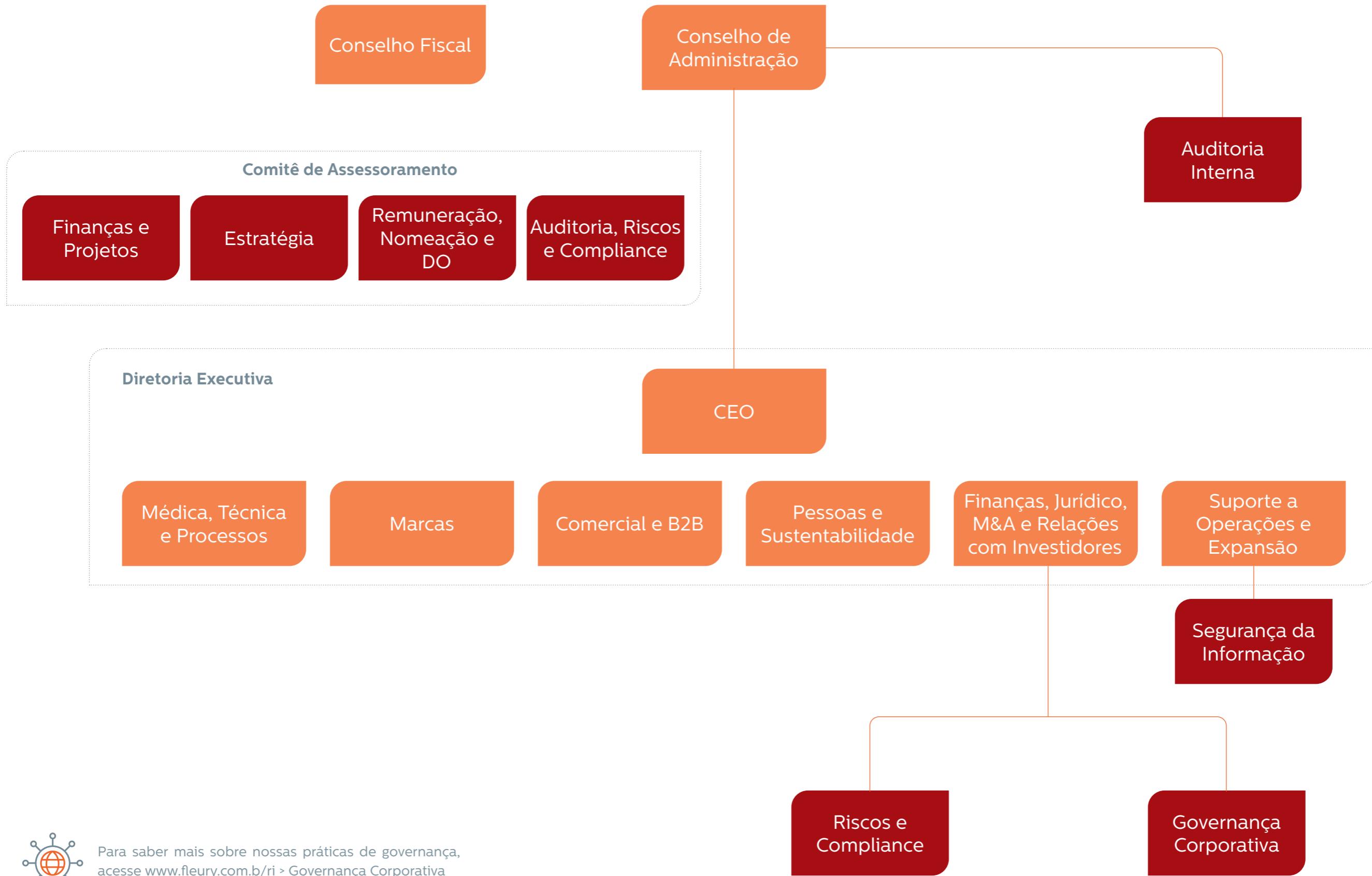
Manoel Antonio Peres  
(Suplente)



Unidade Leblon da Clinica Felipe Mattoso

**ORGANOGRAMA DO GRUPO FLEURY**

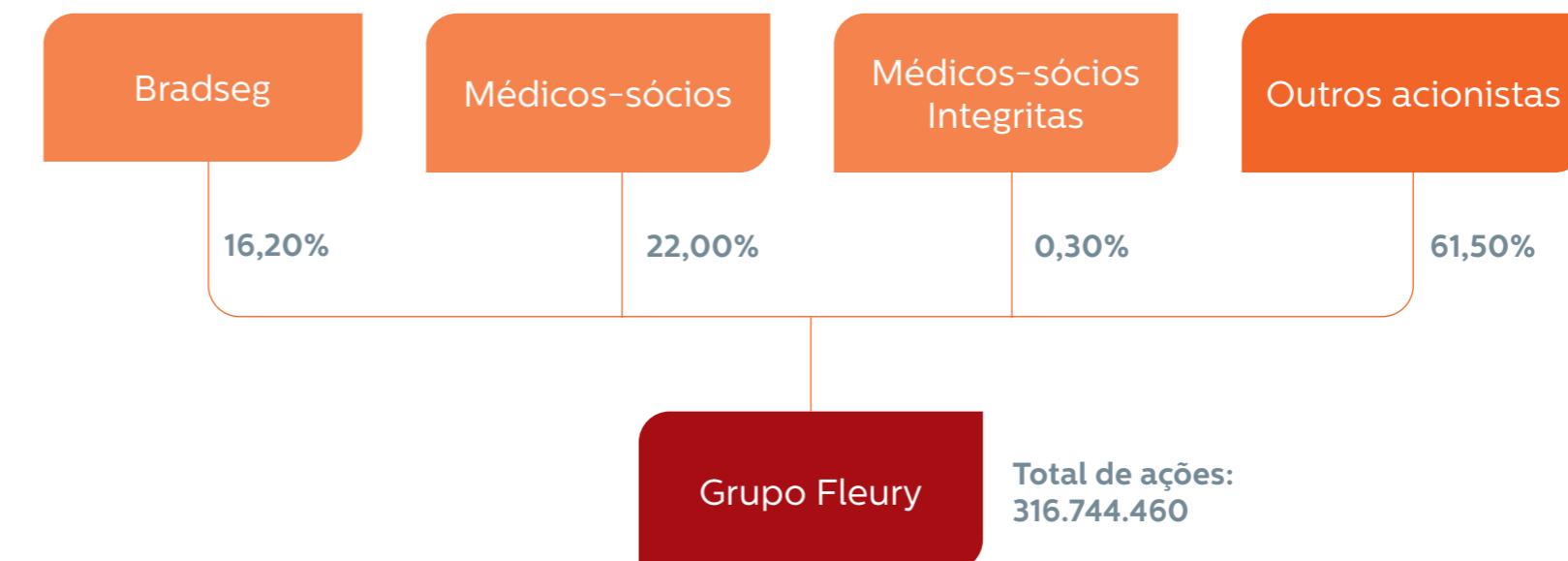
&lt;102-22&gt;



Para saber mais sobre nossas práticas de governança,  
acesse [www.fleury.com.b/ri](http://www.fleury.com.b/ri) > Governança Corporativa

## MERCADO DE CAPITAIS

Desde 2009, com a abertura de nosso capital, temos nossas ações comercializadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3), no Novo Mercado, segmento que exige a adoção do mais elevado padrão de governança corporativa. Em novembro de 2019, fomos selecionados para integrar a carteira 2020 do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3) pelo sétimo ano consecutivo. Estamos novamente entre as 30 companhias com os melhores desempenhos em critérios que avaliam práticas de sustentabilidade empresarial, em quesitos como meio ambiente, sociedade, governança corporativa e performance econômica.



### EMPRESA PRÓ-ÉTICA

Integramos o Cadastro Nacional de Empresas Comprometidas com a Ética e a Integridade (Empresa Pró-Ética), uma iniciativa do Instituto Ethos e da Controleitoria-Geral da União (CGU) que avalia e divulga as companhias voluntariamente engajadas na construção de um ambiente de integridade e confiança nas relações comerciais.

Segundo o Instituto Ethos, o Pró-Ética faz parte de um conjunto de ações voltadas para prevenir a corrupção e promover a ética e a integridade no meio corporativo e representa um marco para novos tempos nas relações entre o Estado e o setor privado, assim como nas relações entre empresas e sociedade.

Para fazer parte do cadastro, é necessário que as empresas possuam uma série de ferramentas para prevenir a corrupção internamente, tais como código de conduta, políticas de auxílio ao poder público no combate à lavagem de dinheiro, sistemas de controle interno e auditoria. Entre todas as companhias listadas em 2019, o Grupo Fleury obteve a maior pontuação.



Para saber mais, acesse  
[https://www.ethos.org.br/conteudo/projetos/integridade/empresa\\_pro\\_etica/](https://www.ethos.org.br/conteudo/projetos/integridade/empresa_pro_etica/)



Unidade Zona Sul do Weinmann (RS)

## GESTÃO DE RISCOS

<102-11, 102-29, 102-30, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2>

O processo de gestão de riscos do Grupo Fleury foi definido com base nas melhores práticas de mercado (COSOERM<sup>1</sup> e ISO 31.000<sup>2</sup>) e se baseia no conceito de três frentes de defesa, onde cada ente da organização tem papéis definidos no processo de gestão dos riscos da companhia. Esta metodologia auxilia na evolução contínua do processo de gestão de riscos, promovendo seu amadurecimento.

O processo de identificação de riscos se dá a partir de uma série de atividades executadas nos mais diversos níveis da organização, como o *control self-assessment*, mapeamento da área de compliance, auditorias interna e externa, avaliações da gestão, entre outras.

As etapas de verificação de riscos e validação de controles são realizadas pelos líderes do processo e pela área de Auditoria Interna, respectivamente. Esta avaliação leva em consideração a complexidade dos apontamentos e o quanto cada fragilidade contribui para a exposição a um determinado risco, e passa pela governança da área de Auditoria Interna, que se baseia nos resultados dos testes realizados na avaliação dos riscos.

Para todos os apontamentos, são geradas ações de tratamento que devem necessariamente apresentar um responsável direto e um prazo para sua conclusão. Estes prazos devem respeitar os limites estabelecidos em política interna, bem como as possibilidades de postergação.

Em 2019, seguimos consolidando a segurança necessária aos negócios, com a avaliação cuidadosa de potenciais riscos e falhas regulatórias. Nossos processos envolvem uma sólida estrutura de gestão ligada ao Conselho de Administração, com processos e mecanismos de controle que ajudam a identificar de forma preventiva fatores que podem impactar o negócio.

INSTÂNCIAS DE GESTÃO	PRINCIPAIS POLÍTICAS E PROCESSOS
Gerência de Riscos e Compliance	Política de Gestão de Riscos
Comitê de Auditoria e Riscos	Plano de Auditoria Interna Bianual
Comitê Gestor de Crise	Plano de Continuidade dos Negócios
Núcleo de Segurança do Paciente	Política de Integridade
Grupo de Emergências	Política de Patrocínios e Doações
	Política de Sustentabilidade
	Política de Valorização da Diversidade

### PRINCIPAIS POLÍTICAS, COMPROMISSOS, METAS E INICIATIVAS <102-17>

**Código de Conduta:** informa e formaliza os valores da organização, e o que é esperado da conduta de cada colaborador no desempenho das atividades profissionais e relacionamentos no Grupo Fleury.

**Política de Integridade:** documento que detalha as regras a serem observadas nos relacionamentos e atuação dos colaboradores para promover o combate à corrupção e ao suborno, assim como a defesa da concorrência.

**Código de Conduta Abramed:** o documento foi construído com a participação ativa do Grupo Fleury e contribui com a agenda e disseminação da cultura de ética, integridade e transparência do setor de saúde.

**Termo de Compromisso com a Ética e a Integridade:** em 2017 aderimos ao compromisso promovido pela Secretaria-Executiva do Pró-Ética, vinculada à Controladoria Geral da União (CGU), que estimula as empresas a atuarem e contribuírem para a construção de um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente.

**Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção:** desde 2010 somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção, iniciativa promovida por diversas organizações nacionais e internacionais para estimular o combate à corrupção nas empresas.



### PREMIAÇÕES

O Grupo Fleury foi reconhecido como a melhor empresa do setor de saúde pelo Guia Exame de Compliance, e alcançou o segundo lugar na categoria Governança Corporativa Capital Aberto e na categoria Saúde, no prêmio Empresas Mais, do jornal O Estado de S.Paulo.

A empresa também foi reconhecida com o prêmio As Melhores Empresas da Bolsa, concedido pelo InfoMoney em parceria com o Ibmec e a Economatica, na categoria Saúde.

<sup>1</sup> Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: Enterprise Risk Management.

<sup>2</sup> É uma norma da família de gestão de risco criada pela International Organization for Standardization (ISO), onde fornece diretrizes para que as organizações possam implementar a gestão de risco.



Para saber mais sobre nossas práticas de governança, acesse o ícone de Governança Corporativa no site [www.fleury.com.br](http://www.fleury.com.br)

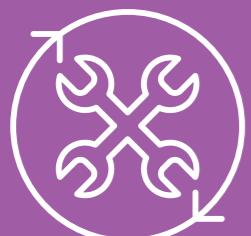


# Nossos Resultados

## CAPITAIS



FINANCEIRO



INFRAESTRUTURA



NATURAL



HUMANO



SOCIAL E DE  
RELACIONAMENTO

## ODS



## TÓPICOS MATERIAIS

### Experiência do Cliente (EC)



Excelência no atendimento;  
Segurança e bem-estar do cliente;  
Segurança dos dados e privacidade do cliente.  
Respeito à diversidade.

### Inovação e Sustentabilidade Econômica (ISE)



Saúde financeira do negócio;  
Pesquisa e desenvolvimento.

### Relacionamento com Colaboradores (RC)



Atração e retenção;  
Inclusão, igualdade de gênero e valorização da diversidade (étnico-racial, gênero, pessoas com deficiência, geracional, orientação sexual).

### Impacto Ambiental (IA)



Resíduos;  
Consumo de água;  
Consumo de energia;  
Infraestrutura e instalações sustentáveis.

### Investimento Social e Influência na Sociedade (ISIS)



Educação para a saúde da população;  
Engajamento (diálogo com comunidade local);  
Gestão e desenvolvimento da cadeia de fornecedores;  
Contribuição para a melhoria do serviço de saúde pública;  
Prevenção de doenças e promoção da saúde,  
formação e capacitação de profissionais da saúde.

### Alianças e Parcerias (AP)



Engajamento (startups; fornecedores; operadoras de saúde; médicos e entidades setoriais e de classe).

## COMO GERAMOS VALOR?

- Em 2019, crescemos em todas as nossas linhas de negócios e marcas.
- Nossa receita bruta apresentou expansão de 9,1%, totalizando R\$ 3,1 bilhões.
- 59% de crescimento na receita gerada pelos testes de genômica.
- A agência de risco Moody's classificou nosso rating corporativo como estável (Ba2/Aa2), reflexo do reconhecimento da empresa e suas marcas.





Unidade Lagoa  
Nova do Instituto  
de Radiologia (RN)

Dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) mostram que, até dezembro de 2019, o número de beneficiários de planos privados de saúde manteve-se relativamente estável, com 47,0 milhões de pessoas em comparação com os 47,1 milhões em dezembro de 2018. Do total de beneficiários, 67,5% possuíam um plano coletivo empresarial, 19,2% tinham planos individuais ou familiares, 13,1% possuíam planos coletivo por adesão e 0,2% não informou o tipo de plano que detinha.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ao final de 2019 havia 12,5 milhões de pessoas desempregadas no país, o que significa uma taxa de desemprego de 11,9% em comparação a 11,6% em 2018. Mesmo frente a esse cenário, apresentamos resultados positivos no período, com crescimento em todas as linhas de negócios e marcas.

Nossa receita bruta apresentou expansão de 9,1%, sendo um aumento de 9,4% em unidades de atendimento e

7,7% nas operações B2B. Esta performance está relacionada ao fato de estarmos posicionados em diferentes mercados, nos segmentos intermediário e premium, com um portfólio de marcas reconhecido por sua excelência médica, técnica e de atendimento.

Assim, em um ano de incertezas e de poucos avanços no crescimento e na economia do país, nossa receita bruta consolidada totalizou R\$ 3,1 bilhões e as unidades de atendimento atingiram R\$ 2,6 bilhões de receita, com destaque para as marcas a+ em São Paulo (+21,2%) e marcas do Rio de Janeiro (+14,0%).

Já em B2B, atingimos a receita bruta de R\$ 494,2 milhões, principalmente devido à entrada em novas operações hospitalares, com destaque para o Hospital Casa da Saúde São José no Rio de Janeiro, Hospital Sírio-Libanês em Brasília, Hospital Vila Nova Star em São Paulo e Hospital Santa Joana em Recife.



**Receita Líquida com alta de 9%, atingindo R\$ 3,1 bilhões**

**Expansão da marca Fleury em 10% no período em 2019**

**O EBITDA atingiu R\$ 719,6 milhões, representando um crescimento de 4%, com margem de 24,8%**

**O Lucro Líquido da companhia atingiu R\$ 333,9 milhões, crescimento de 0,7%**

**59% de crescimento na receita gerada pelos testes de genômica, totalizando R\$ 60 milhões**

**VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO**

&lt;201-1&gt;

<b>Gerado</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>		<b>2019</b>	
<b>Receitas (R\$)</b>	2.547.352.000	-	2.847.345.000	-	3.108.428.000	-
<b>Valor econômico distribuído (R\$)</b>						
<b>Distribuído</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>		<b>2019</b>	
<b>Custos operacionais</b>	243.830.000	16,03%	282.436.000	16,88%	210.263.000	12,65%
<b>Salários e benefícios de empregados</b>	576.610.000	37,90%	636.134.000	38,01%	698.060.000	41,99%
<b>Pagamentos a provedores de capital</b>	304.587.000	20,02%	315.006.000	18,82%	296.701.155	17,85%
<b>Pagamentos ao governo</b>	380.174.000	24,99%	423.344.000	25,30%	441.747.000	26,57%
<b>Reserva legal</b>	16.031.000	1,05%	16.580.000	0,99%	15.616.000	0,94%
<b>Total</b>	1.521.232.000	100,00%	1.673.499.000	100,00%	1.662.387.155	100,00%
<b>Valor econômico retido (R\$)</b>						
<b>Retido</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>		<b>2019</b>	
<b>“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”</b>	1.206.120.000	-	1.173.846.000	-	1.446.040.845	-

**Classificação de risco**

De acordo com o último relatório da agência de risco Moody's<sup>3</sup>, publicado em 01 de outubro de 2019, o rating corporativo do Fleury S.A. foi de Ba2/Aa2. A perspectiva foi classificada como estável, no reflexo do reconhecimento da empresa e suas marcas, sua posição de mercado no Brasil e seu foco no mercado de renda mais alta e mais resiliente, com perspectivas positivas a longo prazo do setor de saúde brasileiro.



<sup>3</sup> É uma das três maiores agências de classificação de risco de crédito, ao lado da Standard & Poor's e da Fitch Ratings ([www.moodys.com](http://www.moodys.com)).



Inovação e  
Transformação  
Digital

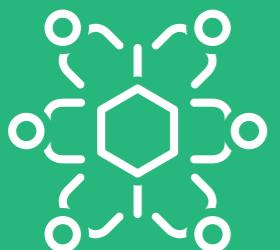
## CAPITAIS



FINANCEIRO



INFRAESTRUTURA



HUMANO



INTELLECTUAL



SOCIAL E DE  
RELACIONAMENTO

## ODS



## TÓPICOS MATERIAIS

### Experiência do Cliente (EC)



Excelência no atendimento;  
Segurança e bem-estar do cliente;  
Segurança dos dados e privacidade do cliente

### Inovação e Sustentabilidade Econômica (ISE)



Inovação técnico-científica;  
Saúde financeira do negócio;  
Pesquisa e desenvolvimento;  
Novos negócios e/ou serviços;  
Tecnologias digitais

### Relacionamento com Colaboradores (RC)



Desenvolvimento profissional e oportunidades de carreira;  
Atração e retenção;  
Inclusão, igualdade de gênero e valorização da diversidade (étnico-racial, gênero, pessoas com deficiência, geracional, orientação sexual).

### Impacto Ambiental (IA)



Resíduos;  
Consumo de água;  
Consumo de energia;  
Infraestrutura e instalações sustentáveis.

### Investimento Social e Influência na Sociedade (ISIS)



Educação para a saúde da população;  
Desenvolvimento de iniciativas sociais;  
Engajamento (diálogo com comunidade local);  
Gestão e desenvolvimento da cadeia de fornecedores;  
Contribuição para a melhoria do serviço de saúde pública;  
Prevenção de doenças e promoção da saúde, formação e capacitação de profissionais da saúde.

### Alianças e Parcerias (AP)



Engajamento (startups; fornecedores; operadoras de saúde; médicos e entidades setoriais e de classe).

## COMO GERAMOS VALOR?

- Em 2019, investimos R\$ 14,6 milhões em P&D, destinados especificamente a novos testes e metodologias.
- Desenvolvemos e implantamos 160 novos produtos focados nas áreas de Genômica e Proteômica.
- 75% dos projetos realizados em parcerias com Universidades e Instituições de pesquisa.
- Engajamos mais de 50 startups e 29 pesquisadores no Prêmio de Inovação Fleury (PIF).
- Firmamos parcerias com 20 startups para codesenvolvimento ou validação de soluções alinhadas à nossa estratégia de negócio.
- Colocamos em rotina a solução de integração diagnóstica em cardiologia, codesenvolvida com a GE, reduzindo em 65% o tempo para liberação dos relatórios.
- Lançamos o Campana, primeiro laboratório 100% digital do país.

Em um cenário cada vez mais desafiador para a saúde no país, buscar o uso eficiente de recursos e serviços pode ser a chave para ampliar o acesso das pessoas aos sistemas de saúde. Entre os diversos projetos que vêm sendo desenvolvidos pelo grupo, destacamos os resultados alcançados com o *Lean Six Sigma*, método que trabalha com a eliminação de atividades que não trazem valor aos processos, de forma a tornar a gestão mais enxuta e eficiente.

Com foco em ampliar cada vez mais a excelência operacional, em 2019 houve uma evolução da aplicação do Lean nas unidades, ampliação do conceito para CD, B2B, CAC e terceiros, a implantação da metodologia para a área corporativa e a criação de um Centro de Excelência e Desenvolvimento dos colaboradores nos conceitos Lean & Six Sigma.



Projeto	Escopo	Resultados
<b>Req to Pay</b>	Reestruturação processual e sistêmico do macrofluxo de req to pay (da requisição de compras ao pagamento).	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aumento em 30% da produtividade das áreas envolvidas no processo.</li> <li>&gt; Melhoria na experiência do usuário: redução de cerca de 800h/mês.</li> <li>&gt; Redução do SLA (Service Level Agreement) de cadastro de novos fornecedores.</li> <li>&gt; Redução do SLA (Service Level Agreement) de aprovação de compras.</li> </ul>
<b>Order to Cash</b>	Estruturação do processo end-to-end do O2C como parte principal do Projeto Cadastro.	Em andamento.
<b>Impressos</b>	Padronização da alocação de impressoras na regional SP 2019.	Redução de 1,6 milhão/ano no custo de impressos, o que representa uma redução de aproximadamente 10% do custo total.
	2020: ações de economia na regional Rio de Janeiro (impressos + ações diversas Lean).	Impacto planejado em execução: 3,0 milhões/ano.
<b>Lean unidades</b>	Implantação do novo modelo de fluxo e gestão, baseado na metodologia Lean Six Sigma (Atendimento e Coleta).	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ganhos de produtividade médio de 20% em atendimento e 15% em coleta.</li> <li>&gt; Implantado em 100% das unidades SSS do grupo (considerando: Fleury, a+SP, FM, Labs, a+PR, WM, a+BA, a+PE – Serdil e IRN). Ao longo dos anos, na medida que vamos expandindo e adquirindo novas operações, a implementação já é default, permitindo ganhos como ponto de partida.</li> <li>&gt; Melhoria na espera dos clientes: 86% dos clientes do grupo esperam dentro do tempo planejado.</li> </ul>
<b>Terceiros</b>	Novo modelo de gestão de escalas para terceiros – limpeza.	Aumento de 15% da produtividade, observado em um modelo implementado para teste, em uma unidade. Modelo em estudo para replicação.
<b>Lean B2B</b>	Evolução do conceito de Lean Hospitais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ganhos de produtividade: 20% em atendimento e 15% em coleta.</li> <li>&gt; Melhoria na espera dos clientes.</li> <li>&gt; Implantação nas unidades externas do grupo, e criação do modelo para unidade interna com uso de app para comunicação ágil entre os colaboradores.</li> </ul>
<b>Lean unidades CD</b>	Evolução do conceito de Lean unidades para setores de CD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Novo modelo em medicina nuclear: aumento de 30% da produtividade do setor e redução de espera e atrasos.</li> <li>&gt; Padronização da alocação em ressonância magnética e tomografia, com o aumento da expansão da oferta em 25 períodos por semana e da produtividade por máquina.</li> <li>&gt; Novo modelo de ultrassom: aumento de 40% na produtividade da a+BA.</li> </ul>
<b>Centro de excelência</b>	Capacitação dos colaboradores do grupo na metodologia Lean Six Sigma, formação de 50 horas Lean Belt, com projeto atrelado para fixação dos conceitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mais de 200 colaboradores capacitados.</li> <li>&gt; 25 projetos realizados por colaboradores de diversas áreas, trazendo redução de custo na ordem de 0,7 milhão de reais em 2019, além de ganhos de qualidade e aumento de receita.</li> <li>&gt; Importante ressaltar despesas evitadas para formação externa e o potencial de custos evitados a partir do conhecimento gerado nestes ciclos de capacitação.</li> </ul>
<b>CAC</b>	Padronização do modelo de atendimento com foco em redução do tempo de atendimento e conversão das ligações.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aumento de 2pp da taxa de conversão   impacto de curto prazo em receita.</li> <li>&gt; Redução de cerca de 10% do tempo de atendimento.</li> </ul>

Área Técnica - Weinmann (RS)



## FLEURY LAB

Ao oferecer diagnósticos cada vez mais precoces e precisos, a tecnologia apoia a tomada de decisão dos profissionais de saúde e tem ainda a capacidade de reduzir o tempo de recuperação do paciente, as taxas de complicações cirúrgicas, além de otimizar o resultado de tratamentos, levando a uma melhor qualidade de vida, bem-estar e redução de custos.

Essas são algumas das razões para termos a inovação em nosso jeito de ser e de pensar. Como um de nossos pilares e um de nossos principais diferenciais competitivos, trabalhamos a inovação por meio de ferramentas e métodos estruturados, sempre com foco no desenvolvimento de soluções para problemas reais. Para isso, além de nossa equipe interna de Pesquisa & Desenvolvimento, trabalhamos com parcerias estratégicas, plataformas de *open innovation*, projetos de pesquisa externos, além de fomentarmos a troca de conhecimento sobre o assunto.

Com tantas inovações, é vantajoso poder contar com a colaboração de outra empresa com objetivos comuns, de credibilidade no mercado e na qual confiamos. Assim, entre nossas principais iniciativas na busca pelas soluções do futuro está o Fleury Lab, um espaço de inovação que reúne todos os times para a troca de inovação e conhecimento em saúde com o uso de inteligência artificial, buscando as principais tendências do futuro da medicina e aplicando a tecnologia para promover a transformação. Hoje, a plataforma trabalha prioritariamente com três focos: inovação, P&D e transição digital.

Em **inovação**, desenvolvemos projetos em parceria com 34 startups. Entre os destaques estão as frentes de integração e produtividade via inteligência artificial; coleta e laboratório do futuro; inteligência de dados; engajamento de pacientes e médicos; medicina personalizada; gestão de saúde e plataforma de cuidados; educação; e produtividade de áreas corporativas e operação.

Ná área de **transição digital**, em que o cliente realiza de forma digital o agendamento e a escolha do local de seus exames, e implantamos o Atendimento Ágil nas marcas Fleury e a+ para acelerar o processo de atendimento do paciente nas unidades por meio de um “check in” de atendimento pelo aplicativo ou por meio de totens disponíveis nas

unidades. [Leia mais no capítulo **O paciente no centro do cuidado**]

Outro grande destaque foi o lançamento do “Campana até Você”, primeiro laboratório 100% digital do país e primeira iniciativa online-to-offline do mercado de medicina diagnóstica. A interação para o agendamento e acompanhamento de resultados é totalmente digital e a coleta de exames de análises clínicas é realizada na casa do cliente ou onde for mais conveniente para ele.



Para saber mais sobre o Fleury Lab acesse <https://fleurylab.com.br>

## DESTAQUES EM INOVAÇÃO

Os avanços no uso da inteligência artificial têm ajudado não só em diagnósticos mais rápidos e precisos, mas também no gerenciamento de riscos hospitalares. Por meio de uma parceria com a startup Laura, em dezembro de 2019 demos início à implantação desse sistema na operação hospitalar das marcas onde atuamos.

Plataforma de inteligência artificial e tecnologia cognitiva, o robô Laura foi desenvolvido para ler as informações e analisar os dados dos pacientes, emitindo alertas que são encaminhados a cada 3,8 segundos à equipe médica, indicando alterações no quadro clínico dos pacientes. Ele utiliza a computação cognitiva e o *machine learning*, aprendendo de acordo com novas informações e novas circunstâncias.

Além disso, implantamos solução da startup israelense AIDOC, que permite a identificação de anormalidades em tomografias e ajuda na priorização de laudo de casos críticos, com uso de inteligência artificial. Também colocamos em rotina a solução de integração diagnóstica em cardiologia, desenvolvida em conjunto com a GE e, em parceria com o Hospital Sírio-Libanês e o Hospital das Clínicas, iniciamos o teste piloto de uma solução da Combinostics, que utiliza dados e integração diagnóstica para avaliação de demências.



## PRÊMIO DE INOVAÇÃO DO GRUPO FLEURY (PIF)

Há cinco anos, o Grupo Fleury realiza o PIF, que tem o objetivo principal de promover projetos com foco em inovação no setor de saúde. Nesta edição, além dos artigos acadêmicos, foi realizado um desafio de aplicações para Exoma (exame que busca alterações genéticas que provocam distintos casos clínicos) e uma premiação para startups.

A cada ano, fortalecemos nossa presença no ecossistema de empreendedorismo e neste ano, por meio da incorporação de projetos criativos e startups de saúde entre os premiados, o PIF passou a integrar a plataforma Fleury Lab. Com isso, em 2019 engajamos mais de 50 empresas e 29 pesquisadores em nosso prêmio de inovação, reconhecendo soluções e tecnologias para o setor de saúde desenvolvidas no país, além de firmar parceria com 20 startups para codesenvolvimento ou validação de soluções alinhadas às estratégias de negócio da companhia.

Em dezembro de 2019, foram anunciados os vencedores da quinta edição do PIF. Na categoria **artigo científico**, a banca avaliadora elegeu um artigo que trata do uso de metabolômica para a avaliação de fibrose hepática e cirrose em pacientes.

Na categoria **startups**, três foram premiadas: a Appia, empresa especializada em acompanhamento virtual para pessoas com Diabetes Mellitus; a Buddy Healthcare, dedicada à gestão de cuidados pré e pós-cirúrgicos; e a TRIA, com um aplicativo que centraliza dados de saúde e laudos de exames e permite o compartilhamento das informações entre usuário e médico.

### Inteligência artificial na saúde

Usamos a inteligência artificial e o *machine learning* para planejar nossas demandas por meio de algoritmos preditivos. Com isso, em 2019, reduzimos nossos erros de projeção de demanda em 20%, resultado que traz mais eficiência para o planejamento e reduz perdas financeiras e de produtividade.



Atualmente, conseguimos saber com precisão qual é o nosso *market share*. Com dados de inteligência de mercado, reunimos todos os planos de saúde, classificamos aqueles que fornecem ou não acesso às nossas marcas, segundo todas as categorias disponíveis. Hoje, conhecemos nosso ranking por operadora, plano e localidade. São informações que nos guiam na hora de planejar ações de penetração de mercado, sem perder oportunidades valiosas.

Seguindo a mesma lógica, conseguimos prever o percentual de não comparecimento aos exames agendados. Diante desse problema, é possível analisar as informações de cada indivíduo em mais de 23 variáveis e fornecer uma taxa preditiva para o mês. O nível de acerto é acima de 85% e hoje usamos esses dados para realizar encaixes programados, otimizando toda a agenda e a taxa de ocupação das unidades.

Vale ressaltar que fomos premiados pela Sociedade Radiológica Americana (RSNA na sigla em inglês) no Desafio de Inteligência Artificial. O trabalho, reconhecido com medalha de prata, teve como tema ‘Detecção de hemorragia intracraniana’ e foi produzido pela equipe multidisciplinar da companhia com o apoio da startup DataLife.

## FLEURY GENÔMICA

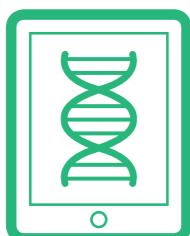
Plataforma *online* que dá acesso a testes genéticos com o intuito de investigar possíveis diagnósticos ou o risco de repetição de uma enfermidade, especialmente nas áreas de oncologia, cardiologia, neurologia, pré e neonatal, hematologia e genética médica. Em 2019, tivemos cerca de 160 novos produtos focados nas áreas de Genômica e Proteômica.

Com uma equipe composta por especialistas médicos, assessores científicos e bioinformáticos, os exames são realizados por orientação médica, destacando-se dois modelos principais: o TOT, que auxilia na identificação de tumores de origem primária, e o Oncofoco, que une o conhecimento médico a recursos de inteligência artificial para rastrear bancos de dados alimentados por grandes centros de referência mundial – como forma de indicar recursos disponíveis para tratamentos.

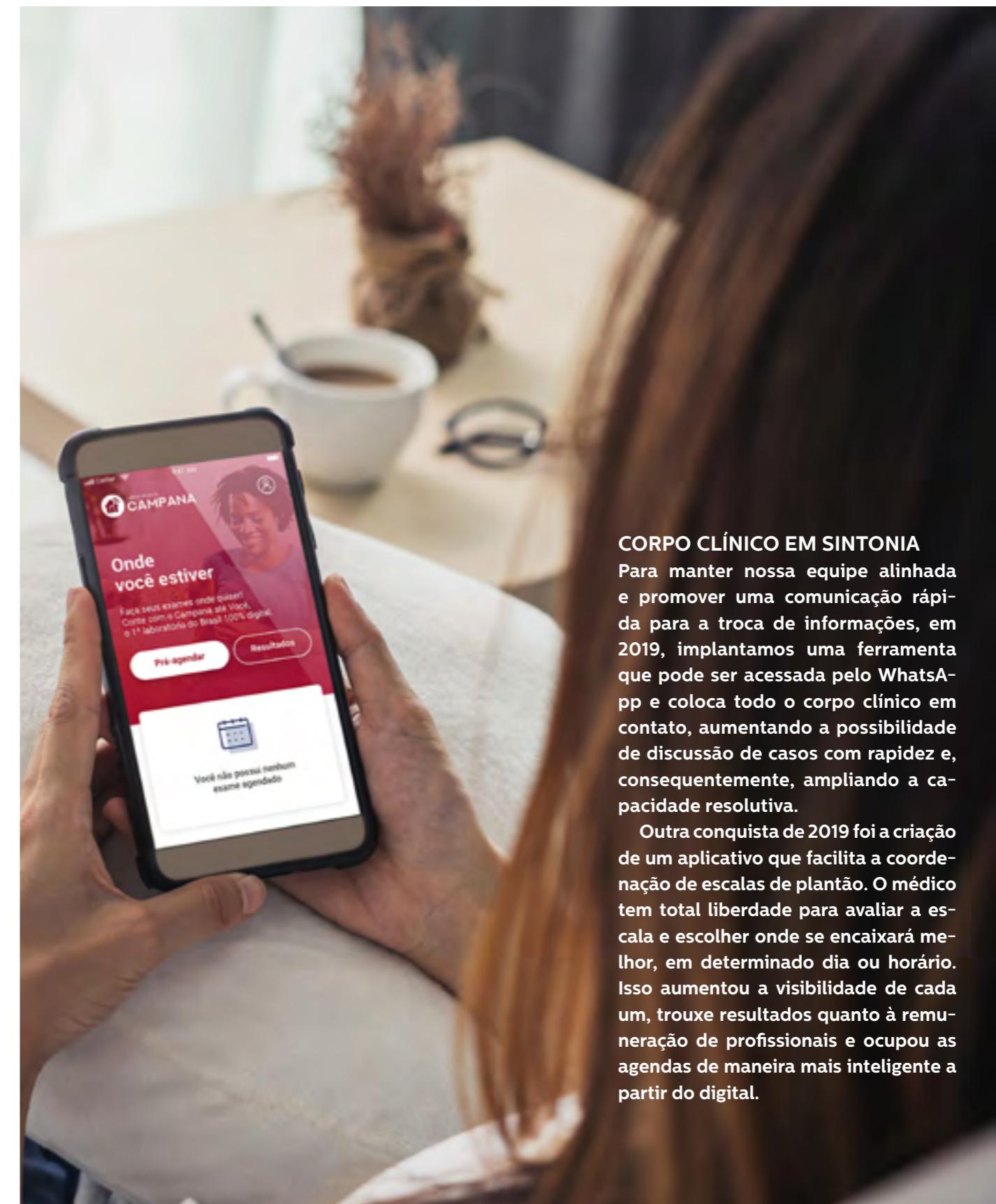
No ano, lançamos testes em parceria com startups, entre eles o mir - THYpe, que avalia a necessidade de cirurgia em casos de nódulos de tireoide, podendo evitar até 84% de cirurgias desnecessárias; o Painel Farmaco-

genômico, que auxilia na escolha terapêutica para diversas condições clínicas, direcionando o médico na escolha do melhor medicamento para cada paciente e o CGH 180 K, que auxilia na identificação de síndromes de microdeleção, microduplicação ou rearranjos complexos e é uma alternativa de exame mais acessível para o paciente.

Na área de medicina personalizada baseada em Proteômica, também obtivemos avanços em 2019. Lançamos um teste pioneiro que permite determinar a composição de depósitos amiloïdes que causam a Amiloidose, doença associada a várias condições hereditárias, certos tipos de câncer e em processos associados ao envelhecimento. A identificação do tipo específico de proteína presente no depósito é fundamental para a definição do tratamento. Esse teste originou-se de um projeto de pesquisa que contou com a parceria do Centro Universitário São Camilo e o INCOR.



Com o aumento exponencial da aceitação e da procura por projetos na área genética, o Fleury Genômica já fatura hoje R\$ 60 milhões por ano. Em 2019, tivemos um crescimento de 59%, com destaque para a contratação de exames pela plataforma digital, que apresentou crescimento superior a 100%.



### CORPO CLÍNICO EM SINTONIA

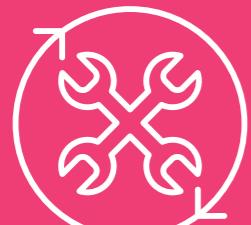
Para manter nossa equipe alinhada e promover uma comunicação rápida para a troca de informações, em 2019, implantamos uma ferramenta que pode ser acessada pelo WhatsApp e coloca todo o corpo clínico em contato, aumentando a possibilidade de discussão de casos com rapidez e, consequentemente, ampliando a capacidade resolutiva.

Outra conquista de 2019 foi a criação de um aplicativo que facilita a coordenação de escalas de plantão. O médico tem total liberdade para avaliar a escala e escolher onde se encaixará melhor, em determinado dia ou horário. Isso aumentou a visibilidade de cada um, trouxe resultados quanto à remuneração de profissionais e ocupou as agendas de maneira mais inteligente a partir do digital.





# O Paciente no Centro do Cuidado

**CAPITAIS**

**INFRAESTRUTURA**

**HUMANO**

**SOCIAL E DE  
RELACIONAMENTO**
**ODS**

**TÓPICOS MATERIAIS**
**Experiência do Cliente (EC)**

Excelência no Atendimento;  
Segurança e bem-estar do cliente;  
Segurança dos Dados e Privacidade do Cliente.

**Inovação e Sustentabilidade Econômica (ISE)**

Inovação técnico-científica;  
Saúde Financeira do Negócio;  
Pesquisa e Desenvolvimento;  
Novos Negócios e/ou Serviços;  
Tecnologias digitais.

**Relacionamento com Colaboradores (RC)**

Inclusão, igualdade de gênero e valorização da diversidade (étnico-racial, gênero, pessoas com deficiência, geracional, orientação sexual).

**Impacto Ambiental (IA)**

Resíduos;  
Consumo de água;  
Consumo de energia;  
Infraestrutura e instalações sustentáveis.

**Investimento Social e Influência na Sociedade (ISIS)**

Educação para a saúde da população;  
Desenvolvimento de iniciativas sociais;  
Engajamento (diálogo com comunidade local);  
Gestão e desenvolvimento da cadeia de fornecedores;  
Contribuição para a melhoria do serviço de saúde pública;  
Prevenção de doenças e promoção da saúde;  
Formação e Capacitação de profissionais da saúde.

**Alianças e Parcerias (AP)**

Engajamento startups;  
Fornecedores;  
Operadoras de saúde;  
Médicos e Entidades setoriais e de classe.

**COMO GERAMOS VALOR?**

- Criamos o Atendimento Ágil, que contempla a possibilidade de check-in digital e a utilização de totens de autoatendimento nas unidades, com 80% dos clientes satisfeitos após a experiência.
- Por meio de treinamentos e ferramentas de tecnologia, trabalhamos para que nosso call center seja uma experiência cada vez mais acolhedora aos pacientes.
- 100% de nossos produtos e serviços são avaliados em questões de saúde e segurança.
- O Net Promoter Score (NPS) consolidado de todo o nosso portfólio de marcas, atingiu 77,2% no ano de 2019.

O setor da saúde vem passando por diversas mudanças no que diz respeito à ótica de seu usuário. Do cuidado centrado no paciente ao empoderamento dos clientes, a “experiência” – tendo em vista todos os seus pilares – torna-se gradativamente parte integrada do planejamento estratégico das empresas do setor. Estamos na era da experiência, em que cada vez mais o cliente está no centro das atenções. <103-1>

Ao buscar um serviço de saúde, o cliente leva em conta a forma como é acolhido, atendido e considerado ao longo da jornada de cuidados. Assim, a interação com os diversos elementos que compõem uma organização de saúde – médicos, enfermeiros e demais colaboradores, instalações, equipamentos e materiais – marcam a experiência de cuidado de forma positiva, neutra ou negativa.

Assim, em 2019, focamos ainda mais nosso trabalho para colocar o paciente no centro do cuidado. Uma visão que existe há 94 anos no Grupo Fleury e que se renova constantemente, mantendo a eficiência e a sustentabilidade diante de um cenário bastante desafiador.

Muito se fala em empatia, mas nós transformamos essa palavra em algo prático, estruturado e integrado, permitindo que cada profissional ou serviço seja rele-



Turma da Coragem, personagens do centro integrado de atendimento infantil Fleury Kids.

vante para aqueles que nos escolhem. A fim de tornar essa crença uma realidade, em 2019, mais de duas mil pessoas – entre elas, 400 médicos – foram treinadas na metodologia desenvolvida pela Cleveland Clinic, referência internacional em cuidado e acolhimento ao paciente, promovendo a reflexão sobre o que significa cuidado e sobre as fragilidades identificadas em um paciente quando ele procura o Grupo Fleury.

## RAPIDEZ E PRATICIDADE

Nossa busca pela eficiência não está concentrada somente em diagnósticos e em um atendimento médico de qualidade. Também queremos proporcionar a melhor experiência na visita às nossas unidades. Com esse conceito, em 2019, criamos o Atendimento Ágil, que contempla a possibilidade de check-in digital e a utilização de totens de autoatendimento nas unidades.

Por meio do aplicativo Fleury em Casa, o cliente realiza o agendamento dos exames de análises clínicas e imagens, e escolhe o local e o horário para a coleta – em casa, no trabalho ou onde atendê-lo melhor. Após agendar o exame, o paciente recebe um *link* via celular e por meio dele envia fotos do documento de identidade, da carteirinha do plano de saúde e do pedido médico. O Centro de Serviços Compartilhados processa a demanda no horário mais conveniente, de acordo com os períodos de maior e menor chegada de pacientes. No dia do exame, o cliente precisa apenas conferir sua ficha cadastrada, assiná-la e aguardar até a realização do procedimento.

Dentro da modalidade de Atendimento Ágil, também instalamos totens para acelerar o processo de atendimento do paciente nas unidades. Com duas opções, o cliente pode realizar o “check in” de atendimento pelo aplicativo, com a confirmação do agendamento realizado e inclusão dos documentos necessários, ou pode fazê-lo no totem disponível na própria unidade (com agendamento prévio ou não).

O projeto foi disponibilizado para o público em março de 2019, com a implementação intensificada em abril. De lá pra cá, diversas melhorias no produto foram implantadas. Atualmente, 12 unidades da marca a+ e duas da marca Fleury já contam com essa facilidade, onde o cliente é atendido dentro de um prazo máximo de espera de sete minutos. Além de garantir mais comodidade, esse modelo também nos permite dimensionar, a força de trabalho, para cada faixa de horário, incluindo os períodos de pico.

## MODELO TRADICIONAL



O paciente chegava à unidade e retirava uma senha.



Ao ser chamado por um atendente, fornecia o documento de identidade, a carteirinha do plano de saúde e o pedido médico.



Respondia às questões do atendente, por exemplo sobre o uso contínuo de medicamentos, o tempo em jejum etc.



Aguardava até a realização do exame.

## NOVO MODELO



O paciente utiliza um totem com um tablet, onde tira fotos do documento de identidade, da carteirinha do plano de saúde e do pedido médico.

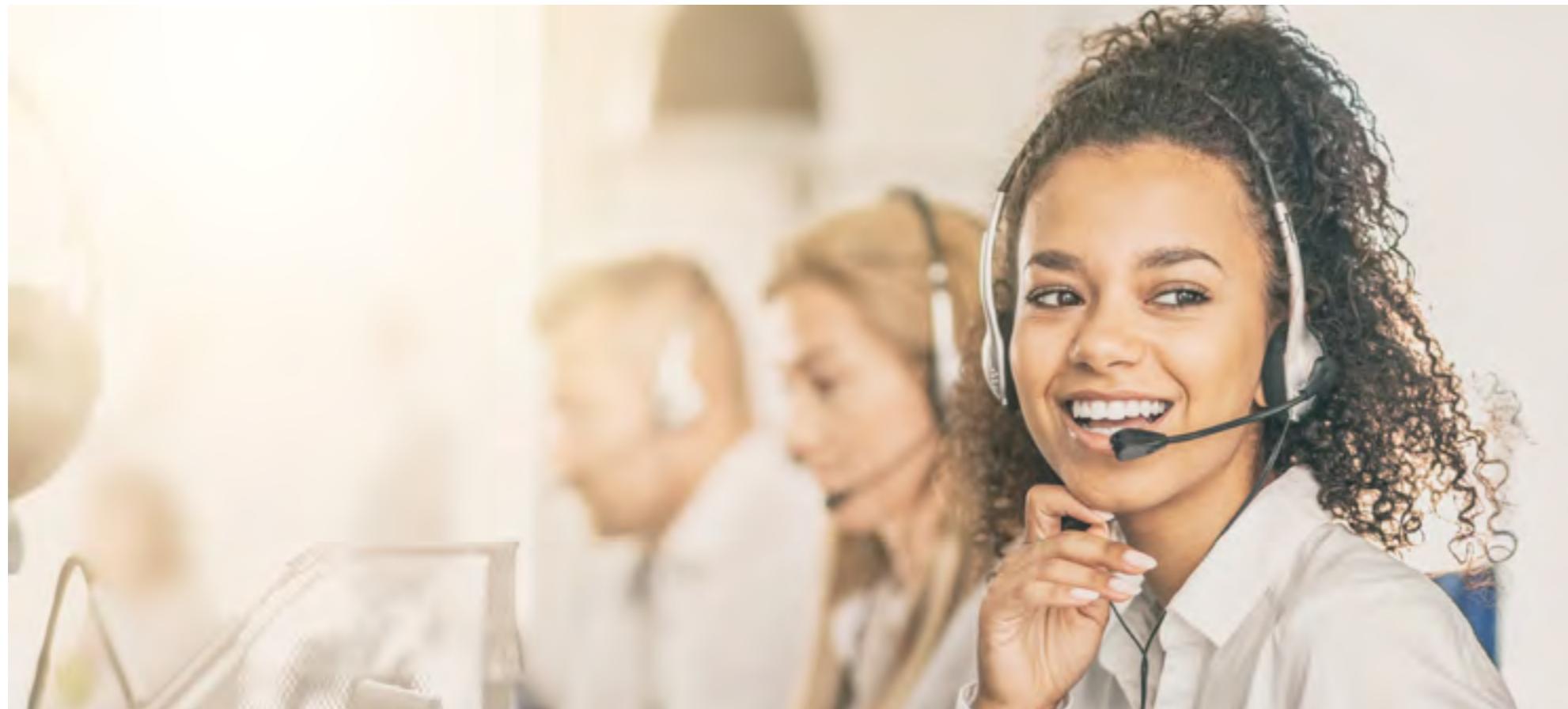


A demanda é recebida remotamente pelo Centro de Serviços Compartilhados, que atende a diversas unidades, trabalhando a favor das estatísticas relacionadas aos horários de pico.



No box de atendimento, o paciente apenas precisa conferir sua ficha cadastrada, assiná-la e aguardar até a realização do exame.





**Nos comprometemos a oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável**

Trabalhamos para que o nosso call center seja cada vez mais eficiente

Em 2019 foram mais de 23 mil fichas abertas, com 80% dos clientes satisfeitos após utilizarem o Atendimento Ágil em 12 unidades (sendo 10 em SP e duas no Fleury). Em 2020 avançamos para 18 unidades e já atingimos, em três meses, 24 mil fichas abertas. O check-in já passou por novas melhorias e vem avançando em número de clientes.

## ATENDIMENTO INTELIGENTE

Trabalhamos para que o nosso call center seja cada vez mais eficiente e proporcionar uma experiência acolhedora aos pacientes. Por meio de treinamentos, ferramentas de inteligência artificial e da análise da linguagem natural (por exemplo, o tom de voz), conseguimos entender mais rapidamente as necessidades dos clientes e buscar padronizar ao máximo possível o modelo de atendimento, com foco na redução do tempo das ligações e conversão dos atendimentos em agendamento de exames.

É possível, por exemplo, identificar momentos em que há falta de compreensão nas informações – o que ajuda a corrigir a falha nos próximos atendimentos – ou detectar as palavras que deixam os pacientes mais satisfeitos. Esses dados são utilizados em treinamentos e também ajudam a desenhar novas estratégias de comunicação.

Os principais resultados obtidos com essas iniciativas, consistiram no aumento de 2pp da taxa de conversão, com impacto positivo de curto prazo na receita e uma redução aproximada de 10% do tempo de atendimento ao cliente.

É importante ressaltar que, a partir dessa análise, optamos por retirar do script de atendimento a informação sobre uma eventual recusa, por parte do plano de saúde, da autorização para exames. Como o percentual de desaprovações é baixíssimo, a geração de incerteza no cliente só fazia com que ele entrasse desnecessariamente em contato com a Central de Atendimento, para confirmar a realização do exame.

## SEGURANÇA E SATISFAÇÃO

<103-1, 103, 2, 103,3, 416-1, 418-1>

No Grupo Fleury, nos comprometemos a oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável para nossos colaboradores, clientes e fornecedores, ao mesmo tempo em que fornecemos serviços que respeitam o meio ambiente e a comunidade. Por isso 100% dos nossos produtos e serviços são avaliados em questões de saúde e segurança.

Todos os nossos processos de realização de exames (análises clínicas, imagem e centro diagnóstico) passam por constantes avaliações. Além disso, também possuímos uma política para notificação e tratativa de eventos adversos ocorridos com nossos clientes. Tais acontecimentos são registrados, classificados quanto à sua criticidade e em seguida são investigados – tudo com o objetivo de prevenir recorrências. Intercorrências médicas também são registradas e tratadas junto aos pacientes, incluindo o follow-up dos casos.



## Possuímos diversos canais de comunicação com o cliente

Tanto os indicadores de intercorrências médicas quanto o percentual de retorno dos relatórios de eventos adversos são indicadores monitorados por um grupo multidisciplinar: o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP).

Esse núcleo faz a gestão do Plano de Segurança do Paciente para identificação de falhas, mitigação e eliminação de Eventos Adversos (EAs). Suas ações são dedicadas à gestão da segurança e são parte do processo de melhoria contínua do cuidado e do acompanhamento sobre o uso de tecnologias de saúde. A partir de uma visão de gestão de riscos, a atividade está alicerçada em processos investigatórios de eventuais incidentes, que podem ou não gerar riscos e danos aos pacientes.

Em 2019, o Grupo Fleury registrou 407 eventos adversos que foram sistematicamente acompanhados e discutidos em sete fóruns específicos ao longo do ano. Os principais motivos dos eventos consistiram em exames ou laudos incorretos

ou incompletos; e exames com laudos trocados uma amostra muito pequena quando comparado ao volume de exames realizados pela companhia. Após análise de causas constatou-se um aumento dos desvios na central de envelopamento, algo que vem sendo discutido nos fóruns do NSP e de Reclamações.

Vale ressaltar que, considerando o indicador de laudos incorretos em análises clínicas, tivemos uma redução de 46% no número de paciente impactados em relação a 2018. Já os atrasos de entrega de resultado foram mais desafiadores em 2019. No primeiro semestre tivemos um desempenho aquém da meta proposta. Porém, no segundo semestre, melhoramos a performance em 23% e conseguimos superar a meta proposta em quase todas as regionais.

As áreas de Processos de Enfermagem e Processos Técnicos de CD reforçaram em 2019 os procedimentos de segurança nos exames de Ressonância Magnética. Também foram realizados treinamentos específicos com foco no manuseio e no uso dos produtos, de forma a minimizar riscos para a saúde e para a segurança dos envolvidos.

Quanto aos casos de não conformidade relacionados à segurança, em 2019 houve uma reclamação relacionada ao recebimento de e-mails marketing. Após análise do caso, este cliente foi excluído da lista de divulgação e informado sobre essa ação. Para evitar novas ocorrências e preparar a organização para adequação aos padrões da Lei Geral de Proteção de Dados, em 2019 contratamos uma consultoria especializada em privacidade de dados para realizar um levantamento em todos os setores da empresa. Atualmente, a área de Compliance vem trabalhando para implantar as demais ações necessárias diagnosticadas pelo novo estudo.

Já as queixas de clientes externos recebidas pelos canais Fale Conosco, Folheto, Central de Atendimento, unidades, mídias sociais, comercial e área jurídica são registradas pela área de SAC e Ouvidoria em um CRM próprio, com a descrição do relato do cliente e a classificação da reclamação por motivo e área geradora.

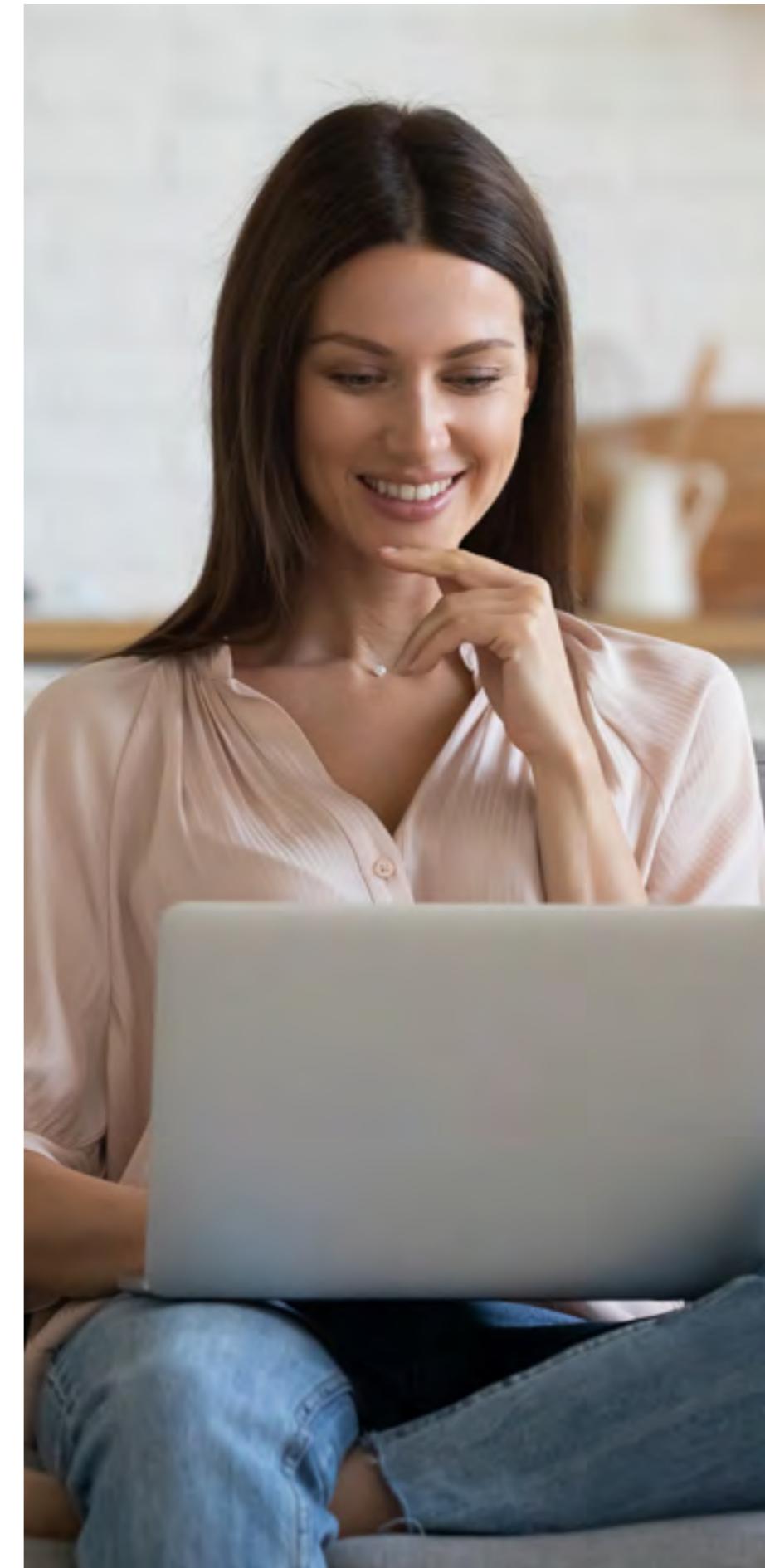


### PRONTA PARA OUVIR

<103-2, 418-1>

Todos os nossos clientes podem registrar solicitações às nossas marcas por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), da Ouvidoria e do Fale Conosco nos sites e nas centrais de atendimento. As unidades contam com folhetos da Ouvidoria para comunicações e queixas, mas as reclamações também são recebidas pelas mídias sociais. Para os públicos de operadoras de saúde e demandas judiciais, os departamentos comercial e jurídico centralizam os registros. Todas as queixas são classificadas por motivo e área geradora. Por esses canais identificamos, endereçamos e resolvemos durante o ano de 2018 reclamações que correspondem a 0,58% do número total de fichas abertas contra 0,45% em 2017. Em 2019, esse valor foi de 0,57%. As metas para 2020 ainda estão em definição.

Do total de reclamações abertas em 2019, 80% foram resolvidas no prazo máximo de cinco dias.

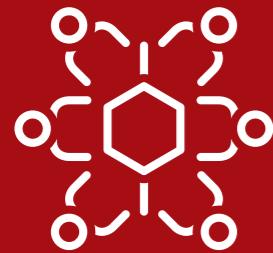




**Nossas  
Pessoas**

## CAPITAIS

<103-1, 103-2, 103-3>



HUMANO



INTELLECTUAL



SOCIAL E DE  
RELACIONAMENTO

## ODS



## TÓPICOS MATERIAIS

### Inovação e Sustentabilidade Econômica (ISE)

Inovação técnico-científica;  
Saúde Financeira do Negócio;  
Pesquisa e Desenvolvimento;  
Novos Negócios e/ou Serviços;  
Tecnologias digitais.

### Relacionamento com Colaboradores (RC)

Desenvolvimento profissional e oportunidades de carreira;  
Atração e Retenção;  
Inclusão, igualdade de gênero e valorização da diversidade (étnico-racial, gênero, pessoas com deficiência, geracional, orientação sexual).

### Impacto Ambiental (IA)

Resíduos;  
Consumo de água;  
Consumo de energia;  
Infraestrutura e instalações sustentáveis.

### Investimento Social e Influência na Sociedade (ISIS)

Educação para a saúde da população;  
Desenvolvimento de iniciativas sociais;  
Engajamento (diálogo com comunidade local);  
Gestão e desenvolvimento da cadeia de fornecedores;  
Contribuição para a melhoria do serviço de saúde pública;  
Prevenção de doenças e promoção da saúde;  
Formação e Capacitação de profissionais da saúde.

### Alianças e Parcerias (AP)

Engajamento (startups, fornecedores, operadoras de saúde, médicos e entidades setoriais e de classe).

## COMO GERAMOS VALOR?

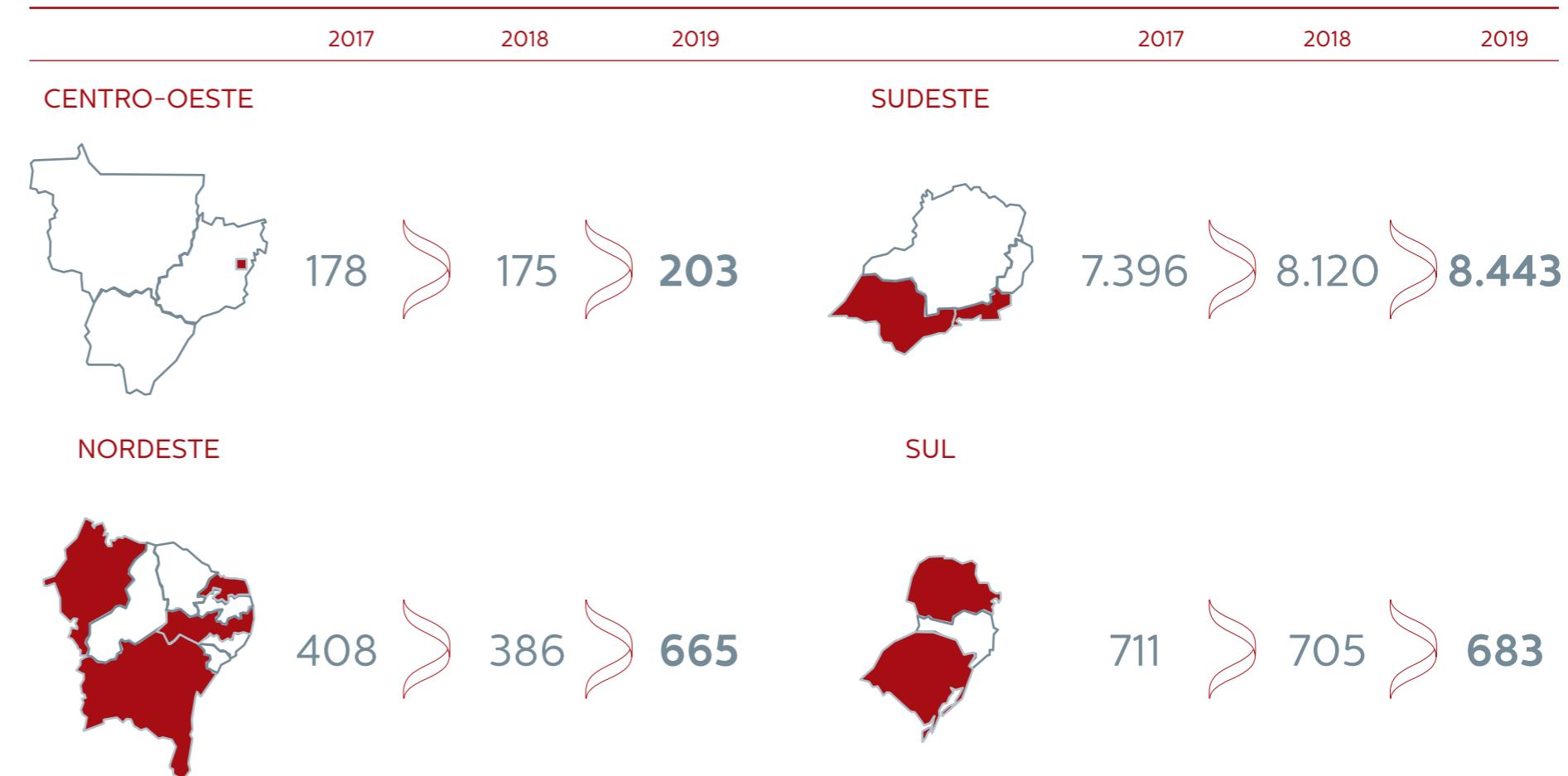
- Mais de 10,0 mil colaboradores e 2,4 mil médicos prestando serviços.
- Quase 100% dos profissionais elegíveis receberam avaliação de desempenho e desenvolvimento.
- Implementamos uma plataforma de feedback contínuo, que pode ser acessada a qualquer momento, pela web ou pelo celular.
- R\$ 4,3 milhões investidos em formação continuada, sendo mais de 390 mil horas de treinamentos.
- Início da operação do Laboratório de Educação Digital e produção e 165 peças de treinamento online em 2019.
- Investimos cada vez mais em ambientes de trabalho leves, flexíveis e descontraídos, além de estimular o trabalho remoto.
- Reforçamos as iniciativas de nosso Programa de Diversidade por meio da revisão da Política de Diversidade, comunicações e da realização da Semana da Diversidade.
- Revisamos nosso Programa de Estágio alterando, principalmente, os critérios de elegibilidade e a estratégia de comunicação.
- Ampliamos em 38% a presença de pessoas com deficiência em nosso quadro de profissionais e realizamos ações de inclusão, com outros públicos prioritários.

O bom relacionamento com os colaboradores é sinalizado pelo respeito, confiança e clima amistoso no ambiente de trabalho. Essa condição é construída com o tempo, nutrida pelo cuidado e afeto com os sentimentos e anseios das pessoas. Sem esses aspectos, a equipe pode perder a produtividade e ficar desmotivada. Desta maneira, cada vez mais o relacionamento empresa-colaborador se torna importante no ambiente empresarial.

Um de nossos maiores ativos são as pessoas. Profissionais comprometidos e capacitados que fazem do Grupo Fleury uma das mais respeitadas organizações de medicina e saúde do Brasil. O crescimento que tivemos em 2019 está também relacionado aos nossos esforços em recrutar, selecionar, treinar, motivar e reter talentos. Além disso, focamos em aprimorar conhecimentos, de modo a ampliar a qualidade técnica.

A companhia encerrou o ano de 2019 com quase dez mil colaboradores, um crescimento de 3,7% na comparação com 2018. O aumento do número de colaboradores ocorre a medida em que intensificamos a aquisição de novas marcas e a expansão dos negócios. 100% dos nossos colaboradores com vínculo empregatício CLT estão contemplados por acordos de convenção coletiva de trabalho.

#### COLABORADORES PERMANENTES POR REGIÃO <401-1>



#### NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES <102-8>

	2017	2018	2019
	1.696	1.838	1.975
	6.997	7.548	8.019
	<b>8.693</b>	<b>9.386</b>	<b>9.994</b>

#### TAXA DE ROTATIVIDADE <401-1>

	2017	2018	2019
	18,0%	19,0%	21,8%
	17,0%	18,0%	20,7%

#### NOVAS CONTRATAÇÕES <401-1>

	2017	2018	2019
	1.653	496	453
	423	1.846	1.762
	<b>2.076</b>	<b>2.342</b>	<b>2.215</b>

A diferença entre o maior salário e o menor salário pago na companhia em 2019 foi de 192,73 vezes, enquanto que a proporção entre o maior salário e a média salarial de todos os demais funcionários foi de 52,41 vezes, conforme dados reportados na tabela abaixo e o respectivo histórico do indicador.

#### PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO TOTAL ANUAL <102-38>

	2017*	2018**	2019**
Maior salário x Menor salário	176,64	161,30	192,73
Maior salário x Média salarial	39,23	43,23	52,41

\*Consideramos aprendizes e estagiários.

\*\*Desconsideramos aprendizes e estagiários.



#### DIVERSIDADE ENTRE OS EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO (%) <405-1>

	2017	2018	2019
Área Técnica	18,4	81,6	19,2
Atendimento	11,4	88,6	12,3
CAC	10,9	89,0	13,2
CD	32,8	67,2	30,7
Corporativo	37,9	62,0	37,7
Enfermagem	10,8	89,2	10,6
Hospital	27,3	72,6	22,8
Liderança	37,7	62,2	35,2
<b>Total</b>	<b>19,5</b>	<b>80,5</b>	<b>19,6</b>
<b>Total</b>	<b>19,8</b>	<b>80,4</b>	<b>19,6</b>
<b>Total</b>	<b>19,8</b>	<b>80,2</b>	<b>19,6</b>

## DIVERSIDADE ENTRE OS EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E ÉTNICO-RACIAL (%) &lt;405-1&gt;

	2017 Negros	2018* Negros	2019 Negros
Área Técnica	3,63	4,03	5,08
Atendimento	6,85	7,43	8,03
CAC	8,86	10,08	11,83
CD	3,43	3,71	4,11
Corporativo	7,57	6,76	6,57
Enfermagem	6,91	7,18	8,92
Hospital	2,88	5,08	11,81
Liderança	1,29	1,55	2,30
<b>Total</b>	<b>6,00</b>	<b>6,34</b>	<b>7,26</b>

\* Não contempla aprendizes, estagiários e médicos, assim como não contempla as marcas recém-adquiridas Lafe, SantéCorp, IRN e Papaiz.



Um de nossos  
maiores ativos  
são as pessoas

## DIVERSIDADE ENTRE OS EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA (%)

	2017			2018*			2019		
	Abaixo dos 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo dos 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo dos 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Área Técnica	30,98	59,91	9,12	29,66	61,79	8,55	30,20	61,30	8,50
Atendimento	46,04	48,45	5,51	45,98	48,70	5,32	43,70	50,30	6,00
CAC	53,79	40,34	5,87	55,47	40,02	4,51	55,00	40,40	4,70
CD	12,35	78,88	8,78	11,99	78,24	9,77	12,00	77,60	10,40
Corporativo	35,49	57,39	7,12	35,44	56,93	7,63	35,40	57,20	7,40
Enfermagem	22,94	67,89	9,17	21,83	68,30	9,87	22,00	68,40	9,50
Hospital	36,69	57,55	5,76	35,59	58,47	5,93	37,50	56,30	6,30
Liderança	13,06	79,03	7,90	11,25	81,29	7,45	10,60	80,60	8,80
<b>Total</b>	<b>33,45</b>	<b>59,12</b>	<b>7,43</b>	<b>32,86</b>	<b>59,70</b>	<b>7,47</b>	<b>31,80</b>	<b>60,40</b>	<b>7,80</b>

\* Não contempla aprendizes, estagiários e médicos e não contempla as marcas recém-adquiridas Lafe, SantéCorp, IRN e Papaiz.



#### GESTÃO DE TALENTOS

Em 2019, 94,1% dos homens e 95,2% das mulheres elegíveis receberam avaliação de desempenho e desenvolvimento, considerando o aspecto de aderência à cultura da empresa. Reformulamos nosso processo, com uma avaliação de cultura mais enxuta, tornando-o mais fluido e ágil, com a valorização de fortalezas e pontos de desenvolvimento dos colaboradores. A partir dessa mudança, a avaliação passa a ser um qualificador do empregado e não mais um classificador. Posteriormente à avaliação, são realizadas reuniões de consistência para discutir o potencial e as entregas do colaborador no ano.

#### JORNADA DO CONHECIMENTO

Em sua 29<sup>a</sup> edição, a Jornada do Conhecimento é hoje um polo de iniciativas que vai além da área médica e reúne projetos desenvolvidos por todas as áreas do grupo. Em 2019, foram 197 trabalhos inscritos, um aumento de 30% em relação ao último ano. Esse crescimento reflete a inovação constante que permeia o Grupo Fleury, estimulando novas ideias e a busca pela inovação.

#### JALECO DE OURO

Como forma de valorizar os profissionais das áreas técnicas, em 2018 criamos o prêmio Jaleco de Ouro, que reconhece histórias inspiradoras de nossas oito regionais, além de reconhecer os colaboradores destaque. Além de funcionar como um consolidador de procedimentos e de boas práticas, a iniciativa dá destaque para aqueles profissionais com uma dose extra de protagonismo, generosidade e acolhimento.

## NOSSA ESSÊNCIA

Na definição, a palavra essência significa “aquilo que é mais básico, mas central, a mais importante característica de um ser ou de algo”. Assim, se conectar com essa essência é compreender o que te faz único e especial.

No Grupo Fleury, acreditamos que os detalhes que nos tornam referência estão em Nossa Essência. Ela é a inspiração de nossa rotina, presente no cuidado do atendimento ao enxergar a pessoa por trás do cliente e na excelência da equipe médica ao buscar o diagnóstico preciso.

Mas queríamos ir além e entender qual a motivação das pessoas que fazem parte de nosso grupo. Assim, no final de 2018, convidamos nossos colaboradores e médicos para participarem da iniciativa Nossa Essência, uma campanha que os incentivou a contar as histórias marcantes vivenciadas no trabalho.

Foram mais de 200 vídeos recebidos com relatos emocionantes, sendo que nove histórias foram escolhidas por uma comissão para compor esta iniciativa. Com isso, queremos cada vez mais fomentar a cultura de reconhecimento de iniciativas, projetos e, principalmente, das pessoas que fazem essa essência estar presente em todas as ações do dia a dia.

Dessa ação, nasceu o prêmio Nossa Essência, que busca reconhecer projetos e iniciativas com foco no cliente ou que tenham promovido a excelência e cultura organizacional além de profissionais admirados dentro da organização.

Dividido entre três categorias – Pilar Excelência, Pilar Foco no Cliente e Pilar Cultura Organizacional –, em 2019 foram premiados três projetos e iniciativas de maior destaque, assim como profissionais que se destacaram em cada um dos pilares.



Para conhecer as iniciativas premiadas, acesse <http://youtube.com.br/grupofleury>

## PROpósito, CONEXÃO E RECONHECIMENTO

Para ouvir a percepção dos profissionais sobre suas reais experiências dentro da empresa, em 2019 iniciamos um projeto com foco na experiência e na jornada do colaborador. Essa ação envolveu um diagnóstico a partir da realização de grupos focais em todas as regionais, abrangendo um público heterogêneo de pessoas (mesclando tempo de casa, cargos e áreas) e a construção de ações que ajudem a aperfeiçoar todas as etapas de sua jornada na companhia.

## Aplicação presencial em 6 estados



O diagnóstico avaliou desde o momento em que o candidato recebe a aprovação até os cem primeiros dias após a sua admissão. Nesta primeira fase, o trabalho foi dividido em quatro grandes blocos para a recepção de novos profissionais:

- **Comunicação:** o foco foi proporcionar acolhimento em forma de palavras, esclarecendo as informações necessárias, tanto para o novo colaborador quanto para o gestor que receberá um novo membro no time.
- **Infraestrutura:** a prioridade foi buscar melhorias no processo para a solicitação de equipamentos e acessos de trabalho, com interface continua com o time de TI.
- **Primeiro dia:** a ação foi voltada para a nossa integração (Conexão Vida) e para as informações disponibilizadas ao novo colaborador e ao gestor, nos dias que antecedem essa nova experiência.
- **Integração na área:** disponibilização de um book ao gestor, com as principais sugestões e diretrizes para uma boa integração e recepção do novo colaborador. Complementar a isso, foram confeccionados cartões de boas-vindas para serem entregues a todos os novos colaboradores.

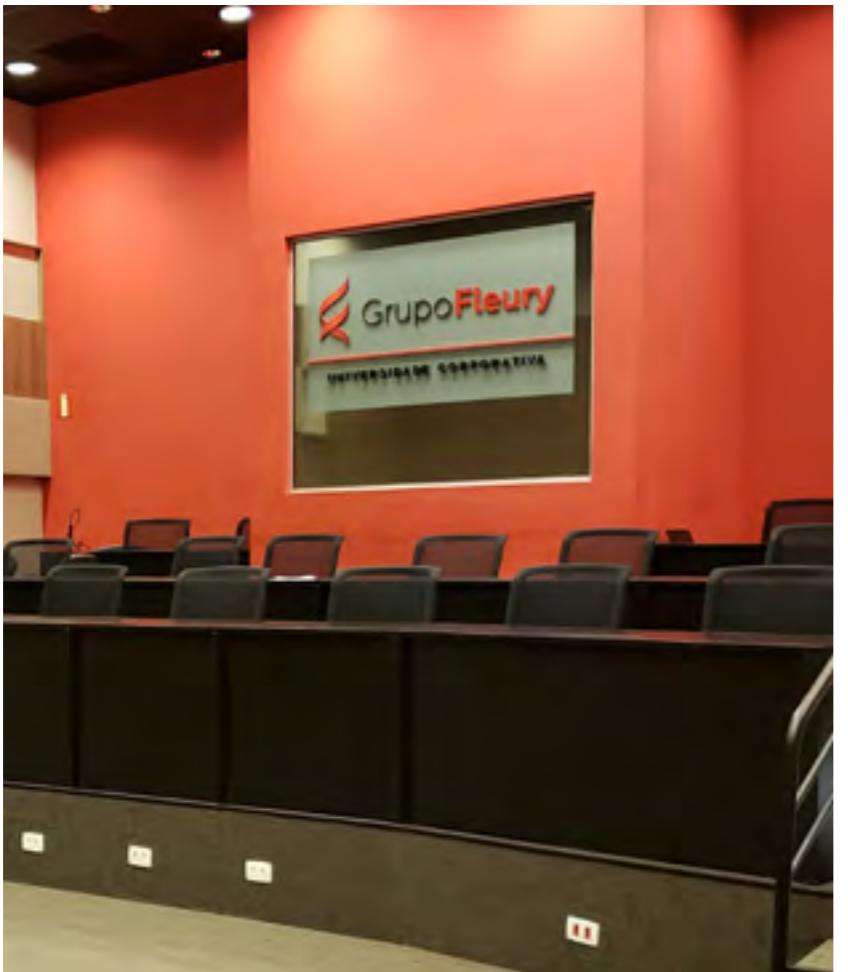
Entre os próximos passos está a avaliação da experiência do colaborador nos primeiros 100 dias, para que possamos mensurar os resultados dessa primeira etapa do projeto.

Vale ressaltar que em 2019, também implantamos uma plataforma de *feedback* contínuo, que pode ser acessada a qualquer momento, pela web ou pelo celular. Na plataforma qualquer funcionário pode avaliar um colega, agradecer, elogiar ou sugerir melhorias. Com as devidas autorizações, os conteúdos são replicados internamente, estimulando essa rede horizontal de contato. Em 2019, tivemos 3032 feedbacks inseridos na plataforma.



## A JORNADA DO COLABORADOR NO GRUPO FLEURY





## TREINAMENTOS

<103-1, 103-2, 103-3, 404-2, 404-3>

Em 2019, os investimentos em formação e atualização dos profissionais totalizaram R\$ 4,3 milhões. Foram realizadas 391 mil horas de treinamento conduzidas pela Universidade Corporativa, o que resultou em 32 horas de treinamento por colaborador.

### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO

<404-1>

	2017	2018	2019*
	41,90	46,55	32,37
	59,70	61,66	34,52

\*Devido a mudança da plataforma educacional, em 2019 não contabilizamos os treinamentos On The Job, aqueles que os colaboradores fazem na operação, o que reduz as horas de treinamento

### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL <404-1>

	2017	2018	2019*
Área Técnica	39,50	103,12	64,12
Atendimento	51,80	40,48	19,31
CAC	38,40	57,44	38,06
CD	13,90	16,68	16,23
Corporativo	22,40	18,19	17,81
Enfermagem	117,00	92,88	33,73
Hospital	38,20	20,50	19,05
Liderança	65,30	66,18	64,50
Outros	28,70	144,36	76,57
<b>Total</b>	<b>415,20</b>	<b>559,83</b>	<b>349,38</b>

\* Devido a mudança da plataforma educacional, em 2019 não contabilizamos os treinamentos On The Job, aqueles que os colaboradores fazem na operação, o que reduz as horas de treinamento

Há mais de 20 anos, a Universidade Corporativa do Grupo Fleury promove processos de capacitação que envolvem não apenas os colaboradores diretos da organização, mas também médicos, terceiros, parceiros, comunidades, instituições de ensino e clientes.

Com um modelo híbrido de ensino e sedes em São Paulo (SP) e no Rio de Janeiro (RJ), a nossa universidade oferece treinamentos presenciais e online sobre temas gerais, de integração e técnicos, ou específicos de áreas. Cursos de reciclagem e a Escola de Líderes, bem como o Programa de Jovens Talentos, cujo objetivo é atrair e capacitar estagiários, analistas e trainees, são outras medidas adotadas para fortalecer o senso de pertencimento e a retenção dos melhores profissionais.

Além disso, em 2019, implantamos o Protagonize, programa de desenvolvimento voltado aos analistas da organização. A média geral de treinamento foi de 32 horas para homens e 34 horas para mulheres.

Também oferecemos um programa de transição de carreira para todos os líderes da organização após uma eventual rescisão de seu contrato de trabalho. No caso de encerramento de um projeto ou da revisão da estrutura organizacional, o programa também é disponibilizado a todos os colaboradores envolvidos. Gestores participam de um programa com duração de seis meses; coordenadores ou consultores são preparados por três meses. Já os executivos participam do workshop Preparação para o Mercado, com carga horária de 16 horas.

### TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA UNIVERSIDADE CORPORATIVA DO GRUPO FLEURY

No final de 2018 aconteceram os primeiros movimentos para iniciar uma importante mudança dentro da Universidade Corporativa. A meta era torná-la mais digital e menos tradicional para atender ao crescimento do grupo.

Após muitos estudos internos e externos de como essa transformação poderia acontecer, em 2019 montamos um núcleo de entregas de conteúdos *online* com analistas de educação que já faziam parte do grupo e que tinham como essência atitudes e comportamentos que apoiassem essa mudança. Capacitamos tecnicamente esses analistas como *Designers Instrucionais*, profissão que tem como responsabilidade montar estratégias educacionais com foco no resultado do negócio. Hoje já trabalhamos com quatro ferramentas, sendo três internacionais e uma nacional.

Outro destaque do ano foi o início da operação de um estúdio de gravação de vídeos, o LED – Laboratório de Educação Digital, com equipamentos avançados e uma ótima estrutura física. Fechamos 2019 com a produção de 165 peças *online* de formatos variados, somando quase 35 horas de conteúdo e uma economia de R\$937.622,61, comparativamente à contratação de empresas externas.

Para garantir o processo de transformação e tornar a experiência educacional do nosso colaborador positiva e agregadora também trocamos nossa plataforma LMS – Learning Management System e buscamos uma startup com conceito inovador, mobile, descomplicado, com analytics funcional e gameficada. Assim, criamos a UniQi, uma plataforma online de conteúdo que pode ser acessada inclusiva pelo celular e permite que o colaborador realize os treinamentos oferecidos pela companhia, no deslocamento para o trabalho, no momento de uma pausa ou em casa.



## BENEFÍCIOS 401-2

Disponibilizamos diversos tipos de benefícios para nossos colaboradores. Nossa intuito é, mais do que cumprir metas legais, oferecer um ambiente de trabalho que preza pela saúde e pela qualidade de vida dos profissionais.

Adotamos a licença maternidade estendida, em que nossas colaboradoras podem optar por uma ampliação de 60 dias além dos 120 dias já previstos no período tradicional da licença-maternidade. Os pais também têm acesso à licença paternidade estendida, em que, além dos cinco dias já previstos, existe a opção de prorrogar por mais 15 dias. A companhia disponibiliza ainda auxílio creche para colaboradores do grupo com filhos de até 6 anos de idade.

Temos ainda o programa Amor de Mãe, criado para que a gestante, seja ela colaboradora ou dependente cadastrada no plano de saúde, tenha acesso a informações fundamentais para sua saúde e a do bebê, além de benefícios como kit de boas-vindas, acompanhamento telefônico durante o período de gravidez, conteúdos e cursos especiais, desconto para locação de bombas extratoras de leite e um presente, entre outros. Em 2019 revisamos os critérios de engajamento ao programa para aumentar o número de adesões e 248 beneficiárias acompanhadas concluíram a iniciativa<sup>4</sup>.

Já o Núcleo de Apoio ao Colaborador (NAC) auxilia na atenção a quadros de saúde, inclusive oncológicos, doenças crônicas, autoimunes, desospitalização e home care, internações entre outros. Nossa equipe realiza de perto o acompanhamento de cada caso, garantindo toda a atenção necessária aos nossos colaboradores, sendo avaliada, inclusive, a possibilidade de isenção da coparticipação em situações específicas.

Preocupados em otimizar o deslocamento dos colaboradores entre as unidades administrativas, disponibilizamos vans que realizam o trajeto entre a estação de metrô Conceição e as unidades Campo Belo e Jabaquara I e II (Regional São Paulo), de forma gratuita e a opção de trabalho flexível para colaboradores com cargos de analistas, trainees, consultores, coordenadores, gerentes e diretores que atuem nas áreas Corporativas e de Suporte a Operações.



### PROGRAMA VIVER MELHOR

O equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal, bem como a qualidade de vida e o bem-estar são objetivos de todos os profissionais. O Grupo Fleury endossa essa meta, simbolizada pela iniciativa da Gestão de Saúde Corporativa, que apoia tanto a educação quanto à saúde e à prevenção de doenças, oferecendo suporte direto aos colaboradores sempre que necessário.

O programa de gestão de saúde Viver Melhor aposta no equilíbrio entre a carreira e a vida pessoal, oferecendo descontos para atividades físicas em redes de academia, acolhimento psicológico e psiquiátrico (feito por meio do Programa Acolher), orientação em nutrição, atenção à saúde das gestantes (Amor de Mãe), patrocínio a equipes de corrida, aulas de zumba e *quick massage*. Também promove a educação financeira, ação criada após a empresa constatar que uma das principais causas de estresse e *burnout* entre os trabalhadores é sua própria situação financeira.

Além disso, contamos com um serviço de atendimento telefônico, que visa ao acolhimento imediato. Por meio desse canal, os colaboradores podem obter informações sobre benefícios, sanar dúvidas e buscar orientações sobre questões de saúde. A Central de Atendimento é formada por profissionais de saúde, como médicos, psicólogos, nutricionistas e educadores físicos, que estão disponíveis para dar orientação médica e esportiva, recomendações alimentares e informações sobre planos de saúde. A central funciona 24 horas por dia e, só em 2019, recebeu 129.339 ligações.

Em 2019, realizamos uma força-tarefa para avaliar a saúde mental de nossos colaboradores. Desenvolvemos um questionário, avaliado e aprovado por psiquiatras, focado no mapeamento da saúde mental, disponibilizado por meio de uma ferramenta *online*, para que, voluntariamente, nossos profissionais o prenchessem. A partir dessa iniciativa, foi possível identificar o formato mais adequado ao programa de saúde mental da companhia, e compreender quais pessoas poderiam ser beneficiadas por um cuidado com mais proximidade, sempre tratando o tema com a máxima discrição e sigilo.

Esse mapeamento foi realizado nacionalmente e o serviço de psicologia, iniciado em São Paulo, seguiu para o Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro. A expectativa é levar esse serviço a outras regionais da companhia em 2020. Por meio de informações médicas de qualidade, da conscientização dos colaboradores e da disponibilização de assistência especializada, procuramos desmistificar informações equivocadas relacionadas a quadros de saúde mental, como a depressão.

Os gestores também participaram de *workshops*, ministrados por médicos, com o objetivo de ensiná-los a interagir da melhor forma ao identificar dificuldades e acolher o colaborador nestas situações. Com uma carga horária de oito horas, contamos com a participação de 361 gestores nessa iniciativa.

Para os colaboradores não-líderes também foram realizadas palestras e cursos de curta duração sobre a melhor forma de lidar com emoções, e oferecidas oficinas de *mindfulness* com exercícios voltados para o controle da ansiedade e manutenção do foco no momento presente.

<sup>4</sup> As gestantes que fizeram a inscrição em 2018 também fazem parte deste cálculo.

## FLEXIBILIDADE

Estamos investindo cada vez mais em ambientes de trabalho leves, flexíveis e descontraídos, além de estimular o trabalho remoto, uma tendência que chegou para ficar no mundo corporativo. Com menos deslocamento, o tempo pode ser gerenciado de novas maneiras, o que se traduz em produtividade, espaço para o lazer e para reforçar vínculos.

Implantamos o conceito de baias flexíveis, as quais promovem mais integração nos escritórios, pois reúnem profissionais que não são da mesma equipe. Essa nova geografia amplia as trocas multidisciplinares e a comunicação, o que é benéfico para todas as áreas. Até mesmo os restaurantes foram transformados conforme essas novas diretrizes. As mesas têm formatos diferentes, há tomadas para quem quiser trabalhar ali ou fazer uma reunião no meio do dia.

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

<103-1, 103-2, 103-3, 405-2>

Acreditamos que um ambiente diverso impulsiona a criatividade, a inovação e o bom relacionamento entre as pessoas. Seja pela garantia de um ambiente livre de discriminação e inclusivo, seja pela ampliação do nosso quadro de colaboradores que pertencem a grupos minorizados, buscamos investir na construção de práticas inclusivas. Tal cotidiano deve favorecer a interação entre todas as pessoas em um clima de respeito, diálogo e cooperação, com foco na qualidade das relações e no apreço às diferenças.

Em 2019, reforçamos as iniciativas do nosso Programa de Diversidade por meio da revisão da Política de Diversidade. Também conduzimos uma pesquisa de percepção sobre o tema direcionada aos colaboradores do grupo, abordando conceitos e temas norteadores, como orientação sexual e identidade de gênero.

Contamos com a participação de 2913 pessoas, sendo 2553 colaboradores e 360 líderes. O resultado apoiou a elaboração dos eixos temáticos do Programa de Diversidade da companhia (pessoas com deficiência; étnico-racial; orientação sexual e identidade de gênero; equidade de gênero) e direcionou a programação da Semana da Diversidade. Neste sentido,



realizamos uma palestra sobre cada um dos eixos e desenvolvemos ações de comunicação, como a disseminação de conteúdo e a distribuição de brindes alinhados à identidade visual da iniciativa.

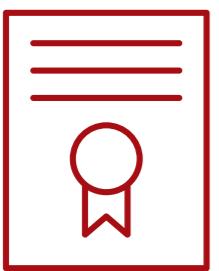
O índice de engajamento na Semana da Diversidade foi alto: tivemos quase mil participantes ativos nas plenárias. Ao final, 96% dos participantes indicaram que a semana ampliou seus conhecimentos sobre os temas relativos à diversidade; e 97% indicaram que a realização do evento foi muito importante para a organização.

Ao longo de 2019, o tema também foi discutido em diversos fóruns da companhia, para apoiar a disseminação de conceitos e boas práticas relacionadas ao tema da diversidade e apoiar as equipes, trazendo conceitos e exemplos práticos, que auxiliam a tomada de decisão no dia a dia.

Mesmo com um grande número de mulheres em nosso quadro de profissionais, em 2019, foi criado de modo voluntário por um time de mulheres da companhia, o grupo Liderança Feminina, para debater como podemos promover a equidade de gênero. Além disso, somos signatários do compromisso da ONU Mulheres pelo empoderamento feminino.

### RAZÃO MATEMÁTICA ENTRE O SALÁRIO BASE E A REMUNERAÇÃO DAS MULHERES EM RELAÇÃO AOS HOMENS PARA CADA CATEGORIA FUNCIONAL <405-2>

	2017	2018	2019
Área Técnica	1,03	1,02	1,00
Atendimento	0,99	0,98	1,00
CAC	0,94	1,05	1,00
CD	0,86	0,84	0,90
Corporativo	0,76	0,72	0,80
Enfermagem	0,96	0,96	0,90
Hospital	1,11	1,16	1,10
Liderança	0,64	0,60	0,60
Outros	0,69	1,03	1,00



## Em 2019, mudamos os critérios de elegibilidade de nossa Programa de Estágio

Também em 2019, sentimos que era necessário atrair para a empresa mais representantes de grupos minorizados, a partir do recorte da diversidade. Com esse objetivo, revisamos nosso Programa de Estágio, principalmente alterando os critérios de elegibilidade e a estratégia de comunicação.

Entendemos que, para contratar pessoas que foram socialmente discriminadas e tiveram menos oportunidades ao longo da história, era preciso mudar critérios e ampliar a busca nas diversas instituições de ensino. Os gestores deixaram de receber previamente informações como endereço, local de formação e idade, focando a seleção na aderência dos candidatos à cultura da organização. Assim, quebramos paradigmas e tornamos nossos processos mais inclusivos.

Quanto a pessoas com deficiência, ampliamos o quadro em 38%, em 2019, empregando pessoas com deficiências intelectuais, motoras, cadeirantes etc. Uma das estratégias que garantiram esse crescimento foi a parceria que firmamos com a APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais agora chamada de Instituto Jô Clemente).

O projeto piloto garantiu contratar 20 colaboradores em 2018 e em 2019 levamos o programa para a Central de Atendimento ao Cliente (CAC). Além disso, em parceria com o Instituto Ser Mais, desenvolvemos o programa Incluir +, focado no desenvolvimento de aprendizes com deficiência para posterior absorção nos quadros da companhia.

Já a área de Digital recebeu dois funcionários que se encaixam no espectro autista, graças ao apoio da

Desde 2017  
desenvolvemos  
iniciativas em  
parceria com  
o Programa de  
Refugiados da ONU

consultoria Specialisterne. Hoje, essas pessoas trabalham na área de Controle de Qualidade de Projetos, identificando erros e possíveis desvios.

Ainda na área de Digital, em parceria com a empresa Carambola, desenvolvemos outro projeto de inclusão, com duração de seis meses, focado em aumentar a diversidade na equipe. Para isso, foi montado um time composto por recortes étnicos-raciais, de gênero e de identidade de gênero – pessoas trans. Em 2019, avaliamos os efeitos dessa iniciativa e, em 2020, estudaremos a absorção desses profissionais em nosso quadro de colaboradores.

Com um olhar voltado também para os refugiados, desde 2017 a companhia desenvolve iniciativas em parceria com o Programa de Refugiados conduzido pela ONU (Organização das Nações Unidas), contratando pessoas que deixam seu país de nascimento devido a guerras, violência generalizada, violação massiva dos direitos humanos, desastres naturais, entre outros tantos motivos. Esse processo exige um olhar diferenciado, já que costumam existir barreiras relacionadas ao idioma e à formação técnica, mas pouco a pouco temos tido êxito nessa frente. Atualmente, a companhia conta com quatro refugiados em seu quadro vindos da Venezuela, Irã, Iraque e Afeganistão.

## SEGURANÇA DO TRABALHO

<103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3>

Em 2019, seguimos revisando e reestruturando nossos processos de segurança operacional para além da legislação trabalhista, sempre em busca de um ambiente mais seguro. Nossa Política Corporativa de Saúde e Segurança estabelece diretrizes para garantir a adequada abordagem do tema em nossas operações em linha com a legislação do setor, cumprindo normas do Ministério do Trabalho e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Garantimos 100% de representação dos colaboradores nas mais de cem Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs). Diversas medidas comportamentais, de sensibilização e de gestão de saúde, segurança e meio ambiente foram adotadas como desdobramentos das políticas e regulamentações, além da aplicação de treinamentos por meio da nossa plataforma de Educação Corporativa.

A identificação de perigos, avaliação de riscos e identificação de acidentes são conduzidas pelos técnicos de segurança, que analisam o ambiente e a atividade dos colaboradores para consolidar os riscos no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), documento disponível nas unidades e divulgado aos colaboradores pelas CIPAs (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes). Periodicamente esses profissionais verificam se houve alguma alteração no ambiente que implique em mudanças no risco como forma de garantir que seja realizada a atenuação ou eliminação do mesmo.

Todos os profissionais que executam atividades de risco, que os tornam mais suscetíveis ao desenvolvimento de alguma doença, recebem equipamentos de proteção coletiva e individual. Além disso a saúde do colaborador é avaliada em exames ocupacionais realizados no mínimo uma vez ao ano.

Criamos fóruns de discussão multidisciplinares com foco em acidentes de trabalho. Promovemos também a campanha Unidade Mais Segura, uma espécie de competição realizada entre as unidades de atendimento. O foco é estimular as práticas de Segurança do Trabalho, Saúde e Sustentabilidade, reforçando a conscientização dos colaboradores sobre esses temas, a fim de reduzir o número de acidentes no Grupo Fleury.

Nessa campanha, as unidades foram classificadas de acordo com o número de colaboradores alocados, sendo a concorrência realizada entre as unidades com o mesmo porte. Ao final da ação, foram consolidados os dados de desempenho e a premiação entregue aos três primeiros colocados em cada regional. A iniciativa apoiou a redução de 4% na frequência de acidentes por hora trabalhada, em comparação ao ano de 2018.

A companhia conta ainda com uma estrutura focada na gestão de terceiros, responsável por receber e controlar as documentações trabalhistas e de segurança ocupacional dos colaboradores de suas prestadoras de serviços. Desta forma, garantimos o atendimento aos requisitos legais e preservamos a integridade física de nossos colaboradores terceiros.



**TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS <403-2>**

	2017			2018			2019		
									
Taxa lesão - acidente típico	7,94	1,05	8,99	14,15	5,38	12,32	13,20	5,94	11,68
Taxa lesão - acidente trajeto	7,74	1,12	8,86	9,66	5,68	8,84	9,23	4,81	8,30
Taxa de dias perdidos - acidente típico	41	5	46	17	12	16	112	7	25
Taxa de dias perdidos - acidente de trajeto	42	10	53	47	31	44	54	33	49
Dias perdidos	1.263	239	1.502	820	145	965	1.053	137	1.190
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taxa de absenteísmo	2,49	1,68	2,31	2,69	1,68	2,50	3,05	2,10	2,86
Número de acidentes típicos com afastamento	59	7	66	103	9	112	65	10	75
Número de acidentes típicos sem afastamento	62	9	71	77	9	86	111	11	122
Número de acidentes de trajeto com afastamento	114	15	129	116	19	135	115	15	130
Número de acidentes de trajeto sem afastamento	4	2	6	7	0	7	8	2	10
Óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0



## RELACIONAMENTO MÉDICO

Nossa equipe médica é um dos principais pilares envolvidos no sucesso e a qualidade de nossos serviços. Assim, com o objetivo de estimular a geração e o compartilhamento de conhecimentos, promovemos ações internas de estudos científicos e apoiamos a participação desses profissionais em congressos nacionais e internacionais. As principais ações do ano de 2019 foram:

- > Produção de 149 materiais científicos (entre folders, portfólios e revistas para o público médico).
- > 62 reuniões de atualização e 78 reuniões de especialidades médicas.
- > 24 ciclos do conhecimento, com uma participação de cerca de 52 médicos por evento.

Somos reconhecidos como disseminadores de conhecimento e essas iniciativas reforçam o foco do Grupo Fleury na maior proximidade e fortalecimento dos canais de comunicação com o público, apresentando diferenciais, processos e uso do conhecimento interno que garantem nossa excelência técnica.

Para isso, contamos com serviços como a consultoria médica, na qual o corpo clínico do grupo Fleury apoia o médico solicitante no entendimento de casos diagnósticos mais complexos. Em 2019, foram prestadas 321.471 consultorias, um crescimento de 20% frente a 2018. Já o número de relatórios integrados, enviados a médicos de clientes, totalizou 91.928 no ano, alta de 9,9% comparado com o ano de 2018. Os relatórios envolveram casos diagnósticos considerados de alta complexidade e que são avaliados em abordagem multidisciplinar.

Encerramos 2019 com 2.393 médicos prestadores de serviço, um aumento de 14% na comparação com o ano anterior. Esse crescimento do corpo clínico da companhia é reflexo da inauguração de novas unidades e da expansão das agendas de exames de imagens nas unidades já existentes.

## CADEIA DE FORNECEDORES <102-9, 414-1>

Para o Grupo Fleury, o trabalho em parceria e a construção de relacionamentos transparentes e de longo prazo são essenciais, especialmente com nossos fornecedores. Hoje, essa cadeia de fornecimento é formada por fabricantes, consultores, prestadores de serviços, distribuidores de insumos, equipamentos médicos e de infraestrutura do exterior (Europa e Estados Unidos), com base local ou redes de distribuidores no Brasil (sendo 95% deles nos estados de São Paulo e do Rio de Janeiro).

Com o objetivo de fortalecer ainda mais essa parceria, desde 2010 mantemos o Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (PERC), que avalia e reconhece os melhores fornecedores em quatro categorias: Insumos, Serviços, Engenharia Clínica e TI e Telecom. Para participar do PERC, os fornecedores devem atender a pelos menos um dos seguintes critérios: apresentar grau de risco ambiental ou risco de continuidade de negócio; ser representativo estrategicamente ao Grupo Fleury e ser ratificado pela alta administração do Grupo Fleury e Comitê de Avaliação.



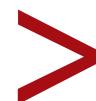
Webmeeting para a comunidade médica

A base de fornecedores do Grupo Fleury é composta de aproximadamente 2.500 empresas e movimentou, em 2019, cerca de R\$ 1,3 bilhão.

Também por meio do PERC acompanhamos os fornecedores com alta representatividade estratégica e com alto grau de risco ambiental ou de continuidade dos nossos negócios, relatando a cada três meses sua pontuação e classificação nas dimensões qualidade, termos e condições, sustentabilidade, compliance e criatividade e inovação. Anualmente, o comitê do Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (PERC) revisa as métricas aplicadas aos fornecedores e busca elevar o desempenho médio de sua cadeia. Em 2017, essa metafoi de 70%, 75% em 2018 e 85% em 2019.

Além disso, consultamos periodicamente sites como o Cadastro Nacional de Pessoas Inidôneas e Suspensas (CEIS), o Cadastro Nacional de Empresas Punidas, a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas e o Sintegra (para fornecedores de material) a fim de checar a idoneidade de nossos parceiros.

Em 2019, 52 fornecedores participaram do PERC. Ao longo de 10 anos, o programa envolveu 520 empresas, emitiu 278 Certificados de Capacidade Técnica, recebeu mais de três mil ideias de fornecedores para melhoria de processos e implantou cerca de mil sugestões, gerando economia superior a R\$ 10 milhões para a companhia.



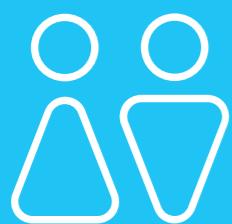


## Relacionamento com a Sociedade

## CAPITAIS



HUMANO



SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

## ODS



## TÓPICOS MATERIAIS

## Experiência do Cliente (EC)



Excelência no Atendimento;  
Segurança e bem-estar do cliente;  
Facilidade e acesso aos serviços de saúde;  
Segurança dos Dados e Privacidade do Cliente;  
Respeito à diversidade.

## Inovação e Sustentabilidade Econômica (ISE)



Inovação técnico-científica;  
Pesquisa e Desenvolvimento;  
Novos Negócios e/ou Serviços;  
Tecnologias digitais.

## Relacionamento com Colaboradores (RC)



Inclusão, igualdade de gênero e valorização da diversidade (étnico-racial, gênero, pessoas com deficiência, geracional, orientação sexual);  
Combate a todas as formas de discriminação;  
Programa de voluntariado.

## Impacto Ambiental (IA)



Resíduos; Consumo de água;  
Infraestrutura e instalações sustentáveis.

## Investimento Social e Influência na Sociedade (ISIS)



Educação para a saúde da população;  
Desenvolvimento de iniciativas sociais;  
Engajamento (diálogo com comunidade local);  
Gestão e desenvolvimento da cadeia de fornecedores;  
Contribuição para a melhoria do serviço de saúde pública;  
Prevenção de doenças e promoção da saúde;  
Formação e Capacitação de profissionais da saúde.

## Alianças e Parcerias (AP)



Engajamento (startups, fornecedores, operadoras de saúde, médicos e entidades setoriais e de classe).

## COMO GERAMOS VALOR?

- Mais de 2.400 inscritos em nossa plataforma digital de voluntariado.
- Em 2019, 40 voluntários do Grupo Fleury estiveram em Poções, na Bahia, e realizaram cerca de 7 mil atendimentos para a população na iniciativa em parceria com a ONG Voluntários do Sertão.
- Realizamos mutirões de saúde em 10 unidades espalhadas pelo país com o atendimento de cerca de 2,3 mil pacientes e a realização de mais de 15 mil exames.
- O projeto Conecta Saúde atendeu mais de 1.700 jovens tratando de assuntos relacionados à gravidez na adolescência, prevenção de AIDS e outras DSTs.
- Mais uma turma de jovens formada na unidade Weinmann Pescar no curso “Qualidade no Atendimento ao Cliente”.
- Mais de 6.000 participações voluntárias nas iniciativas sociais promovidas pela empresa.

&lt;203-2, 413-1&gt;

As condições econômicas e sociais influenciam decisivamente na saúde das pessoas. Embora essa relação seja há muito tempo conhecida, só recentemente o conceito de “determinantes sociais da saúde” vem sendo incorporado na formulação de políticas e estratégias para o setor. O aumento da incidência de doenças não transmissíveis, a perda de oportunidades econômicas e benefícios da previdência social que se observa em países de todos os níveis de renda já vêm causando iniquidades intergeracionais, reduzindo a expectativa de vida e causando insatisfações na população.

Por isso, no Grupo Fleury acreditamos que nosso papel como empresa vai muito além da oferta de serviços e soluções em saúde. Entre os nossos valores está o compromisso de compartilhar o conhecimento por meio de iniciativas sociais nas comunidades onde estamos inseridos e com ações sempre voltadas para a saúde e educação em saúde.

Desenvolvemos programas sociais e iniciativas de cidadania alinhadas à missão e valores do Grupo Fleury, em parceria com instituições que compartilham destes mesmos valores. Mapeamos e monitoramos as necessidades das regiões onde atuamos para entender a melhor forma de contribuir com as comunidades do entorno. Todos os projetos que apoiamos são escolhidos com base em nossa estratégia de atuação social e na política de voluntariado do Grupo, com foco o desenvolvimento local e planos de engajamento bem definidos. Apesar de agirmos sempre em âmbito nacional, as ações são divididas e organizadas de acordo com as nossas regionais

No guarda-chuva da área de cidadania corporativa, desenvolvemos o Programa de Voluntariado, que abrange o planejamento e a implantação de iniciativas voltadas para a educação, a organização de mutirões na área da saúde, assim como ações solidárias para a arrecadação de itens e mantimentos, contribuindo para o melhor acesso das populações menos favorecidas a exames e sistemas de suporte.

Eduardo Marques, Diretor Executivo de Pessoas e Sustentabilidade, participou da campanha de doação de sangue em 2019.



Em 2019 investimos R\$ 3.434.889,38 em investimento social privado, com a doação de exames realizados em diversas regiões, por meio das iniciativas sociais da companhia.

#### PARCERIA COM A REDE PÚBLICA

Em agosto de 2018, o Grupo Fleury, em parceria com o Centro de Referência de Saúde da Mulher – Hospital Pérola Byington, deu início a uma pesquisa com mulheres diagnosticadas com câncer de mama em estágio inicial. Mais de cem pacientes do hospital fizeram parte da pesquisa e realizaram o Oncotype DX – teste genético para câncer de mama que analisa 21 genes do tecido tumoral e permite avaliar a agressividade do câncer –, oferecido pelo Fleury. Essa análise auxilia o médico na indicação da terapia mais adequada para cada paciente, muitas vezes eliminando a necessidade de quimioterapia.

Antes do estudo, 109 das 111 pacientes que passaram pela pesquisa tinham indicação de quimioterapia. Entretanto, após a realização do Oncotype DX, esse número foi reduzido em 69,7%. Assim, 76 dessas 109 pacientes agora estão sendo tratadas com hormonioterapia ou radioterapia, tratamentos menos agressivos para a saúde geral. Além de privar as pacientes dos possíveis efeitos colaterais da quimioterapia, retirar essas mulheres desse modelo de tratamento proporcionou uma economia de R\$ 420 mil ao hospital.



## VOLUNTARIADO

A solidariedade é um dos valores da companhia e, uma das formas de passar isso adiante, é através do “Programa de Voluntariado” do Grupo Fleury, que dá aos colaboradores a oportunidade de engajamento e participação em iniciativas desenvolvidas e apoiadas pela organização. Em 2019, foram 8.641 horas homem dedicadas pelos colaboradores nas iniciativas de cidadania, montante que se convertido em reais, resulta em um valor estimado de R\$ 370.698,90, considerando a quantidade de pessoas, a média de horas que cada voluntário se dedicou e o salário médio por hora, remunerado pela companhia. Além disso, por liberalidade, fazemos a doação anual de R\$ 19.200,00 para a Fundação Pescar, R\$ 24.000,00 para o Instituto PROA e R\$ 30.000,00 para a ONG Américas Amigas.

As diretrizes do programa estão descritas na “Política de Voluntariado” da organização, que também estabelece a cessão de quatro horas mensais para que o colaborador possa participar das ações sem qualquer ônus ou prejuízo às atividades.

Para facilitar a gestão das iniciativas, contamos com uma plataforma digital – hoje com 2.400 inscritos – para divulgar os projetos, acompanhar as inscrições e monitorar os principais resultados que compõe os indicadores sociais que contemplam 100% das operações e são reportados nas reuniões de macroprocesso da sustentabilidade. Além dessa possibilidade de participar das iniciativas, os colaboradores também podem anunciar na plataforma outras atividades que estão sendo desenvolvidas em suas localidades e buscar voluntários para auxiliá-los.

Dentre as iniciativas desenvolvidas em 2019, destacamos o projeto Voluntários do Sertão, desenvolvido em parceria com a ONG de mesmo nome, referência na promoção de assistência social, saúde, segurança alimentar e nutricional para comunidades no sertão brasileiro. Na ação anual organizada pela ONG, 40 voluntários do Grupo Fleury estiveram em Poções, na Bahia, e realizaram cerca de 7 mil atendimentos para a população. Os exames oferecidos foram: mamografia, ultrassonografia, eletrocardiografia, análises clínicas, endoscopia, entre outros. O serviço de endoscopia foi fornecido em parceria com a farmacêutica Takeda e o Instituto Horas da Vida. Além disso, 14 parcerias com fornecedores e outras instituições do terceiro setor foram efetivadas para a operacionalização da iniciativa.

### VOLUNTÁRIOS DO SERTÃO



**40**  
voluntários

**2.400**  
exames  
de imagem

**3.902**  
análises  
clínicas

**80**  
biópsias



### SOLIDARIEDADE

Equipe do Grupo Fleury que participou do Projeto Voluntários do Sertão em 2019. Além disso, foram arrecadadas oito toneladas de alimentos, organizadas em cestas básicas e distribuídas para população de Poções (BA) e para comunidade quilombola localizada na zona rural da cidade.

ONGs e tutores participantes do Projeto DOM em 2019.



Os voluntários também estiveram presentes nas escolas da região, aplicando o jogo Conecta Saúde para 370 jovens. O jogo busca conscientizar os alunos de escolas públicas sobre temas importantes como gravidez na adolescência, prevenção de AIDS e outras doenças sexualmente transmissíveis. Em 2019, o Conecta Saúde atendeu mais de 1.700 jovens em escolas de São Paulo, Paraná, Pernambuco e Rio Grande do Sul.

Outro ponto de destaque foi, pelo segundo ano consecutivo, a realização de mutirões nacionais de saúde nas cidades onde estamos presentes. Em outubro, mês que marca o combate ao câncer de mama, dez unidades foram abertas para o atendimento voluntário de pacientes da rede pública de saúde, hospitais públicos federais e estaduais, familiares de colaboradores sem cobertura de assistência médica e instituições filantrópicas nessas localidades. Nesta ação, denominada Domingo Rosa, foram atendidos cerca de 2300 pacientes e realizados mais de 15 mil exames.



## Domingo Rosa

- > Mais de 15 mil exames realizados
- > Cerca de 2.300 pacientes atendidos
- > 700 colaboradores voluntários
- > 10 unidades de atendimento
- > Doações de mais de 250 itens, dentre mechas, lenços de cabelo e produtos de maquiagem.

A companhia conta ainda com o programa DOM, uma iniciativa social continuada, alinhada ao foco de atuação social corporativo, baseado na disseminação de conhecimento e capacitação em saúde e dividido em três vertentes – indivíduo, terceiro setor e sociedade – que busca melhorar o atendimento em saúde, contribuir para a formação de profissionais qualificados e de modo mais abrangente, apoiar a melhoria do cenário de saúde.

Em 2019, em sua 6ª edição, o projeto auxiliou diversas organizações não governamentais que atuam em saúde, com treinamentos sobre atendimento, gestão, liderança e vivência sustentável. Doze ONGs de todo o Brasil foram selecionadas e trazidas a São Paulo para três dias de capacitação, onde foram desafiadas a estruturar um projeto e aplicar melhorias em suas organizações com a ajuda de tutores voluntários da companhia.

Os três melhores trabalhos foram selecionados e premiados com os seguintes recursos: R\$ 40 mil para o primeiro lugar; R\$ 25 mil para o segundo; e R\$ 15 mil para o terceiro colocado. A premiação foi entregue ao Instituto do Câncer Infantil do Agreste (ICIA), Instituto Lico Kaesemeyer e Obra Social Dona Meca, respectivamente.

Em Porto Alegre, 18 jovens formaram-se no curso de capacitação em Qualidade no Atendimento ao Cliente oferecido pela escola Weinmann Pescar. No ano, foram realizadas ainda as campanhas de incentivo à doação de sangue e a campanha CAC Solidário, focada no engajamento voluntário dos colaboradores das centrais de atendimento ao cliente de São Paulo e Rio de Janeiro, que resultou na arrecadação e distribuição de mais de 750 itens de alimentação.

Em 2019, a empresa realizou, ainda, aportes via leis de incentivo fiscal, priorizando quatro projetos incentivados por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura e dois projetos incentivados

pela Lei do Esporte. O valor total aportado nos seis projetos foi de R\$ 2,3 milhões.

Para a campanha social de encerramento de 2019, a equipe de Cidadania Corporativa promoveu ainda, três campanhas de ações solidárias:

> **Presente Solidário:** em parceria com os Correios, a campanha adotou cartas de crianças em situação de vulnerabilidade social em todo o Brasil com pedidos de presentes de natal. As regionais Bahia e Paraná participaram da campanha, adotando 76 cartas.

> **Natal Sem Fome:** uma das maiores mobilizações solidárias para a época do natal e que ocorre desde 1994. A campanha consiste na arrecadação de alimentos para proporcionar uma comemoração mais digna a milhares de famílias. Adotada pelas regionais Rio Grande do Sul, Pernambuco e Rio Grande do Norte, foram arrecadados mais de 758 kg de alimentos para famílias carentes.

> **Gente Boa:** ação solidária que consiste em escolher uma ONG, identificar sua necessidade, organizar uma campanha de arrecadação e uma ação in loco para a entrega das doações. Realizada pelas regionais São Paulo e Rio de Janeiro, foram arrecadados mais de 700 itens de vestimenta, brinquedos e quase 800 kg de alimentos.

As campanhas de final de ano foram pensadas de acordo com o potencial de adesão em cada uma das regionais e por isso não são necessariamente as mesmas iniciativas em todas as localidades.



**Cuidado com o  
Meio Ambiente**

## CAPITAIS



AMBIENTAL



HUMANO



SOCIAL E DE  
RELACIONAMENTO

## ODS



## TÓPICOS MATERIAIS

### Experiência do Cliente (EC)



Segurança e bem-estar do cliente.

### Inovação e Sustentabilidade Econômica (ISE)



Inovação técnico-científica;  
Saúde Financeira do Negócio;  
Pesquisa e Desenvolvimento;  
Novos Negócios e/ou Serviços;  
Tecnologias digitais.

### Relacionamento com Colaboradores (RC)



Desenvolvimento profissional e oportunidades de carreira;  
Programa de voluntariado.

### Impacto Ambiental (IA)



Resíduos;  
Consumo de água;  
Consumo de energia;  
Infraestrutura e instalações sustentáveis.

### Investimento Social e Influência na Sociedade (ISIS)



Educação para a saúde da população;  
Desenvolvimento de iniciativas sociais;  
Engajamento (diálogo com comunidade local);  
Gestão e desenvolvimento da cadeia de fornecedores;  
Contribuição para a melhoria do serviço de saúde pública;  
Prevenção de doenças e promoção da saúde.

### Alianças e Parcerias (AP)



Engajamento (startups; fornecedores; Operadoras de saúde; Médicos e Entidades setoriais e de classe).

## COMO GERAMOS VALOR?

- Monitoramos e controlamos a segregação, o descarte, o armazenamento e o transporte dos resíduos perigosos e não perigosos.
- Em 2019, reduzimos nossa geração de resíduos comuns em 0,1%.
- Por meio do Desafio Sustentável, a regional da Bahia reduziu em 16,3% sua geração de resíduos.
- Em 2019, aumentamos o consumo de papel em 4,8%. Para ajustar esse crescimento, já demos início a projetos internos com foco na redução.
- Na comparação entre os anos de 2018 e 2019, houve um aumento absoluto de 9,7% no consumo de energia e uma redução de 1,8% no consumo de água.
- Desde 2010, elaboramos e publicamos nosso relatório de emissões de gases de efeito estufa com base no GHG Protocol.

Unidade Sustentável Alphaville do Fleury



O setor de serviços em saúde apresenta uma variedade de aspectos ambientais que, dependendo da atividade, podem se transformar em impactos significativos ao meio ambiente por meio do consumo de recursos como energia e água, além da geração de resíduos sólidos e efluentes. <201-2>

Para o Grupo Fleury, a atividade econômica e a qualidade técnica não se separam da atenção ao meio ambiente e ao bem-estar da sociedade. A sustentabilidade está alinhada à missão e estratégia da empresa, para que nossa atuação gere valor às pessoas, à organização e ao meio ambiente. Entre os principais riscos monitorados estão a falta de água, que afetaria a realização de exames, assim como o excesso de chuvas, que pode causar problemas na logística de entrega de materiais e amostras, além de gerar dificuldades para os colaboradores chearem aos seus locais de trabalho, fornecedores entregarem seus produtos nos almoxarifados ou clientes chearem até as unidades, trazendo impactos operacionais e de rentabilidade. Outro potencial risco é o aumento dos índices de acidente de trabalho, sobretudo os acidentes de trajeto.

Entre os riscos relacionados às mudanças climáticas estão as implicações e medidas de adaptação em relação de nossas operações e as oportunidades relacionadas a doenças emergentes que podem se ampliar em um cenário de aquecimento global, tais como dengue, chikungunya, zika e outras doenças tropicais. Nos últimos anos, o setor de Pesquisa e

Desenvolvimento tem se preparado para desenvolver e validar rapidamente testes voltados a essas doenças e outras epidemias.

Existem ainda riscos regulatórios, como o possível surgimento de novas legislações, trazendo encargos para a empresa, e financeiros relacionados ao aumento nas tarifas de energia. O período e efeito desses impactos dependerão das eventuais novas regulações e da magnitude dos acontecimentos. Medidas de adaptação estão sendo implementadas pela empresa nos últimos anos, a fim de minimizar tais efeitos: expansão da capacidade dos reservatórios das unidades, adoção de lâmpadas LED e equipamentos de menor consumo de energia, contingenciamento de rotas logísticas e campanhas de prevenção de acidentes de trajeto.

Nosso Sistema de Gestão Ambiental está integrado às demais ferramentas de gestão. No setor de medicina diagnóstica, fomos pioneiros na implantação de um sistema integrado certificado pelas normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental). Além disso, mapeamos 290 aspectos ambientais por meio de uma metodologia interna de controle.

A companhia está comprometida com o respeito aos direitos humanos no dia a dia das suas operações e na celebração dos seus negócios, adotando em seu processo de due diligence a análise das práticas relacionadas a esse tema, em alinhamento aos preceitos que reconhecidamente orientam sobre Direitos Humanos, assim como dentro das premissas estabelecidas pela Política de Sustentabilidade da organização.



**A sustentabilidade  
está alinhada à  
missão e estratégia  
da empresa**

## GESTÃO DE RESÍDUOS

<103-1, 103-2, 103-3, 306-2, 306-4>

Investimos em programas para a sensibilização quanto à importância e aos procedimentos corretos de gestão de resíduos, da geração à destinação final. Reforçando a preocupação da companhia com o tema, disponibilizamos em 2019 na UniQi, plataforma on-line de conteúdo, o treinamento obrigatório “Resíduos, como lidar com eles”.

Monitoramos e controlamos a segregação, o descarte, o armazenamento e o transporte dos resíduos perigosos e não perigosos provenientes da operação, com o estabelecimento de metas anuais, capazes de atestar a eficiência no consumo de materiais e no descarte de resíduos comuns e infectantes.

A quantidade de resíduos infectantes – comuns e recicláveis – produzida em nossa operação é calculada pela pesagem em balança. Os indicadores são reportados mensalmente nas reuniões internas de macroprocesso e também são informados no painel de metas do BSC Corporativo da Companhia.

Sua destinação é definida conforme o tipo e baseada na legislação vigente e em critérios fundamentados nos procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental. O tratamento varia conforme a disponibilidade nos municípios onde atuamos. O transporte de resíduos perigosos é feito de acordo com as normas ABNTs específicas para cada um dos resíduos gerados, bem como as diretrizes preconizadas pela Agência Nacional de Transporte Terrestre.

Em 2019, reduzimos nossa geração absoluta de resíduos comuns em 0,1% e o desempenho do indicador de intensidade de resíduos (Kg/exame) superou positivamente a meta para o ano, chegando a 0,0194 kg/exame, frente à meta estabelecida de 0,0217 Kg/exame. Para 2020, nossa meta é gerar 0,0186 kg/exame. Em 2019 não utilizamos materiais reciclados em nossa operação.

### MATERIAIS USADOS POR UNIDADES

É importante ressaltar que esses são os insumos mais utilizados pela companhia e seu aumento ao longo dos anos está diretamente ligada à quantidade de atendimento realizados.

<301-1>

	2017	2018	2019
<b>Tubo de sorologia com gel separador</b>	186.344	204.378	224.789
<b>Alça descartável estéril 1ul</b>	139.394	103.892	146.738
<b>Seringa 10ml estéril descartável e sem agulha</b>	311.400	342.001	417.955
<b>Seringa 20ml estéril descartável e sem agulha</b>	18.133	182.560	207.437
<b>Papel A4 com certificação florestal FSC</b>	69.970	92.395	107.553
<b>Adaptador Holdex Greiner</b>	221.146	301.772	12.914
<b>Meio de cultura aeróbico/ FPlus</b>	234.464	242.378	147.906
<b>Meio de cultura anaeróbico/ FPlus</b>	-	-	114.288

### TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS GERADOS <306-2>

	Tipo de resíduo	Quantidade (t)	Quantidade (t)	Quantidade (t)
<b>Tipo de destinação</b>				
Incineração	Resíduo químico	31,40	34,08	42,02
Aterro industrial	Resíduo químico	2,70	3,16	0,00
Decaimento	Rejeito radioativo	2,90	4,13	10,00
Autoclave	Resíduo infectante	259,60	295,90	324,63
Micro-ondas	Resíduo infectante	18,40	19,79	18,20
Desativação eletrotérmica	Resíduo infectante	432,10	406,91	441,84
<b>Total</b>		<b>747,10</b>	<b>763,97</b>	<b>836,69</b>

Unidade Diagnoson a+ Medicina Diagnóstica (BA)


**TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS GERADOS\* <306-2>**

<b>Tipo de destinação</b>	<b>Tipo de resíduo</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Reciclagem	Resíduo reciclável	288,30	289,51	292,16
Aterro	Resíduo comum	922,70	890,28	889,54
<b>Total</b>		<b>1211,00</b>	<b>1179,79</b>	<b>1181,70</b>

\* O escopo de monitoramento dos resíduos é de 80%, uma vez que as unidades passam a ser contabilizadas no indicador no ano seguinte ao de sua inauguração e as novas marcas após o processo de integração nos processos corporativos.

**DESCARTE DE ÁGUA, POR QUALIDADE E DESTINAÇÃO (M³) <306-1>**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Total de efluentes gerados</b>	138.762,50	167.068,00	148.096,40
<b>Destinação</b>	Rede pública	Rede pública	Rede pública
<b>Método de tratamento</b>	Sem tratamento	Sem tratamento	Sem tratamento
<b>Água foi reutilizada por outra organização</b>	Não	Não	Não

**COLABORADORES PARTICIPAM**

Para engajar ainda mais nossos colaboradores, desenvolvemos o Desafio Sustentável, uma campanha educativa, que incentiva a equipe a promover a coleta seletiva e a reduzir a geração de resíduos nas unidades. Em cada ano o desafio é realizado em uma regional, sendo que em 2019 aconteceu na Bahia. Das oito unidades participantes, a a+ Paulo VI foi a campeã.

Os principais resultados foram: 14 colaboradores capacitados como monitores ambientais, além de dez profissionais de uma empresa terceirizada, e 52 colaboradores treinados em cursos EAD sobre meio ambiente e gestão de resíduos. No total, foram 56,5 horas de treinamento e 950 kg de resíduos orgânicos que deixaram de ser gerados, representando uma redução de 16,3% em relação ao que a regional gerava antes da participação no desafio.

Outra iniciativa é o Desafio Unidade + Segura. Lançado em 2018, ele tem como objetivo avaliar o desempenho das unidades no atendimento aos requisitos de segurança do trabalho, saúde e sustentabilidade, sendo uma forma de conscientizar os colaboradores quanto às práticas e promover a redução do número de acidentes no Grupo Fleury.



## CONSUMO DE PAPEL

Em 2019, aumentamos o consumo absoluto de papel em 4,8%. O controle do consumo de papel na organização é um desafio crescente, uma vez que envolve não somente a área corporativa mas também os hospitais com área técnica administrada pelo Grupo Fleury e unidades de atendimento.

Dessa forma, em 2019 iniciamos internamente um projeto voltado para a redução do consumo, envolvendo a troca das impressoras e do formato para a liberação das impressões pelo usuário.

Nas impressoras antigas, bastava o usuário solicitar a impressão do documento, em seu próprio computador, que o mesmo já era impresso. No novo formato, o usuário solicita a impressão do documento diretamente do seu computador, mas a liberação da impressão ocorre somente por meio do crachá do colaborador, fisicamente na impressora onde ele irá retirar o material. Isso diminui bastante o desperdício e evita que sejam realizadas impressões desnecessárias.

Em 2019, o desempenho do indicador de intensidade (pacotes de papel A4/exame) não atingiu a meta para o ano, chegando a 0,00142 pacotes de papel A4/exame, frente à meta estabelecida de 0,00132. Para 2020, nossa meta é consumir 0,00149 pacotes de papel A4/exame, considerando a inclusão das novas unidades de atendimento e de algumas marcas adquiridas no programa de monitoramento.

## ENERGIA E ÁGUA

<103-1, 103-2, 103-3>

A gestão responsável do consumo de energia e água é uma parte estratégica de nossas operações. Dessa forma, nos desafiamos constantemente para buscar soluções que contribuam para a redução de consumo em nossas unidades, sem gerar impactos para nossas operações.

Historicamente, o Grupo Fleury vem adotando uma série de medidas para obter maior eficácia no uso de energia e água. Dentre essas ações, destacam-se avanços em telemetria, instalação de iluminação LED, troca de equipamentos por modelos com menor consumo de energia ou selo Energy Star, instalação de sistemas de reutilização de água – tais como as iniciativas de reaproveitamento de água do sistema de tratamento da Central Técnica em São Paulo e iniciativas de conscientização dos colaboradores quanto a necessidade do uso racional do recurso. Além disso, a empresa aumentou a aquisição de energia renovável no mercado livre de energia, totalizando 10 unidades do Rio de Janeiro e gerando economia de cerca de R\$ 3 milhões, desde o início da implantação desse projeto. <306-1>

Em 2019, aumentamos o consumo absoluto de energia elétrica em 9,7%. No entanto, o desempenho do indicador de intensidade (Kwh/exame) superou positivamente a meta para o ano, chegando a 1,2194 Kwh/exame, frente à meta estabelecida de 1,2246 Kwh/exame, indicando maior eficiência no uso dos recursos. Para 2020, nossa meta é consumir 1,2101 Kwh/exame, considerando a inclusão das novas unidades de atendimento e de algumas marcas adquiridas no programa de monitoramento. <302-1, 302-2, 302-3, 302-4>



**TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ)\* <302-1>**

	<b>2017*</b>	<b>2018*</b>	<b>2019*</b>
<b>Combustíveis de fontes não-renováveis</b>	23.754,75	23.692,88	20.561,00
<b>Combustíveis de fontes renováveis</b>	0	815,39	1.716,98
<b>Energia consumida/comprada (eletricidade)</b>	170.625,59	183.449,33	209.712,50
<b>Energia vendida</b>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>194.380,33</b>	<b>207.957,60</b>	<b>231.990,50</b>

\* Uma vez que a matriz energética brasileira é predominantemente hídrica, trata-se do consumo de energia renovável. O escopo de monitoramento de energia é de 91%, já que temos operações em condomínios e hospitais, localidades as quais não temos acesso ao relógio de monitoramento.

**INTENSIDADE ENERGÉTICA <302-3>**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Número de exames realizados</b>	68.500.000	74.712.446	82.713.205
<b>Consumo de energia dentro da organização &lt;302-1&gt;</b>	194.380,33	207.142,21	231.990,96
<b>Intensidade energética (dentro da organização)</b>	0,00283	0,00277	0,00281
<b>Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade</b>	GLP, gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade	GLP, gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade	GLP, gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade
<b>Consumo de energia fora da organização &lt;302-2&gt;</b>	16.381,78	14.750,29	12.615,48
<b>Intensidade energética (fora da organização)</b>	0,00024	0,00019	0,00015
<b>Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade</b>	Eletricidade	Eletricidade	Combustível e eletricidade
<b>Consumo de energia total da organização</b>	210.762,11	221.892,50	244.606,44
<b>Intensidade energética (total da organização)</b>	0,00307	0,00297	0,00296
<b>Proporção da intensidade energética de dentro/fora da organização</b>	11,87	14,04	18,39



**CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES NÃO RENOVÁVEIS (GJ)**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>GLP</b>	247,70	410,83	553,96
<b>Gasolina</b>	3.251,13	3.333,93	2.326,00
<b>Óleo Diesel</b>	1.695,60	2.133,98	1.414,66
<b>Gás Natural Seco</b>	18.560,31	17.814,14	16.739,70
<b>Total</b>	<b>23.754,74</b>	<b>23.692,88</b>	<b>21.034,32</b>

**CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES RENOVÁVEIS (GJ)**

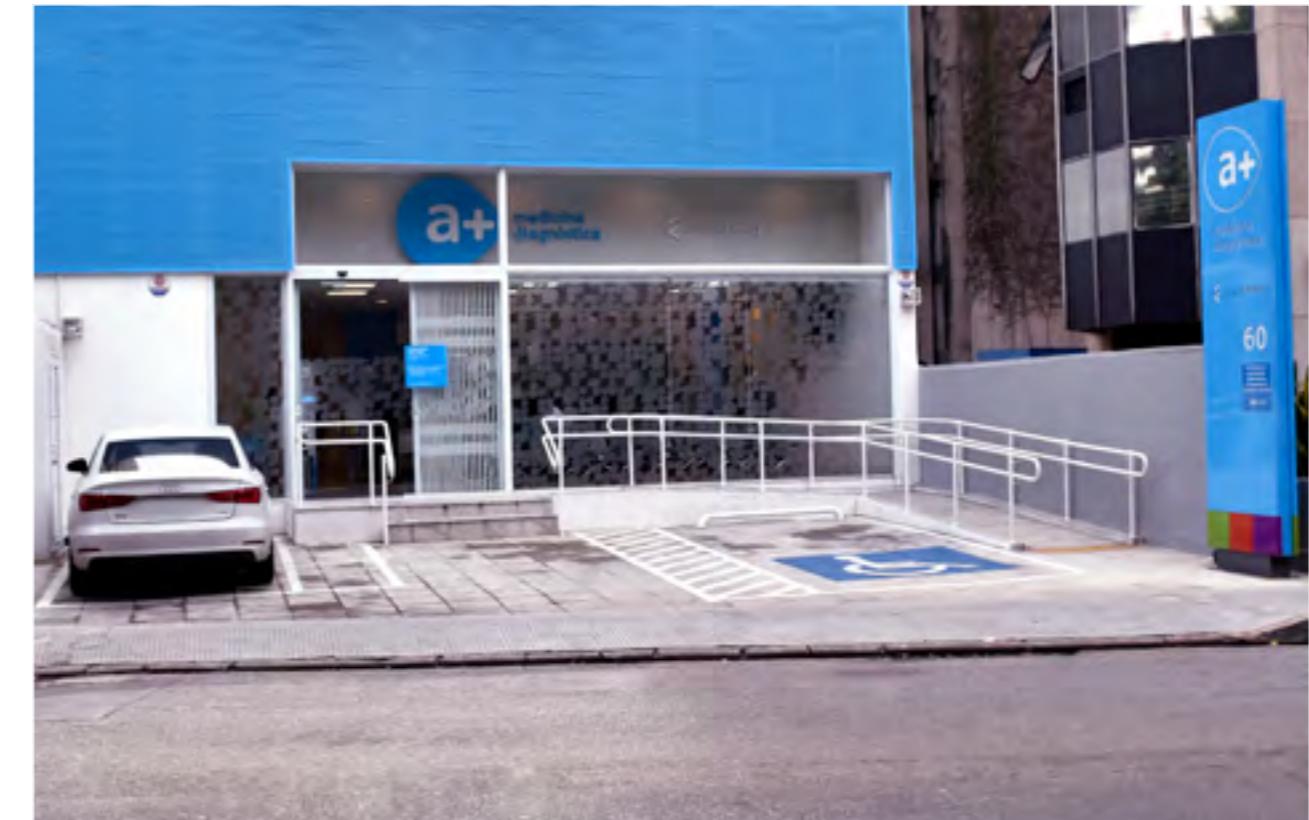
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Etanol (Álcool Etílico hidratado)</b>	0	622,82	1.061,00
<b>Biodiesel</b>	0	192,57	152,19
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>815,39</b>	<b>1.213,19</b>

Em 2019, reduzimos o consumo de água em 2,2%. O desempenho do indicador de intensidade (m<sup>3</sup>/exame) superou positivamente a meta para o ano, chegando a 0,0038 m<sup>3</sup>/exame, frente à meta estabelecida de 0,0042. Para 2020, nossa meta é consumir 0,0038 m<sup>3</sup>/exame, considerando a inclusão das novas unidades de atendimento e de algumas marcas adquiridas. <303-1, 303-3>

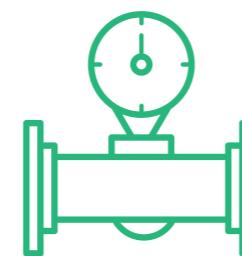
**VOLUME DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE (M<sup>3</sup>)\* <302-3>**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Águas subterrâneas</b>	12.881,00	22.430,00	14.817,00
<b>Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água</b>	125.881,50	166.223,00	147.411,40
<b>Total</b>	<b>138.762,50</b>	<b>188.653,00</b>	<b>162.228,40</b>

\*O escopo de monitoramento do consumo de água é de 74% uma vez que temos operações em condomínios e hospitais, localidades que não temos acesso ao relógio de monitoramento.



Unidade Berrini da a+ Medicina Diagnóstica



## O QUE ABRANGE CADA ESCOPO

### EMISSÕES

<103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2>

Acompanhamos e trabalhamos com iniciativas para ajudar a reduzir nossas emissões de gases de efeito estufa. Como forma de registrar e tornar pública nossa evolução, elaboramos nosso inventário anual com base nas diretrizes do GHG Protocol, por meio de uma ferramenta que ajuda a entender, quantificar e gerenciar as emissões de GEE. Esses resultados também são publicados desde 2010 no Registro Público de Emissões do GHG Protocol, uma plataforma online pioneira no Brasil que busca aumentar a transparência na divulgação dos dados, estabelecer benchmarks setoriais e sensibilizar o público para a questão das mudanças climáticas.

Os resultados do inventário construído em 2019 incluem 224 unidades distribuídas por todo o Brasil, exceto as recém-adquiridas no estado do Maranhão. A cada ano, avançamos na apuração dos dados e na ampliação do escopo relatado, que inclui emissões com viagens aéreas, consumo de energia, consumo de combustível nos transportes dos materiais, consumo de papel nas áreas administrativas e transporte terceirizado.

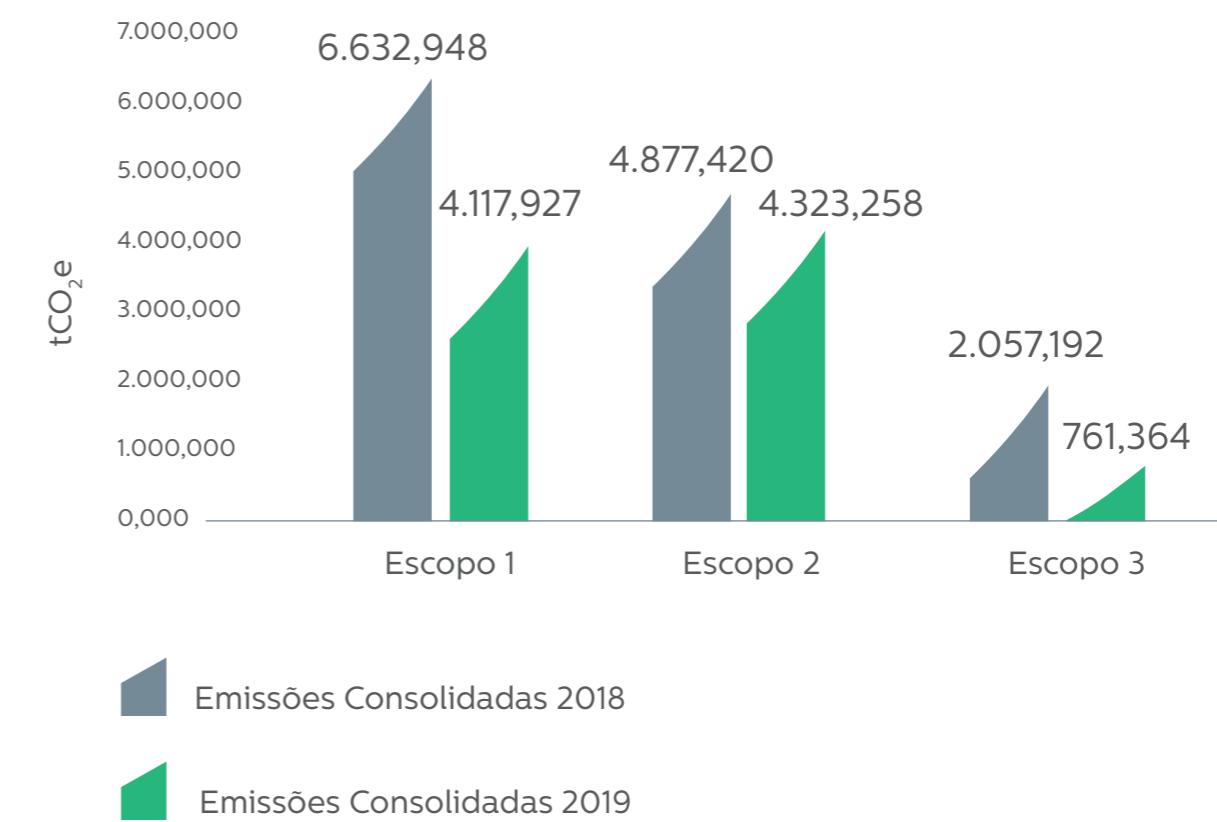
**Escopo 1:** emissões diretas de GEE provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela empresa.

**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 empresa.

Em 2019 houve redução das emissões em tCO<sub>2</sub>e em todos os escopos, quando comparados aos valores de 2018: o Escopo 1 apresentou uma queda de 37,92%; no Escopo 2 a redução foi de 11%; e no Escopo 3 foi de 63%. As reduções de emissões do Grupo Fleury totalizaram 4.365,011 tCO<sub>2</sub>e, considerando a soma dos Escopos 1, 2 e 3, (uma redução de 32,17% em comparação aos anos 2018 e 2019, respectivamente).

## COMPARATIVO DE EMISSÕES CONSOLIDADAS - 2018 E 2019

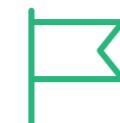


Para saber mais, acesse  
[www.registropublicodeemissoes.com.br](http://www.registropublicodeemissoes.com.br)



A meta tanto para o escopo 1, quanto para o escopo 2, eram da redução de **10%** das emissões.

### ESCOPO 1



**Meta:** Reduzir 10% do volume de emissões de tCO<sub>2</sub>e de 2018.



**Resultado 2018:**  
6.632,95 tCO<sub>2</sub>e



**Meta 2019:**  
5.969,66 tCO<sub>2</sub>e



**Resultado 2019 (4.117,93 tCO<sub>2</sub>e):**  
Redução de 37,92% do volume de emissões de tCO<sub>2</sub>e de 2018.

### ESCOPO 2



**Meta :** Reduzir 10% do volume de emissões de tCO<sub>2</sub>e de 2018.



**Resultado 2018:**  
4.877,42 tCO<sub>2</sub>e



**Meta 2019:**  
4.389,68 tCO<sub>2</sub>e



**Resultado 2019 (4.323,26 tCO<sub>2</sub>e):**  
Redução de 11,36% do volume de emissões de tCO<sub>2</sub>e de 2018.



**Trabalhamos  
com iniciativas  
para reduzir  
nossas emissões  
de gases de  
efeito estufa**

<305-1>

	2017	2018	2019
<b>Geração de eletricidade, calor ou vapor resultantes da queima de combustíveis em fontes estacionárias (fixas)</b>	1.176,27	1.171,47	1.082,29
<b>Processamento físico-químico</b>	0	0	0
<b>Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros resultantes da queima de combustíveis em fontes móveis de combustão pertencentes ou controladas pela empresa, como caminhões, trens, navios, aviões, ônibus, carros</b>	169,78	174,26	133,31
<b>Emissões fugitivas</b> resultantes de liberações intencionais ou involuntárias	2.490,96	5.286,94	2.902,33
<b>Total de emissões brutas de CO<sub>2</sub>e</b>	3.837,01	6.632,67	<b>4.117,93</b>

- Os gases incluídos no cálculo foram CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HFCs.
- Utilizou-se para o cálculo das emissões diretas de GEE a ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2020.1.2.
- A Ferramenta GHG Protocol Brasil forneceu os fatores de emissão e taxas adotadas, obtendo como fonte a norma técnica ([http://mediadrawer.gvces.com.br/ghg/original/ghg-protocol\\_nota-tecnica\\_valores-de-gwp\\_v1.pdf](http://mediadrawer.gvces.com.br/ghg/original/ghg-protocol_nota-tecnica_valores-de-gwp_v1.pdf)).
- A abordagem de consolidação das emissões foi por controle operacional.

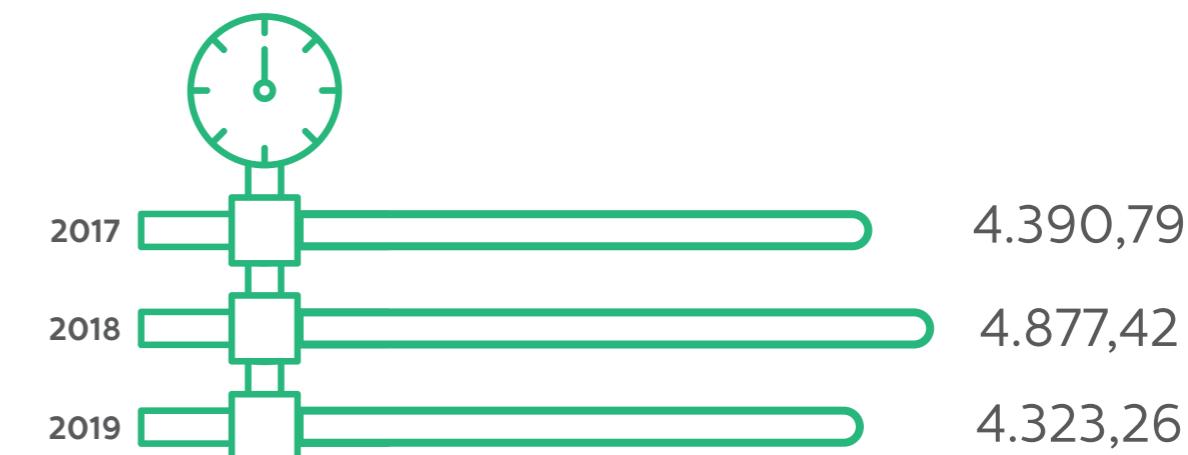
**EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1) (tCO<sub>2</sub> EQUIVALENTE)**

O escopo 1 referente às emissões diretas e controladas pela empresa, possui três fontes de emissão: combustão estacionária, combustão móvel e emissões fugitivas. Importante destacar que a variação observada nas emissões fugitivas se deve à diminuição no consumo de gases refrigerantes e de óxido nitroso, apesar do aumento de emissões de extintores e no consumo de CO<sub>2</sub> medicinal.

**ESCOPO 2**

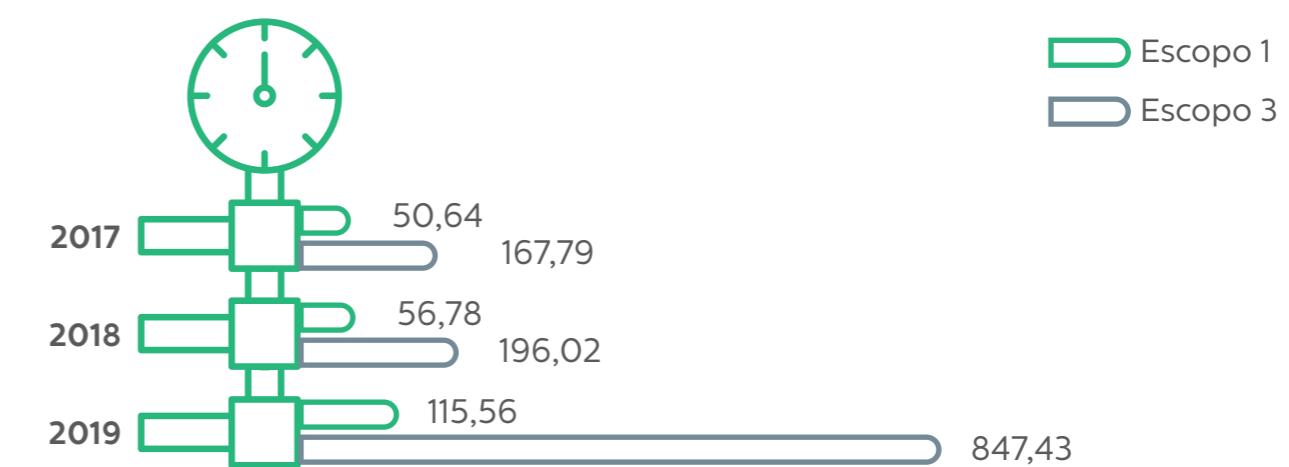
Contempla as emissões provenientes da aquisição de energia elétrica pelo Grupo Fleury. Em comparação com 2018, houve uma redução nos valores correspondentes à emissão e consumo: 554,16 tCO<sub>2</sub>, correspondente a uma redução de 8.472,56 MWh. Isso se deve, em grande parte, a opção pela compra de energia provenientes de fontes renováveis e seu uso nas maiores unidades do grupo.

**TOTAL DE EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2) (tCO<sub>2</sub> EQUIVALENTE) <305-2>**



- O gás incluído no cálculo foi o CO<sub>2</sub>.
- A Ferramenta GHG Protocol Brasil forneceu os fatores de emissão e taxas adotadas, obtendo como fonte a norma técnica [http://mediadrawer.gvces.com.br/ghg/original/ghg-protocol\\_nota-tecnica\\_valores-de-gwp\\_v1.pdf](http://mediadrawer.gvces.com.br/ghg/original/ghg-protocol_nota-tecnica_valores-de-gwp_v1.pdf).
- A abordagem de consolidação das emissões foi por controle operacional.
- Utilizou-se para o cálculo das emissões indiretas, de GEE a Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2020.1.2.

**EMISSÕES BIOGÊNICAS DE CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub> EQUIVALENTE) <305-1, 305-3>**



- Os cálculos desse indicador incluem os gases Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>), Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O) e Hidrofluorcarbonetos (HFCs).
- Os cálculos desse indicador se referem às emissões derivadas da aquisição de energia elétrica e consideram o gás Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>).
- Utilizou-se para o cálculo das emissões diretas de GEE a Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2020.1.2.

**ESCOPO 3**

Esse escopo envolve as emissões indiretas da organização, abrangendo sua cadeia de valor, com emissões que são consequência de suas atividades, porém que não lhe pertencem nem são por ela controladas. Sua avaliação esáa concentrada em quatro fontes: Combustão Móvel, Transporte e Distribuição Upstream, Resíduos Gerados nas Operações e Viagens a negócio.

Em 2019, houve uma redução de 83% nas emissões desse escopo. Entre as principais causas dessa redução está o maior uso de etanol e gás natural nos veículos que realizam o transporte de pessoas e materiais entre as unidades. Assim, quando olhamos somente para a categoria de transporte e distribuição *upstream*, houve uma redução de 86%, totalizando 660,814 tCO<sub>2</sub>e.

Outra categoria que apresentou redução foi a de emissão de resíduos gerados nas operações. Em 2019, foram analisados os aterros que recebem o resíduo gerado pelas unidades do Grupo Fleury e, na maioria deles, verificou-se o tratamento do metano gerado, seja por queima ou por aproveitamento energético. A ação proporcionou um decréscimo muito significativo nas emissões dessa fonte, com uma redução de 95% quando comparado a 2018 (609,75 tCO<sub>2</sub>e).

A única fonte que apresentou aumento das emissões do Escopo 3 foi a de viagens aéreas, com o acréscimo de 48,021 tCO<sub>2</sub>e em relação a 2018, representando um aumento de 9%. Foram 341 trechos e 757.799,40 km a mais que em 2018.

**OUTRAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 3) (tCO<sub>2</sub> EQUIVALENTE)**  
**<305-3>**

	2017	2018	2019
<b>Atividades relacionadas a energia e combustíveis (as não incluídas nas emissões do Escopo 1 ou 2)</b>	92,35	86,79	13,51
<b>Transporte e distribuição (frota terceirizada)</b>	660,53	768,10	107,29
<b>Resíduos gerados nas operações</b>	658,98	558,02	34,52
<b>Viagens a negócios</b>	425,81	644,28	606,04
<b>Total</b>	<b>1.837,67</b>	<b>2.057,19</b>	<b>761,36</b>

1. Os cálculos desse indicador incluem os gases Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>) e Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O)
2. Cálculos realizados pela Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2020.1.2.
3. As emissões de Escopo 3 referiram-se às atividades relacionadas com combustível e energia não inclusas nos Escopos 1 e 2,
4. Os gases incluídos no cálculo do Escopo 3 foram CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

**INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (TCO<sub>2</sub> EQUIVALENTE)**  
**<305-4>**

	2017	2018	2019
<b>Número de exames realizados</b>	68.500.000	74.712.446	82.713.205
<b>Total de emissões de GEE (tCO<sub>2</sub> equivalente)</b>	10.065,47	12.400,73	9.202,54
<b>Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (tCO<sub>2</sub> e por exame realizado x 100)</b>	0,0147	0,0166	0,0111

1. Os cálculos incluem os gases Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>), Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O) e Hidrofluorcarbonetos (HFCs).

2. Cálculos realizados pela Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2020.1.2

3. Os gases incluídos no cálculo do Escopo 3 foram CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

**REDUÇÃO DAS EMISSÕES DE GEE (ESCOPO 1, 2 E 3) (tCO<sub>2</sub>e)**

Em 2017, o aumento de emissões do Escopo 2 foi causado pela troca do sistema de ar condicionado, que utilizava energia elétrica, por um sistema que utiliza GLP. Já em 2018, o aumento dos Escopos 1 e 3 se deve pela expansão orgânica do Grupo Fleury com a inauguração de novas unidades.

**<305-5>**

	2017	2018	2019
<b>Reduções das emissões de Escopo 1</b>	563,98	(2.795,94)	2.515,02
<b>Reduções das emissões de Escopo 2</b>	(1.145,80)	680,20	554,16
<b>Reduções das emissões de Escopo 3</b>	1.453,40	(211,39)	1.295,83

Obs.: os números em parênteses significam que as emissões do escopo em questão aumentaram em relação ao ano anterior.



# Sumário de Conteúdo Gri Standards

&lt;102-55&gt;

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2019</b>			
<b>DISCLOSURES GERAIS</b>			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-1: Nome da Organização		11
	102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços		11
	102-3: Localização da sede		78
	102-4: Localização das operações		11
	102-5: Propriedade e forma jurídica	Sociedade Anônima (S.A.)	
	102-6: Mercados atendidos		11
	102-7: Porte da organização		11
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Princípios Pacto Global: 6 ODS: 8	36
	102-9: Cadeia de fornecedores	A cadeia de fornecedores do Grupo Fleury é formada por fabricantes, consultores, prestadores de serviços, distribuidores de insumos, equipamentos médicos e de infraestrutura e partes contratadas, entre outros.	48
	102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve	
	102-11: Princípio ou abordagem da preocupação		18
	102-12: Iniciativas externas		12
	102-13: Participação em associações	<a href="http://www.grupofleury.com.br/SitePages/sustentabilidade/parceiros-sustentabilidade.aspx#conteudo">http://www.grupofleury.com.br/SitePages/sustentabilidade/parceiros-sustentabilidade.aspx#conteudo</a>	
	102-14: Declaração do decisar mais graduado da organização		3, 4
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades		8
	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	ODS: 16 <a href="http://www.grupofleury.com.br/SitePages/perfil/default.aspx">www.grupofleury.com.br/SitePages/perfil/default.aspx</a>	
	102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas		18
	102-18: Estrutura de governança		15

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
	102-19: Delegação de autoridade		15
	102-20: Responsabilidade de executivos por questões econômicas, ambientais e sociais		15
	102-21: Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais		6
	102-22: Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		16
	102-23: Presidente do mais alto órgão de governança	<a href="http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=28872">http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=28872</a>	
	102-24: Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	<a href="http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=28872">http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=28872</a>	
	102-25: Conflitos de interesse	<a href="http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=29070">http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=29070</a>	
	102-26: Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia.		15
	102-27: Medidas para aprimorar conhecimento do mais alto órgão de governança	<a href="http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=28867">http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=28867</a>	
	102-28: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	<a href="http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=28867">http://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=28867</a>	
	102-29: Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais		18
	102-30: Eficácia dos processos de gestão de riscos		18
	102-31: Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais		18
	102-32: Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade		15
	102-38: Proporção da remuneração total anual		37
	102-40: Lista de partes interessadas		6
	102-41: Acordos de negociação coletiva	100% Princípios Pacto Global: 3 ODS: 8	
	102-42: Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento		6
	102-43: Abordagem para o engajamento das partes interessadas		6
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas		6

 GRI 102:  
 Disclosures  
 Gerais 2016


STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>			
GRI 102: Disclosures Gerais 2016	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Fleury S.A, em conjunto com suas controladas: - Fleury Centro de Procedimentos Médicos Avançados S.A. - Papaiz Associados Diagnósticos por Imagem S.A. - Serdil Serviço Especializado em Radiodiagnóstico Ltda.	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos		6
	102-47: Lista de tópicos materiais		6
	102-48: Reformulações de informações		6
	102-49: Alterações no relatório		6
	102-50: Período coberto pelo relatório		6
	102-51: Data do último relatório	2018	
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios		6
	102-53: Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	ri@grupofleury.com.br	
	102-54: Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI		6
	102-55: Sumário de conteúdo GRI		66, 67
	102-56: Verificação externa		77
<b>TÓPICOS MATERIAIS</b>			
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		21, 56
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	ODS: 1, 5, 8, 16	21, 56
	103-3: Avaliação da forma de gestão		21, 56
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	ODS: 2, 5, 7, 8, 9	22
	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	ODS: 13	56

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
<b>IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		--
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		--
	103-3: Avaliação da forma de gestão		--
GRI 203: Impactos Econômicos Indireto 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Não temos como prática fazer investimentos em infraestrutura pública, salvo em casos em que é necessário oferecer alguma contrapartida em processos de licenciamento, quando a Empresa é considerada um polo gerador de tráfego local, por exemplo. Não temos indicadores quantitativos nesse sentido e não houve em 2019 investimentos decorrentes de processos de licenciamento.  ODS: 2, 5, 7, 9, 11	
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	ODS: 1, 2, 3, 8, 10, 17	51
<b>ANTICORRUPÇÃO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		18
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		18
	103-3: Avaliação da forma de gestão		18
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1: Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Princípios Pacto Global: 10 ODS: 16	18
	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Princípios Pacto Global: 10 ODS: 16	18
<b>MEIO AMBIENTE</b>			
<b>MATERIAIS</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		57
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		57
	103-3: Avaliação da forma de gestão		57
GRI 301: Materiais 2016	301-1: Materiais usados por peso ou volume	Princípios Pacto Global: 7, 8 ODS: 8, 12	57

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
<b>ENERGIA</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		59
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		59
	103-3: Avaliação da forma de gestão		59
GRI 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização	Princípios Pacto Global: 8 ODS: 7, 8, 12, 13	59, 60, 78
	302-2: Consumo de energia fora da organização	Princípios Pacto Global: 7, 8 ODS: 7, 8, 12, 13	59, 60, 78
	302-3: Intensidade energética.	Princípios Pacto Global: 8 ODS: 7, 8, 12, 13	59, 60
	302-4: Redução do consumo de energia	Princípios Pacto Global: 8, 9 ODS: 7, 8, 12, 13	59
<b>ÁGUA</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		61
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		61
	103-3: Avaliação da forma de gestão		61
GRI 303: Água 2016	303-1: Consumo de água por fonte		61
	303-3: Água reciclada e reutilizada	Toda água utilizada pela organização é descartada em rede de tratamento de esgoto, não havendo reciclagem ou reutilização de água.	61
<b>BIODIVERSIDADE</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		--
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		--
	103-3: Avaliação da forma de gestão		--
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1: Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Não aplicável. Nos preocupamos com a biodiversidade, mas não temos áreas que se encaixam nessa descrição.  Princípios Pacto Global: 8 ODS: 6, 14, 15	
	304-3: Habitats protegidos ou restaurados	Não aplicável. Não possuímos Unidades operacionais em habitats protegidos ou restaurados.  Princípios Pacto Global: 8 ODS: 6, 14, 15	

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
<b>EMISSÕES</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		62
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		62
	103-3: Avaliação da forma de gestão		62
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Princípios Pacto Global: 7, 8 ODS: 3, 12, 13, 14, 15	62, 63, 64
	305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	Princípios Pacto Global: 7, 8 ODS: 3, 12, 13, 14, 15	62, 63, 64
<b>EFLUENTES E RESÍDUOS</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		57, 59
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		57, 59
	103-3: Avaliação da forma de gestão		57, 59
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-1: Descarte de água por qualidade e destinação	Princípios Pacto Global: 8 ODS: 3, 6, 12, 14	58, 59
	306-2: Resíduos por tipo e método de disposição	Princípios Pacto Global: 8 ODS: 3, 6, 12	57, 58
	306-4: Transporte de resíduos perigosos	Princípios Pacto Global: 8 ODS: 3, 12	57
<b>CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		--
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		--
	103-3: Avaliação da forma de gestão		--
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	R\$ 11.111,92 em multas administrativas aplicadas em processos de regularização de licenças. Ressalta-se que são multas de anos anteriores, mas que foram lançadas para pagamento em 2019 e, por isso, estão sendo informadas neste ano.  Princípios Pacto Global: 8 ODS: 12, 13, 14, 15, 16	

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
<b>EMPREGO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		36, 43
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		36, 43
	103-3: Avaliação da forma de gestão		36, 43
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	Princípios Pacto Global: 6 ODS: 5, 8	36, 51
	401-2: Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	ODS: 8	43
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		46
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		46
	103-3: Avaliação da forma de gestão		46
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2016	403-1: Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	ODS: 8	46
	403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	ODS: 3, 8	47
	403-3: Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	ODS: 3, 8	46
<b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		42
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		42
	103-3: Avaliação da forma de gestão		42
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento por ano, por empregado	Princípios Pacto Global: 6 ODS: 4, 5, 8	42
	404-2: Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	ODS: 8	42
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Princípios Pacto Global: 6 ODS: 5, 8	42

<b>STANDARD GRI</b>	<b>DISCLOSURE</b>	<b>COMENTÁRIO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		44
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		44
	103-3: Avaliação da forma de gestão		44
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	Princípios Pacto Global: 6 ODS: 5, 8	15, 37, 38
	405-2: Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	Princípios Pacto Global: 6 ODS: 5, 8, 10	44
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		--
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		--
	103-3: Avaliação da forma de gestão		--
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Quatro casos, os quais foram analisados e as respectivas medidas foram tomadas, em acordo com a CLT.  Dois casos ocasionaram uma demissão sem justa causa: um deles recebeu advertência verbal e um teve análise inconclusiva. Recomendações são tomadas pelo jurídico e RH. O fórum de ética e conduta pode ser consultado, mas não foi necessário para esses quatro casos.	
<b>AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		--
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		--
	103-3: Avaliação da forma de gestão		--
GRI 412: Avaliação em Direitos Humanos 2016	412-3: Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	O mecanismo adotado pela companhia consiste na inclusão, em 100% dos acordos e contratos, de cláusulas relacionadas a direitos humanos, por meio dos anexos de Sustentabilidade, Cidadania Corporativa e Anticorrupção. Essa prática também engloba 100% dos pedidos de compras emitidos a parceiros e fornecedores, que acompanham termos e condições de prestação do serviço, tratando do tema. O Grupo Fleury entende como “acordos de investimentos significativos” todos os contratos firmados com parceiros que, dentro de uma avaliação de curva ABC, se classificaram na curva A, seja por representatividade estratégica ou por Spend financeiro. Essa metodologia permite uma categorização dos itens e auxilia na sinalização do que deverá ser priorizado.  Princípios Pacto Global: 2	

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		37
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		37
	103-3: Avaliação da forma de gestão		37
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Princípios Pacto Global: 1	37
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		--
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		--
	103-3: Avaliação da forma de gestão		--
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Considerando o PERC (Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento) como principal fonte para avaliação dos critérios sociais, na edição de 2020 teremos no programa 07 novos fornecedores, 14,89% do total de 47 fornecedores.  Princípios Pacto Global: 2	48
<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		--
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		--
	103-3: Avaliação da forma de gestão		--
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1: Contribuições políticas	Informamos a inexistência de valores doados a partidos políticos. Respaldado em seu “Código de Conduta” a companhia não tem nenhum posicionamento político e não realiza doações com esta finalidade.  Princípios Pacto Global: 10 ODS: 16	

<b>STANDARD GRI</b>	<b>DISCLOSURE</b>	<b>COMENTÁRIO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		32
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		32
	103-3: Avaliação da forma de gestão		32
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente 2016	416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços		32
	416-2: Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	ODS: 16 Em 2019, não houve nenhum caso	--
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		32
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		32, 33
	103-3: Avaliação da forma de gestão		32
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	ODS: 16	32, 33



# DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS

&lt;102-56&gt;



## INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo FleuryS.A. (Fleury), para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2019 (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da Fleury. 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 2019.

## RESPONSABILIDADES DO FLEURY E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relatório são de inteira responsabilidade da administração do Fleury. 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 Fleury para o período coberto pelo Relatório (2019);

3. Avaliação dos sistemas utilizados para compilação de dados;
4. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pelo Fleury;
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 30001, 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 Fleury;
- > Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- > Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

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 Fleury realizou em 2019 um novo estudo de materialidade que resultou em cinco tópicos materiais e um tópico transversal. 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 Fleury frente aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, demonstrando o alinhamento entre os ODS e os tópicos materiais da empresa;
- > Evidenciamos um sistema robusto de gerenciamento de fornecedores, com ênfase para a avaliação de um grupo prioritário, quanto à questões de direitos humanos;



- > Os dados apresentados para atender aos indicadores 302-1, 302-2, 305-2, 305-3 e 305-5 da GRI, fazem parte do Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado em 2020, cujo conteúdo não foi objeto de verificação específica. Elaborado com base na NBR ISO 14.064-1/07 e Programa Brasileiro GHG Protocol, o inventário foi certificado por uma terceira parte mediante um processo de verificação independente;
- > Constatamos avanços nas ações relacionadas ao projeto Lean Six Sigma, que busca tornar os processos do Fleury mais eficientes e enxutos;
- > O Relatório atualiza de forma apropriada dados do indicador NPS (Net Promoter Score), que avalia o quanto os clientes estão dispostos a recomendar os serviços do Fleury;
- > O Relatório apresenta de forma adequada os indicadores associados à opção Essencial da GRI, o que inclui os indicadores sociais e ambientais;
- > 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 Fleury 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 VeritasCertification 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 Fleury, 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 Fleury 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.

São Paulo, maio de 2020.

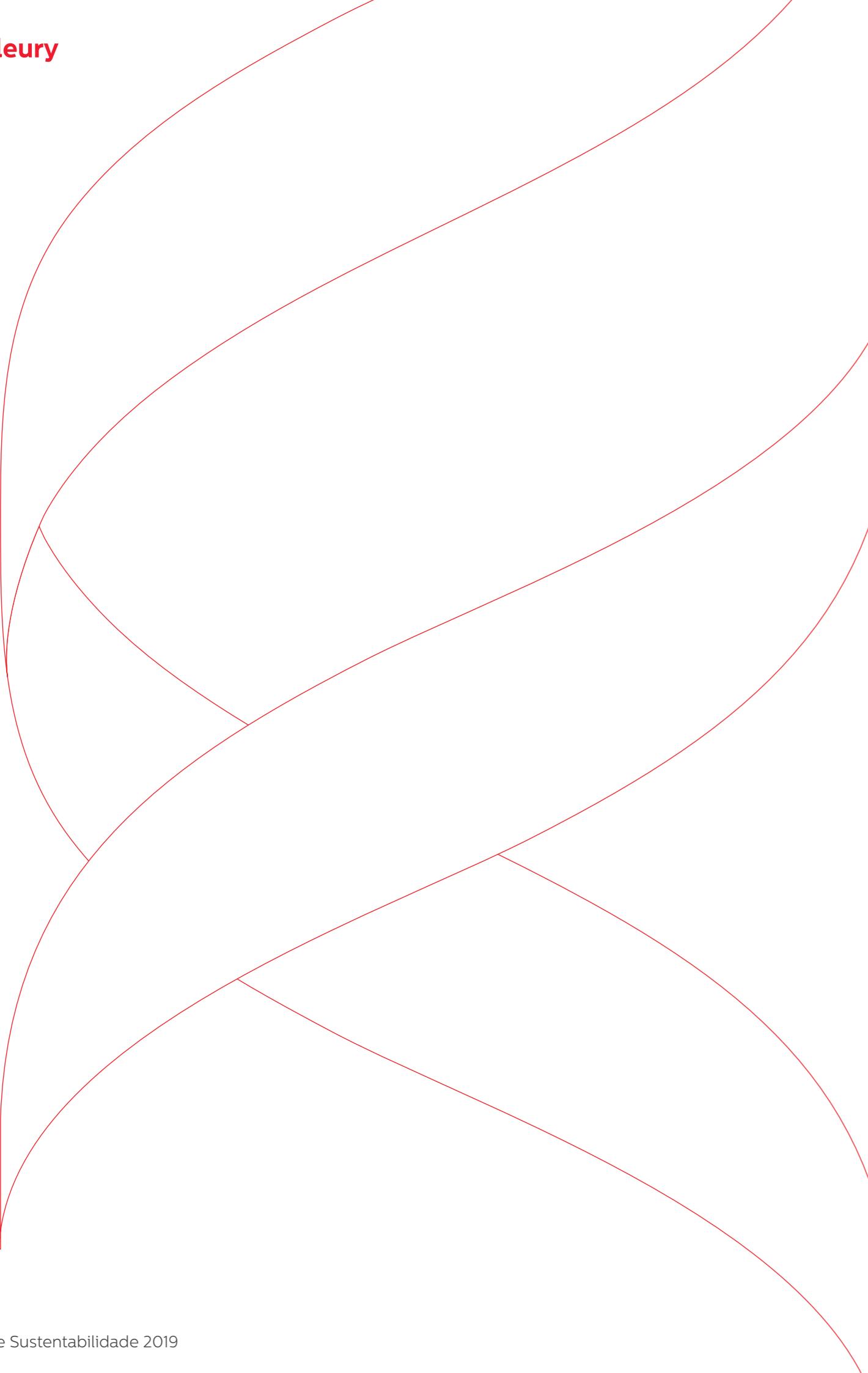
## CONTATO

[www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp](http://www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp)

Telefone (11) 2655-9000.

Alexander Vervuurt

Auditor-líder AssuranceSustainabilityReports (ASR)  
Bureau VeritasCertification – Brasil



## INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

&lt;102-3&gt;

**GRUPO FLEURY**

Av. General Valdomiro de Lima, 508, Jabaquara, CEP  
04344-903  
São Paulo (SP)  
Telefone: (55 11) 5014-7413  
[www.fleury.com.br/ri](http://www.fleury.com.br/ri)

**COORDENAÇÃO**

Diretoria de Pessoas e Sustentabilidade  
Fernanda Gouveia  
Daniel Périgo

**PROJETO EDITORIAL,  
CONSULTORIA E CONTEÚDO**

Keyassociados

**PROJETO GRÁFICO  
E DIAGRAMAÇÃO**

Magenta Lab

**TRADUÇÃO**

Gotcha Idiomas



Grupo**Fleury**