

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

SUSTAINABILITY REPORT 2013



**Amil**





**“Não há homem saudável em um planeta doente.”**

*“There are no healthy men on a sick planet.”*

# índice

## Table of Contents .....

CAPÍTULO CHAPTER	CAPÍTULO CHAPTER	CAPÍTULO CHAPTER	CAPÍTULO CHAPTER	CAPÍTULO CHAPTER	CAPÍTULO CHAPTER
01	02	03	04	05	06
Sobre o Relatório 5 About the report	Mensagem da Administração 15 Message from Management	Raio-X 21 X-Ray	Engajamento de Stakeholders 39 Stakeholder Engagement	Integridade das relações 43 Integrity of Relationships	Transparência e ética 57 Transparency and Ethics
		Perfil Corporativo 28 Corporate Profile		Estratégia em Sustentabilidade 45 Sustainability Strategy	Compliance 58 Compliance
		Produtos 31 Products		Governança Corporativa 50 Corporate Governance	Contrato transparente com o consumidor 63 Transparent Contract with the Consumer
		Serviços 35 Services			Responsabilidade na Cadeia de Fornecimento 64 Responsibility in the Supply Chain
		Rede de Atendimento 37 Service Network			







# SOBRE O RELATÓRIO

---

ABOUT THE  
REPORT



GRI 2.1; 2.9; 3.1; 3.2; 3.3; 3.5; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9; 3.11

Desde 2011, a Companhia publica seu relatório de sustentabilidade, adotando as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) G3.1. Até 2012, o relatório se referia à Amil Participações S.A. (Amilpar), em 2013, a empresa associou-se a um grupo internacional e a Amilpar deixou de existir. Assim, o presente relatório se refere à Sociedade Anônima de Capital Fechado, Amil Assistência Médica Internacional S/A (Amil).

Sendo seu terceiro relatório de sustentabilidade, o conteúdo deste documento aborda informações do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013 e abrange somente a holding controladora, excluindo-se a empresa controlada Amico Saude Ltda. Sempre que possível, serão apresentadas informações comparativas entre os anos e quando não for possível, isso será justificado, utilizando, como referência, as bases de cálculos indicadas pela GRI.

Since 2011, the Company has published its sustainability report having adopted all the guidelines provided for in the Global Reporting Initiative (GRI) G3.1. Before 2012, the report referred to Amil Participações S.A. (Amilpar). In 2013, the Company merged with an international group and Amilpar ceased to exist. Consequently, this report will henceforth refer to the closely-held corporation Amil Assistência Médica Internacional S/A (Amil).

The Company's third sustainability report covers the period between January 1 and December 31, 2013 and contains information on the holding company only, the subsidiary Amico Saude Ltda. being excluded. Whenever possible, information is compared with the previous year; whenever this proves impossible, justifications will be given, using the calculation bases indicated by the GRI as a reference.



Em 2012, foi realizado o primeiro processo de engajamento de stakeholders para a criação de uma Matriz de Materialidade, que foi utilizada para o relatório anterior e também para o presente, que apresenta, sobretudo, os projetos e indicadores GRI diretamente relacionados aos temas julgados materiais. Para facilitar a identificação das ações da Amil com esses temas materiais, eles foram destacados como capítulos deste documento, ou seja: Integridade das relações; Transparéncia e ética; Bem-estar do colaborador; Educação. Assim, garante-se que as informações sejam passadas de forma objetiva e concisa, de acordo com as melhores práticas internacionais.

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, a Amil também apresenta em seu relatório conteúdo alinhado às exigências da Comunicação de Progresso do Pacto Global. Pelo segundo ano consecutivo, o relato da Companhia alcançou o nível A autodeclarado.

Em 2012, foi realizado o primeiro processo de engajamento de stakeholders para a criação de uma Matriz de Materialidade

In 2012, the Company implemented its first stakeholder engagement process in order to create a Materiality Matrix, which was used in the previous report and will also be used in this document. It mainly presents the projects and GRI indicators directly related to those issues deemed material. In order to facilitate identification of Amil's initiatives related to these material issues, they have been highlighted as chapter titles in this document: Integrity of Relationships, Transparency and Ethics, Well-Being of Employees, and Education. We can therefore ensure that the information will be provided in an objective and concise manner in accordance with best international practices.

As a signatory to the United Nations Global Compact since 2012, Amil's report is in line with the requirements of the Global Compact Communication on Progress. For the second consecutive year, the Company achieved a self-declared level A.

In 2012, the Company implemented its first stakeholder engagement process in order to create a Materiality Matrix

# LINHA DO TEMPO

**1978**  
Criação da Amil no Rio de Janeiro  
Primeira a oferecer consultas e exames sem limites

**1979**  
Criação da Amil no Rio de Janeiro

**1982**  
Primeiro serviço de Teleatendimento no mundo com médicos de Plantão 24 horas

**1984**  
Criação da Amil Dental

**1986**  
Entrada da Amil no mercado de São Paulo

**1989**  
Entrada da Amil nos mercados de Brasília (DF) e do Paraná.

**1993**  
Lançamento do Amil RESGATE SAÚDE

**1995**  
Criação do Programa Amil de Medicamentos

**1997**  
Criação de planos com cobertura internacional MEDICINA SEM FRONTEIRAS

**1999**  
Criação do TotalCare

**2002**  
Aquisição: CIGNA AMICO

**2005**  
Acreditação do TotalCare pela Joint Commission International

**2006**  
Aquisições: Semic • Porto Seguro Carteira Pessoa Física

2009

2007

Aquisições:

Blue Life

Med Card

Clinihauer



Criação da



Acreditação  
do Amil  
Resgate Saúde  
pela Joint  
Commission  
International



Abertura  
de capital

•

•

•

**Sistema  
Integrado  
de Saúde**



2008

Aquisições:

Ampla

•

Life System

•

Casa de Saúde  
Santa Lúcia

•

Hosp. de Clínicas  
de Brasília



Aquisições:

ASL

•

Saúde Excelsior

•

Hospital  
Pró-Cardíaco (R)

•

Entrada da Amil  
no mercado de  
Minais Gerais

2012

Passou a fazer parte do

**UNITEDHEALTH GROUP®**

O Sistema Integrado de Saúde  
da Amil é reconhecido pela  
Harvard Business School como um  
exemplo de qualidade e inovação

2011

Aquisições:



Inaugurações:



2013

Aquisições:

Grupo HPP,  
em Portugal,  
englobando  
6 hospitais  
e 2 clínicas

2014

Aquisições:

Instituto de  
Oncologia  
Santista (IOS),  
que mudou  
de nome para  
Hospital Vitoria -  
Unidade Santos



Hospital Carlos  
Chagas, em  
Guarulhos - SP

Hospital AMA,  
no Alto  
Tietê - SP

•

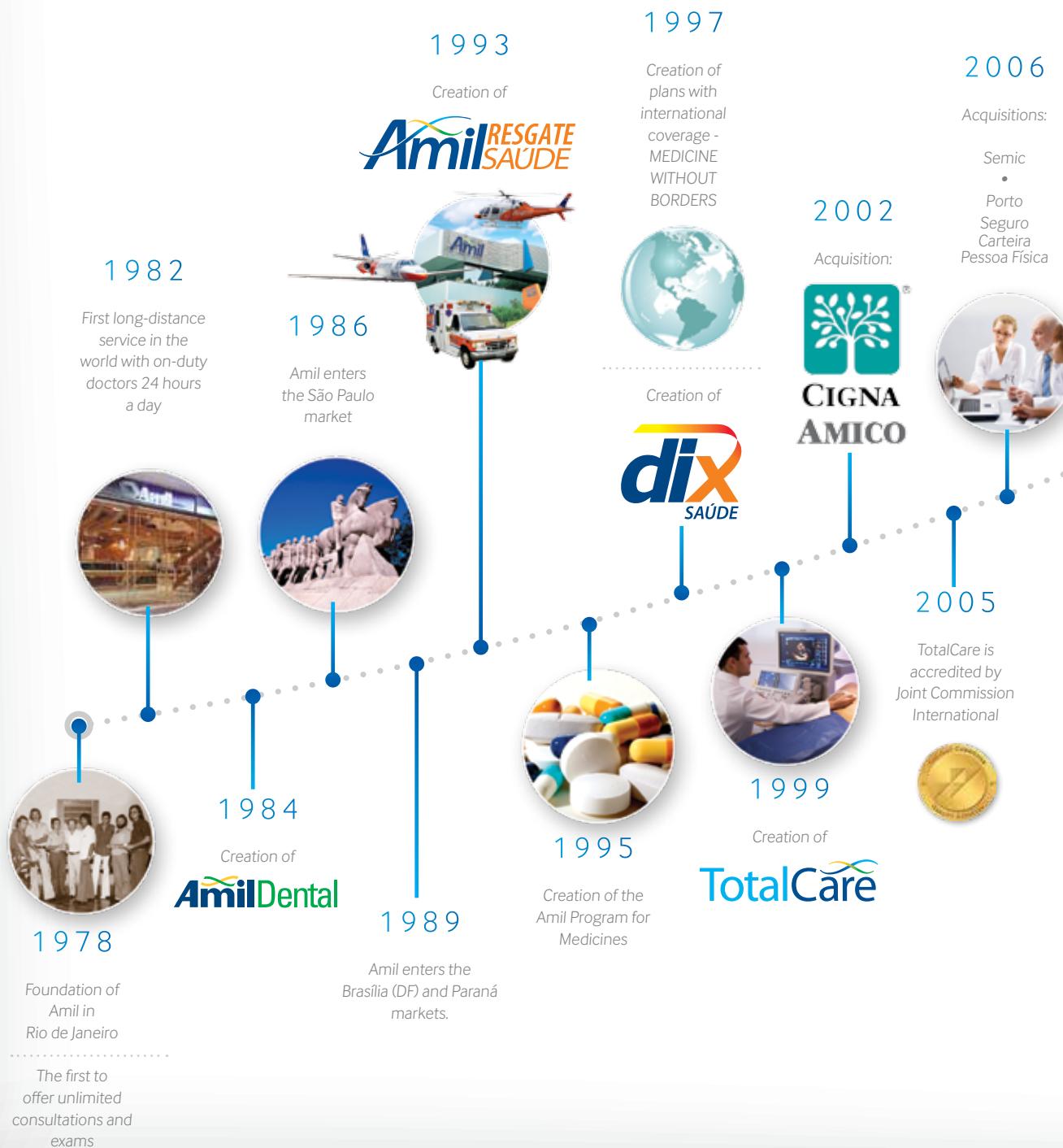
Seisa Saúde

•

Dental Center



# TIMELINE



2009

2007

Acquisitions:

Blue Life

Med Card

Clinihauer

Initial Public Offering

**Amil**  
par



Acquisition:

**Medial**  
SAÚDE

Creation of

**ONE**  
HEALTH

Amil Resgate Saúde  
(Emergency Transport  
System) is accredited by  
the Joint Commission  
International



2012

Became part of

**UNITEDHEALTH GROUP®**

Amil's Integrated Healthcare Systems  
is regarded by Harvard Business School as  
an example of quality and innovation

2014

Acquisitions:

Instituto Santista  
de Oncologia (ISO),  
later renamed as  
Hospital Vitória -  
Unidade Santos

**HOSPITAL  
CARLOS  
CHAGAS**  
TRADIÇÃO EM MEDICINA

Hospital  
Carlos Chagas  
(Guarulhos - SP)

Hospital AMA,  
(Alto Tietê - SP)

Seisa Saúde

Dental Center

2011

Acquisitions:

**LINCX**

**Hospital  
Samaritano**

**HOSPITAL  
PASTEUR**

Inaugurations:

**Amil RESGATE**  
Jardins



**Vitória**  
Hospital e Maternidade



2008

Acquisitions:

Ampla

Life System

Casa de Saúde  
Santa Lúcia

Hosp. de Clínicas  
de Brasília

**hospital  
totalCor**

**Hospital  
Paulistano**



Acquisitions:

ASL

Saúde Excelsior

Hospital  
Pró-Cardíaco (R)

Amil enters the  
Minas Gerais market







# MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

---

MESSAGE FROM  
MANAGEMENT



Pense  
fora da  
caixa

*Thinking  
outside  
the box*



“O crescimento apenas pelo crescimento não basta no mundo de hoje.”

“Growth for the sake of growth is not enough in today’s world.”

Em 2013, colhemos os frutos das mudanças pelas quais passamos no ano anterior. Mas o tempo de colheita também requer muito trabalho. A união com a UnitedHealth Group, em 2012, marcou o início de um caminho de grandes oportunidades para a Amil, que passou a integrar o maior grupo de saúde das américas e a maior plataforma global de atendimento de qualidade nessa área. O foco em melhoria contínua, acesso a novas tecnologias e aperfeiçoamento do atendimento ganha ainda mais força aliado a uma operação estruturada e eficiente. Assim, pudemos fortalecer a marca Amil, contando com o conhecimento e a experiência da maior e mais conceituada Companhia do setor.

Agora, estamos padronizando processos e diretrizes que norteiam nosso caminho com vistas ao sucesso contínuo. A criação da área de compliance representou um passo importante nesse sentido. Sempre consideramos o tema extremamente relevante, adotando as melhores práticas nacionais e internacionais, mas nossa nova organização interna promoveu uma consolidação ainda maior de nossas políticas e procedimentos nesse sentido. Agora, a palavra *compliance* está definitivamente incorporada ao DNA da empresa, presente no dia a dia dos negócios, como parte da cultura de atuação Amil.

In 2013, we reaped the rewards of our changes in the previous year. However, a great deal of effort is still required. The merger with UnitedHealth Group in 2012 paved the way for a trajectory of major opportunities for Amil, which is now part of the biggest health group in the Americas and the world's largest platform for quality healthcare. The focus on continuous improvement, access to new technologies, and the fine-tuning of services gains even more force when allied to a highly efficient and structured operation. Accordingly, we managed to strengthen the Amil brand by relying on the knowledge and expertise of the industry's largest and most reputable company.

Currently, we are standardizing our operational processes and guidelines in order to ensure the continuation of our success, the creation of the Compliance area representing a major step forward in this process. We have always regarded this issue as being one of extreme importance, having adopted best national and international practices, but our new internal organization has further consolidated our policies and procedures in this area. Now, the word *compliance* is a definitive strand of the Company's DNA and an integral part of its culture and day-to-day activities.

Acompanhando o trabalho voltado para a transparência e a ética em todas as esferas do negócio, foi lançado o novo Código de Ética da Companhia, alinhando as diretrizes da Amil com as práticas de sua nova controladora. Com o mesmo objetivo, foi reformulada a definição da Missão e dos Valores: integrando para juntar o melhor dos dois mundos. As novidades trazem mais um diferencial competitivo para a organização, garantindo ainda mais segurança, efetividade e lucratividade da operação.

Um projeto de grande destaque é o Movimento Saúde 360, desenhado em 2013 e a ser concretizado em 2014, que promove a conscientização e o combate à obesidade infantil, beneficiando toda a sociedade. A Companhia aproveita seu conhecimento e relação de proximidade com profissionais da saúde para disponibilizar informações de qualidade por meio da realização de eventos, discussões técnicas e um intenso acompanhamento científico.

18

Mas nada disso teria sido possível sem a participação e o esforço de uma equipe engajada e competente, que acredita no que faz. Temos consciência de que nossa atuação é de extrema importância para a sociedade brasileira e, por isso, trabalhamos, juntos, com responsabilidade, para construir um País ainda mais saudável e justo.

Este relato foi construído com base nas diretrizes da GRI, com conteúdo totalmente alinhado à nossa Matriz de Materialidade, e também representa a Comunicação de Progresso do Pacto Global das Nações Unidas, iniciativa na qual a empresa é signatária, apoiando a promoção de seus 10 Princípios.

Estamos satisfeitos com os resultados descritos neste documento e esperamos continuar demonstrando nossa atuação de sucesso nos próximos anos.

## A Administração





As part of its determination to ensure that all segments of the business are governed by ethics and transparency, the Company launched its new Code of Ethics, which aligns Amil's guidelines with the practices of its new controlling shareholder. With the same aim in mind, the Company's Mission and Values were also redefined to ensure the best of both worlds. These changes have made the Company even more competitive, strengthening the security, effectiveness and profitability of its operations.

One major project particularly worth mentioning is the 360 Health Movement, designed in 2013 for implementation in 2014, which raises awareness of child obesity and the need to fight against it, thereby benefiting society as a whole. The Company uses its expertise and close relations with health professionals to provide quality data through events, technical discussions, and intensive scientific monitoring.

However, none of this would have been possible without the efforts of a committed and highly skilled team that believes in what it is doing. Fully aware of the extreme importance of our operations to Brazilian society, we are working together with responsibility to make Brazil a healthier and fairer country.

This report was prepared in accordance with GRI guidelines and its content is totally aligned with our Materiality Matrix and the UN's Global Compact Communication on Progress, to which the Company it is a signatory supporting the promotion of its 10 principles.

We are extremely pleased with the results disclosed in this document and we expect the success of our operations to continue in the coming years.

## **Management**





RAIO X

X RAY

GRI 4.1; 4.8; 3.10

Após mais de 30 anos prestando serviços médicos, hospitalares e odontológicos profissionais, a Amil se associou, em 2012, à UnitedHealth Group, maior operadora de saúde dos Estados Unidos, constituindo, assim, o maior grupo de saúde das Américas. A partir das alterações societárias decorrentes da associação das duas empresas, a antiga controladora Amilpar foi extinta, e a Amil passou a se chamar Amil Assistência Médica Internacional S/A.

As novidades trazem solidez para a indústria em que operam, favorecendo todos os envolvidos em seu sistema de saúde. Assim, a Amil permanece atenta à sua responsabilidade no setor de saúde suplementar, oferecendo, além de serviços médicos básicos, serviços próprios diferenciados. Para tanto, o ciclo de elaboração dos planos de saúde é continuamente monitorado, mantendo a conformidade com a legislação e normatização do setor.

A valorização da região e o desenvolvimento das comunidades acontecem por meio de iniciativas que geram emprego e proporcionam conhecimento, bem-estar e qualificação pessoal e profissional para as pessoas. Tais ações são fortalecidas com a instalação dos centros médicos e hospitais da Amil, sempre com o foco em excelência.

GRI 4.1; 4.8; 3.10

After providing professional medical, hospital, and dental services for over 30 years, in 2012 Amil merged with UnitedHealth Group, the largest healthcare operator in the United States, thus constituting the biggest health group in the Americas. Following the corporate changes arising from the association, the holding company, Amilpar, was wound up and Amil changed its name to Amil Assistência Médica Internacional S/A.

The changes brought added solidity to the industry as a whole, favoring all those involved in the health system. Amil is fully aware of its responsibility in the private health sector, underlined by its offering of basic medical services and a series of specific proprietary services. As a result, the health plan preparation cycle is constantly monitored in order to ensure compliance with the prevailing legislation and the rules and standards of the industry itself.

The Company also promotes initiatives that create jobs and increase the knowledge, well-being and personal and professional qualifications of members of its surrounding communities. These actions are reinforced with the installation of Amil's medical centers and hospitals, always focused on excellence.



## MISSÃO E VALORES

• •

Em 2013, a Missão e os Valores da Amil foram revistos, apresentando agora Missão e Valores alinhados também às práticas da UnitedHealth Group.

## MISSION AND VALUES

• •

In 2013, Amil's Mission and Values were revised in order to align them with those of the UnitedHealth Group.

### MISSÃO

• •

Nossa missão é ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos.

### MISSION

• •

Our mission is to help people live healthier lives and to help make the health system work better for everyone.

### VALORES

• •

- Integridade
- Compaixão
- Relacionamentos
- Inovação
- Performance

### VALUES

• • • • • • • • • • • • • • • • • •

- Integrity
- Compassion
- Relationships
- Innovation
- Performance





## RECONHECIMENTOS E CERTIFICADOS

GRI 2.10

Em 2013, a Companhia recebeu importantes prêmios e certificações, como:

- 12º Prêmio Marketing Best Sustentabilidade - O Projeto Recicle e Dance, da Amil, foi reconhecido por promover a inclusão social e a educação ambiental, além de estimular o interesse pela vida escolar e por movimentos culturais através da dança, com foco em crianças e adolescentes.
- 1º Lugar Prêmio Saúde Unidas 2013 – a empresa foi premiada em função do Programa MAIS (Modelo de Alimentação Infantil Saudável) da Rede Assistencial de São Paulo, que atua no atendimento às crianças com sobrepeso ou obesas, trata da luta contra a obesidade infantil e trabalha em prol de mudanças de hábito alimentar.
- Troféu Empresa Solidária Fundação Hemope – prêmio recebido pela Rede Assistencial de Pernambuco, como reconhecimento às campanhas de doação de sangue e medula óssea, realizadas pela Amil em Pernambuco, que geraram, em 2013, 125 e 20 doações respectivamente.
- Prêmio 10 Mais RHs - o trabalho da área de RH da Amil foi reconhecido pela Editora Gestão e RH, ficando entre as 10 primeiras colocadas, dentre as mil empresas participantes de todo o Brasil.
- O Hospital ABC Unidade Cirúrgica, em São Paulo, recebeu a certificação ONA (Organização Nacional de Acreditação) nível 3 – Acreditação com Excelência, realizada pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG). O selo demonstra que a instituição garante as condições assistenciais necessárias e adequadas para a segurança dos pacientes. O hospital também foi creditado, pela segunda vez, pela Joint Commission International (JCI), que reafirmou a qualidade e a segurança da instituição no atendimento aos pacientes.
- O Hospital e Maternidade Vitória, em São Paulo, foi certificado pela SRC™ (Surgical Review Corporation), que reconheceu a instituição como um Centro de Excelência em Cirurgia Bariátrica. A certificação também é reconhecida pela Sociedade Brasileira de Cirurgia Bariátrica e Metabólica.



## RECOGNITION AND CERTIFICATIONS

• •

GRI 2.10

In 2013, the Company received several important awards and certifications, as follows:

- 12<sup>th</sup> Best Sustainability Marketing Award - Amil's "Recycle and Dance" project, geared towards children and teenagers, was awarded for promoting social inclusion and environmental education as well as encouraging an interest in school life and in cultural movements through dance.
- 1<sup>st</sup> Place in the 2013 Unidas Health Award – granted for the MAIS (Healthy Child Feeding Model) Program, which is part of the Company's São Paulo Healthcare Network and provides medical services for overweight or obese children, combats child obesity and encourages changes in eating habits.
- Hemope Foundation Solidarity Company Award – received by the Pernambuco Healthcare Network for Amil's blood and bone marrow donation campaigns in the state of Pernambuco that resulted in 125 and 20 donations, respectively, in 2013.
- Top Ten Human Resources Award – Amil's HR area was ranked in the top ten of Editora Gestão e RH's annual ranking of one thousand companies.
- The Surgical Unit of ABC Hospital in São Paulo received Level 3 ONA (National Accreditation Organization) certification (Accreditation with Excellence) from the Qualisa Management Institute (IQG), attesting to the institution's ability to provide all the necessary and appropriate conditions to ensure the safety of its patients. The hospital was also accredited for the second time by the Joint Commission International (JCI), reaffirming its quality and safety in regard to patient treatment.
- The Vitória Maternity Hospital, in São Paulo, was certified by the SRC™ (Surgical Review Corporation), which recognized the institution as a Center of Excellence in Bariatric and Metabolic Surgery. This certification is also recognized by the Brazilian Society of Bariatric and Metabolic Surgery.



### 3.1. Perfil Corporativo

GRI 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.7; 2.8; 2.9; 4.13

A Amil é líder brasileira nos principais mercados relacionados a serviços médicos, hospitalares e odontológicos profissionais e também na comercialização de planos de saúde. A empresa trabalha de acordo com as modalidades previstas pela legislação brasileira para o setor, incluindo gerenciamento, planejamento, organização e operação de planos de saúde.

Todas as suas controladas são operadoras de saúde registradas na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e oferecem cobertura de custos de assistência médica, hospitalar e odontológica.

Com 23.925 colaboradores próprios, a Companhia atua em todo o território nacional e sua cobertura pode estender-se a outros países por meio do Amil Assistência Multivíagem, serviço prestado por empresa terceira.

### 3.1 Corporate profile

Amil leads Brazil's main professional medical, hospital, and dental service markets and is also the country's health plan sales leader. It operates in accordance with the modalities envisaged by Brazilian sector legislation, including the management, planning, organization, and operation of health plans.

All its subsidiaries are healthcare operators duly registered with the ANS (National Private Healthcare Agency) and offer complete medical, hospital and dental coverage.

The Company currently employs 23,925 people and provides nationwide coverage that can be extended to other countries through Amil Assistência Multivíagem, a service provided by an outsourced company.

Com sede na cidade do Rio de Janeiro e unidades operacionais instaladas no Distrito Federal e quatro estados brasileiros – Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Norte e São Paulo –, a empresa também mantém escritórios em Belo Horizonte, Campinas (SP), Fortaleza, Goiânia, Salvador e Santos (SP).

Atualmente, a Amil soma mais de 6,9 milhões de beneficiários, e em 2013 contabilizou uma receita de R\$ 12,3 bilhões. A Companhia possuía capital aberto listado no Novo Mercado, da BM&FBOVESPA S.A até 2012. Em 2013, tornou-se Sociedade Anônima de Capital Fechado, com um novo Estatuto Social, incluindo o aumento de seu capital social, que passou de aproximadamente R\$4 bilhões, para pouco mais de R\$5 bilhões.

.....

With headquarters in the city of Rio de Janeiro and operational units in the Federal District and four Brazilian states (Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Norte and São Paulo), it also maintains offices in the cities of Belo Horizonte, Campinas, Fortaleza, Goiânia, Salvador, and Santos.

Amil's client portfolio currently comprises more than 6.9 million members and revenues totaled R\$12.3 billion in 2013. Until 2012, the Company's shares were listed in the Novo Mercado trading segment of the BM&FBOVESPA (Securities, Commodities and Futures Exchange). In 2013, however, it became a closely-held corporation with new Bylaws. It also underwent a capital increase from approximately R\$4 billion to slightly more than R\$5 billion.

A Amil é líder brasileira nos principais mercados relacionados a serviços médicos, hospitalares e odontológicos profissionais e também na comercialização de planos de saúde

Amil leads Brazil's main professional medical, hospital, and dental service markets and is also the country's health plan sales leader

## ESTRUTURA OPERACIONAL

- Operadora  
Responsável pela administração e pela cobertura dos custos médicos dos planos de saúde da carteira da Companhia.
- Rede Assistencial  
Estrutura de hospitais e centros médicos encarregada de oferecer atendimento médico aos beneficiários.

## OPERATING STRUCTURE

- Healthcare Operator  
Responsible for managing and covering the medical costs of the Company's healthcare plans.
- Own Network  
Hospitals and medical centers that provide medical care to health plan members.

30

### ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS QUE A AMIL PARTICIPA NATIONAL AND INTERNATIONAL BODIES AND ASSOCIATIONS OF WHICH AMIL IS A MEMBER

#### Pacto Global das Nações Unidas

United Nations Global Compact

#### World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) - Vision 2050

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) - Vision 2050

#### Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)

Brazilian Council for Sustainable Development (CEBDS)

#### Instituto Ethos

Ethos Institute

#### Saúde sem Dano - Health Care Without Harm

Health Care Without Harm

#### Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE)

The Brazilian Council for Business Volunteer Work (CBVE)



### 3.2. Produtos

GRI 2.2; 4.11; PR1

A Amil desenvolve e oferece planos de saúde em conformidade com a legislação e normatização do setor e de acordo com as necessidades e demandas brasileiras. A empresa conta com um ciclo de elaboração de planos a cada três meses, sob monitoramento contínuo, o que permite aos gestores avaliar as necessidades estratégicas, táticas e operacionais de cada área.

Para implantação dos planos, são realizados processos de análise de viabilidade técnica e operacional de sustentabilidade, escopo e abrangência do produto, simulação de risco, entre outros. Após a implantação do novo produto ainda são realizados treinamentos com áreas de vendas, suporte técnico e operações, contando com ajustes e manutenção sempre que necessário.

A seguir, estão listadas as categorias de planos oferecidos pela Amil, que atendem aos mais diversos perfis de clientes, como é possível observar em suas descrições:

### 3.2. Products

Amil develops and sells healthcare plans in compliance with the prevailing legislation and industry regulations and in accordance with Brazilian needs and demand. The Company maintains a three-month health plan preparation cycle which is constantly monitored, enabling managers to assess the strategic, tactical, and operational needs of each area.

For implementation purposes, the Company undertakes technical and operational feasibility studies into the sustainability, scope, and comprehensiveness of the plan, as well as risk simulations and other procedures. After the launch of the new product, the sales, technical support and operational areas are subjected to training programs, and adjustments and maintenance are carried out whenever necessary.

There follows a list of Amil's health plan categories, which meet various client profiles, as is clear from their descriptions:

**Planos com Coparticipação:** ao utilizar o serviço de saúde, o beneficiário incumbe-se do pagamento de uma porcentagem de seu valor.

**Planos de Livre Escolha:** somam a conveniência e a abrangência da rede credenciada Amil à liberdade de escolha de médicos e serviços, oferecendo reembolso competitivo em relação aos disponíveis no mercado.

**Planos de Rede Credenciada:** oferecem a maior rede credenciada do Brasil, garantindo fácil acesso a profissionais e serviços.

**Planos de Adesão:** contratos assinados entre as operadoras e entidades de classe, por intermédio de uma administradora de benefícios, para oferecer aos associados planos médicos e odontológicos em condições diferenciadas.

**Planos de Corpo Clínico Fechado:** com abrangência variável de acordo com o plano e a região, disponibilizam serviços da rede credenciada e da rede preferencial.

**Co-participation Plans:** plans in which members pay a percentage of the healthcare services used.

**Free Choice Plans:** combine the convenience and extensive coverage of Amil's accredited network of service providers with the free choice of physicians and services, offering reimbursements that are competitive in relation to the market.

**Accredited Network Plans:** Brazil's largest contracted network, ensuring easy access to professionals and services.

**Affinity Plans:** contracts entered into between healthcare operators and professional entities through a benefits manager, offering differentiated medical and dental plans to their members.

**Health Maintenance Organizations:** with variable coverage according to the plan and region, these plans offer members the services of Amil's own or contracted network.







### 3.3. Serviços

GRI 2.2; 4.11

A Amil vai além de suas obrigações no que se refere às determinações legislativas do setor e oferece a seus beneficiários serviços próprios diferenciados, além de todos os serviços médicos básicos.

#### **Amil Resgate Saúde**

A frota de ambulâncias, helicópteros e jato da Companhia é equipada com o que existe de mais avançado na medicina, representando a mais moderna estrutura de transporte inter-hospitalar do país.

#### **Total Care**

Os centros médicos contemplam toda a estrutura necessária para atender pacientes com doenças crônicas, como diabetes, asma, hipertensão arterial, cardiopatias e doenças relacionadas à idade, desde o diagnóstico até o tratamento. Além disso, o Total Care engloba os programas de prevenção e reabilitação da Amil, que vêm melhorando a qualidade de vida dos beneficiários e reduzindo significativamente o número de internações.

A Amil vai além de suas obrigações no que se refere às determinações legislativas do setor

### 3.3. Services

Amil goes well beyond the industry's legal obligations, providing its members with special proprietary services, as well as all the basic medical services:

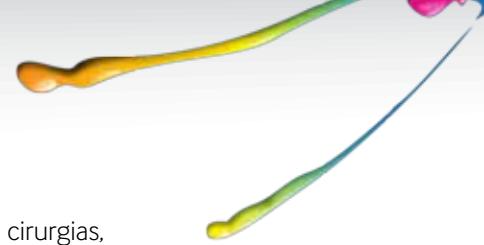
#### **Amil Resgate Saúde (Amil Health Rescue)**

The Company's ambulances, helicopters and planes are equipped with state-of-the-art medical equipment, representing the country's most modern inter-hospital transportation structure.

Amil goes well beyond the industry's legal obligations

#### **Total Care**

Amil's medical centers combine all the necessary infrastructure to diagnose and treat patients with chronic conditions, such as diabetes, asthma, arterial hypertension, heart disease and age-related conditions. Total Care also includes Amil's prevention and rehabilitation programs, which have improved the quality of life of our members and substantially reduced the number of hospital admissions.



## **Unidades de Correção Postural (UCP)**

As Unidades de Correção Postural da Amil diminuem os riscos de realização de cirurgias, ao oferecer diagnóstico, tratamento e prevenção de patologias posturais. O trabalho é feito buscando identificar as causas dos problemas de postura, viabilizando o trabalho de reestruturação do corpo.

## **Programa de Atendimento Domiciliar – Home Care**

Os beneficiários do Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília e Curitiba contam com uma equipe de médicos, enfermeiros e fisioterapeutas que oferecem tratamento de doenças, sobretudo crônicas, no ambiente domiciliar.

## **Unidades Médicas Avançadas**

Com o objetivo de absorver os atendimentos de emergência e serviços diagnósticos em um só lugar, as Unidades Médicas Avançadas garantem que os hospitais da rede preferencial da Amil, aos quais estão interligadas, possam se aprofundar em serviços específicos, melhorando a qualidade do serviço prestado.

## **Teleatendimento 24 horas**

A equipe de teleatendimento está apta a atender qualquer necessidade dos beneficiários, 24 horas por dia, sete dias por semana, contando com formação e treinamento especializados.

## **Postural Correction Units (UCPs)**

The Postural Correction Units lower surgery-related risks by diagnosing, treating and preventing postural pathologies. They also seek to identify the causes of the postural problems, thereby enabling bodily realignment.

## **Home Care**

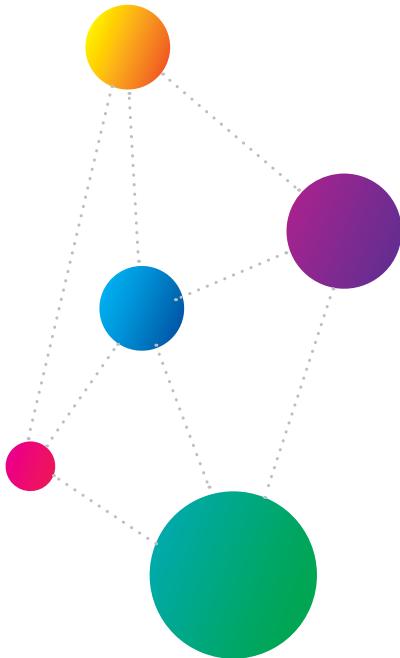
This service provides members living in Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília and Curitiba with a structure through which physicians, nurses, and physiotherapists treat diseases, particularly chronic ones, in the patients' own homes.

## **Advanced Medical Units**

Created to combine emergency and diagnostic services in a single location, the Advanced Medical Units ensure that the hospitals of Amil's preferential network, to which they are connected, are able to provide specific specialized services, thereby improving the quality of their overall service.

## **24/7 Call Center**

With a team of specialized and trained professionals, the call center is ready to assist all members' needs 24 hours a day, 7 days a week.



### 3.4. Rede de Atendimento

GRI 2.2

A Amil conta com uma rede preferencial voltada aos casos de saúde mais complexos, que é administrada pela Companhia. Além disso, mantém ampla rede credenciada, para atender com eficiência a todos os seus beneficiários.

A rede assistencial é composta por 27 hospitais, 36 centros médicos, 7 unidades Total Care e 6 Unidades de Correção Postural, além de 2 centros médicos do Amil Resgate Saúde.

Já a rede credenciada, presente em todo o território nacional, conta com cerca de 2,1 mil hospitais, 27 mil consultórios e clínicas médicas e 7,8 mil laboratórios e centros de diagnóstico por imagem.

### 3.4. Service Network

Amil maintains a proprietary network, which is managed by the Company itself and focuses on more complex cases, as well as an ample contracted network, thereby ensuring efficient service for all its members.

Amil's own network comprises 27 hospitals, 36 medical centers, seven Total Care Units, and six Postural Correction Units, as well as two Amil Health Rescue emergency centers.

The contracted network has nationwide reach and consists of approximately 2,100 hospitals, 27,000 medical offices and clinics and 7,800 laboratories and diagnostic imaging centers.





# ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

.....

STAKEHOLDER  
ENGAGEMENT



## Engajamento de Stakeholders

GRI 4.14; 4.15; 4.16; 4.17

Na Amil, o engajamento de stakeholders é considerado essencial para uma boa gestão do negócio e também deve ser levado em conta em seu processo de relato. Por isso, foi realizado, em 2012, um trabalho com quatro principais grupos de interesse, além de membros da Diretoria Executiva da Amil: clientes, fornecedores, médicos e colaboradores.

At Amil, stakeholder engagement is considered an essential ingredient of good business management and is also taken into consideration in the reporting process. In 2012, therefore, the Company undertook extensive research with four major stakeholder groups, in addition to members of its own Executive Board: clients, suppliers, physicians, and employees.

**ASSUNTOS CONSIDERADOS MAIS RELEVANTES PARA O CONTEÚDO DESTE  
RELATÓRIO, DE ACORDO COM PESQUISA REALIZADA COM OS STAKEHOLDERS:**

**ISSUES CONSIDERED MOST RELEVANT TO THE CONTENT OF THIS REPORT,  
ACCORDING TO A STAKEHOLDER SURVEY:**

ASSUNTOS RELEVANTES RELEVANT ISSUES	Tema Theme
<p><b>Investir em plano de benefícios, capacitação e treinamentos aos colaboradores, visando à retenção de talentos.</b> To invest in benefit plans and employee qualification and training programs in order to retain talent.</p> <p><b>Processos que busquem a retenção dos colaboradores, valorizando seu crescimento, satisfação e motivação, mesmo em situações de mudanças operacionais, reestruturações e expansões.</b> Processes designed to ensure employee retention by valuing their development, satisfaction and motivation, even in situations of operational change, restructuring or expansion.</p>	<b>Bem-estar do colaborador</b> Well-being of employees
<p><b>Investir no fortalecimento do setor de saúde suplementar por meio da promoção de debates sobre o setor, com organizações governamentais e não governamentais.</b> To invest in the strengthening of the private healthcare industry by fostering debate on the sector between the industry and governmental and non-governmental organizations.</p>	<b>Integridade de relações</b> Integrity of relationships
<p><b>Processos que garantam a aplicabilidade do Código de Ética da empresa, evitando riscos à reputação decorrentes de casos de prática de corrupção e não cumprimento dos direitos humanos.</b> Processes to ensure the application of the Company's Code of Ethics, in order to avoid reputational risks that may arise from corruption and non-compliance with human rights.</p>	<b>Transparência e ética</b> Transparency and ethics
<p><b>Considerar aspectos de direitos humanos e práticas anticorrupção nas decisões de investimento da empresa.</b> To take human rights aspects and anticorruption practices into consideration when making investment decisions.</p>	<b>Educação</b> Education
<p><b>Projetos de pesquisa, prevenção de doenças e ações educacionais, destinados aos colaboradores e clientes, assim como à sociedade em geral.</b> Projects involving research, disease prevention and educational initiatives for employees and clients, as well as for society as a whole.</p>	<b>Inovação e tecnologia</b> Innovation and technology
<p><b>Investir em tecnologia para aperfeiçoar processos, serviços e produtos.</b> To invest in technology in order to enhance processes, services and products.</p>	

As atividades resultaram na definição da matriz de materialidade da Companhia, que serviu como base para definição do conteúdo do relatório de 2012 e do conteúdo e da estrutura do presente documento, conforme tabela ao lado.

A seguir, apresentamos os principais projetos e ações realizados pela Amil em 2013 diretamente relacionados aos temas materiais.

As a result, the Company defined a Materiality Matrix which served as the basis for the content of the 2012 report, as well as the content and structure of this document, as shown in the side table.

Amil's key projects and initiatives in 2013, directly related to the material themes, are listed below.





## INTEGRIDADE DAS RELAÇÕES

.....

INTEGRITY OF  
RELATIONSHIPS

Tema Material - A Amil preza por relações duradouras e íntegras, trabalhando pelo fortalecimento do setor de saúde suplementar. Por meio da promoção de debates com organizações governamentais e não governamentais, a empresa mantém uma postura proativa e transparente com os principais atores sociais relacionados a seu mercado de atuação.

Material Theme - Amil values long-lasting and honest relationships, doing everything possible to strengthen the private healthcare industry. By fostering debate with governmental and non-governmental organizations, the Company maintains a proactive and transparent approach to the main social players in its operational market.

## 5.1. Estratégia em Sustentabilidade

GRI 1.2; 4.12

A Estratégia de Sustentabilidade Empresarial da Amil tem como principal objetivo disseminar conhecimento aos colaboradores e sensibilizá-los quanto ao tema

A Estratégia de Sustentabilidade Empresarial da Amil tem como principal objetivo disseminar conhecimento aos colaboradores e sensibilizá-los quanto ao tema. Após aderir ao Pacto Global das Nações Unidas, em 2012, a empresa continua apoiando e ajudando a difundir seus dez princípios, relacionados a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção, tendo participado, em 2013, do Encontro Anual da Rede Brasileira do Pacto Global.

Como parte da estratégia da empresa, foi criado, no último ano, o Comitê Técnico de Meio Ambiente para a Rede de Serviços Próprios, com o objetivo de padronizar o Plano de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde (PGRSS). Assim, foi possível implantar boas práticas de gerenciamento de recursos naturais, observando melhorias na área.

The key goal of Amil's Enterprise Sustainability Strategy is to disseminate knowledge among employees and raise their awareness of the issue

## The key goal of Amil's Enterprise

The key goal of Amil's Enterprise Sustainability Strategy is to disseminate knowledge among employees and raise their awareness of the issue. Following its adherence to the United Nations Global Compact, the Company continues to support and help spread its ten principles linked to Human Rights, Labor Rights, Environmental Protection, and Anti-Corruption Practices, having participated in the Annual Meeting of the Global Compact's Brazilian Network.

As part of the Company's strategy, in 2012 it set up the Environmental Technical Committee for the Proprietary Service Network in order to standardize the Health Service Solid Waste Management Plan (PGRSS). This enabled the implementation of good practices for the management of natural resources and improvements were recorded in the area.

Em 2013, o foco central dos projetos de sustentabilidade foi a conscientização e o combate à obesidade infantil

In 2013, the main focus of the sustainability projects was on raising awareness of and combating child obesity

Em 2013, o foco central dos projetos de sustentabilidade foi a conscientização e o combate à obesidade infantil. Nesse sentido, o Movimento Saúde 360, que será lançado no início de 2014, prevê a disseminação de valores para fornecedores, clientes e executivos da Companhia, assim como à sociedade, reunindo ações de qualificação de profissionais de saúde, relacionamento com instituições de ensino e sociedades médicas, eventos para pais, gestantes e crianças, pesquisas e um site com conteúdo atualizado sobre o tema.

In 2013, the main focus of the sustainability projects was on raising awareness of and combating child obesity. With this in mind, the 360 Health Movement, which will be launched at the beginning of 2014, envisages the dissemination of values to suppliers, clients and the Company's executives, as well as society at large. The program involves the qualification of health professionals; relationship initiatives with educational institutions and medical associations; events for parents, pregnant women and children; research; and a site containing updated information on the subject.





A inserção da sustentabilidade no cotidiano da Amil também se dá na forma de apoios, patrocínios e participações em iniciativas alinhadas a seus valores, com destaque para as seguintes ações em 2013:

- participação no evento da *Clinton Global Initiative (CGI)*, realizado no Rio de Janeiro/RJ, que discutiu assuntos como educação, desenvolvimento da primeira infância, investimento em infraestrutura e mulheres empreendedoras;
  - participação em mesa redonda do Seminário Hospitais Saudáveis, sob o tema "o papel da liderança: o que os dirigentes das organizações de saúde estão fazendo pela sustentabilidade do setor e para promover a saúde ambiental". Durante o evento também foram discutidos assuntos como edifícios sustentáveis e saudáveis; ações socioambientais e gestão de resíduos;
  - patrocínio do evento dos Hospitais Verdes e Saudáveis (HVS), onde foram apresentadas todas as iniciativas da rede credenciada de São Paulo, disseminando boas práticas dentro da Companhia;
- .....

The insertion of sustainability into the Company's day-to-day activities is also evident through its support and sponsorship of, as well as participation in, initiatives that are in line with its values. In 2013, the main such initiatives were:

- participation in the Clinton Global Initiative (CGI) event held in Rio de Janeiro, which discussed such subjects as education, early childhood development, investments in infrastructure, and female entrepreneurs;
- participation in the Healthy Hospital Seminar, which discussed the theme "The role of leadership: what health organization leaders are doing to promote the sustainability of the industry and foster environmental health". Other subjects raised during the event included sustainable and healthy buildings, social and environmental initiatives, and waste management;
- sponsorship of the Green and Healthy Hospitals (HVS) event, where all the initiatives of the contracted network in São Paulo were presented, thereby disseminating good practices within the Company;

- continuidade no patrocínio de eventos da HSM, com a participação dos principais executivos da empresa, como parte do programa para lideranças Amil *High Potentials*. Os eventos são voltados ao desenvolvimento de habilidades e atitudes específicas para o aperfeiçoamento da gestão de pessoas, equipes e resultados. Em 2013, a Amil participou de dois fóruns: HSM Family Business e HSM Inovação e Competitividade, além da HSM Expomanagement 2013;

- patrocínio à iniciativa Saúde sem Dano (*Health Care Without Harm*), uma aliança internacional formada por mais de 440 grupos que trabalham para transformar o setor da saúde, evitando danos para as pessoas e o meio ambiente. A empresa participou do evento “Cooperação entre organizações de saúde: unindo forças pela sustentabilidade”;

- parceria com a Pontifícia Universidade Católica (PUC) do Rio de Janeiro, na realização da conferência Jornada de Excelência Médica, evento com foco na qualificação dos profissionais da área médica;

48 - continued sponsorship of the HSM events, with the participation of the Company's leading executives, as part of Amil's High Potential program for corporate leaders. The events are geared towards the development of specific skills and attitudes in order to enhance people, team, and results management. In addition to HSM Expomanagement, Amil participated in two forums in 2013: HSM Family Business and HSM Innovation and Competitiveness;

- sponsorship of the Health Care Without Harm initiative, an international alliance of more than 440 groups who are working to change the health industry in order to avoid harmful results for both the population and the environment. The Company participated in the event entitled “Cooperation among health organizations: joining forces for sustainability”;

- joint organization, with the Pontifical Catholic University of Rio de Janeiro (PUC-RJ), of the Medical Excellence Conference, which focused on the qualification of medical professionals;





- continuidade no projeto Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor, desenvolvido pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, com o objetivo de promover a inovação em modelos de negócios, estratégias, relacionamentos, processos, produtos, serviços e práticas empresariais, em sintonia com o desenvolvimento sustentável. Ao longo do ano, as áreas de Sustentabilidade e Compras da Amil participaram de oficinas temáticas sobre o assunto;

- implantação do programa de voluntariado, com a participação no VI Seminário Anual Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE) 2013, com o tema “Voluntariado empresarial: do conceito à prática”.

- continuity of the Innovation and Sustainability in the Value Chain project, developed by the Sustainability Studies Center of the Getulio Vargas Foundation's Business Administration School (GVces). The project aims to foster innovation in business models, strategies, relationships, processes, products, services, and practices in line with sustainable development. Along the year, Amil's Sustainability and Procurement areas participated in workshops on the subject;

- implementation of the volunteer program, with participation in the Sixth Annual Seminar of the Brazilian Council for Business Volunteer Work (CBVE). The theme was “Business volunteer work: from concept to practice”.



## 5.2. Governança Corporativa

GRI 4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.6; SO5; LA13

Em 2013, após a incorporação societária da Amilpar na Amil, os antigos acionistas controladores, Edson Bueno e Dulce Pugliese de Godoy Bueno, tornaram-se acionistas diretos da operadora na proporção de 10% do capital social da Companhia.

Todos os órgãos que compõem a Governança Corporativa da Amil têm a responsabilidade de conduzir os negócios evitando conflitos de interesse e garantindo a adoção do Código de Valores & Princípios Amil e de seu Código de Ética, ambos, alinhados ao Código de Conduta da UnitedHealth Group.

### **Diretoria Estatutária**

O Conselho de Administração foi extinto e a empresa passou a ser administrada por uma Diretoria Estatutária composta por seis membros, conforme detalhado a seguir. Os Diretores são eleitos para mandato de dois anos, com direito à reeleição e têm a função de administrar e gerir os negócios, deliberar sobre a convocação da Assembleia Geral, e rever e atualizar as práticas de administração e gestão da Companhia. As reuniões ocorrem a partir de convocação de seu Diretor Presidente ou por dois outros diretores em conjunto, sempre que houver interesse.

### **5.2. Corporate Governance**

In 2013, after the merger of Amilpar into Amil, the former controlling shareholders, Edson Bueno and Dulce Pugliese de Godoy Bueno, became direct shareholders of the new Company, with a 10% interest.

Amil's corporate governance bodies are responsible for controlling the business, avoiding conflicts of interest, and ensuring the adoption of Amil's Code of Values & Principles as well as its Code of Ethics, both of which are aligned with UnitedHealth Group's Code of Conduct.

### **Statutory Board of Executive Officers**

The Board of Directors was wound up and the Company is now administered by a Statutory Board of Executive Officers consisting of six members who are elected for a two-year term with the possibility of re-election. Their duties include managing the business, calling Shareholders' Meetings and reviewing and updating the Company's management practices. Meetings are held when called by the CEO or two other directors together, whenever deemed necessary.



DIRETORIA ESTATUTÁRIA STATUTORY OFFICERS	
<b>Edson de Godoy Bueno</b>	<b>Diretor Presidente</b> Chief Executive Officer
<b>Gilberto João Ferreira da Costa</b>	<b>Diretor Financeiro</b> Chief Financial Officer
<b>Telmo Ferreira Pereira</b>	<b>Diretor de Tecnologia da Informação</b> Information Technology Officer
<b>Cássio Roberto Seleme Zandoná</b>	<b>Diretor Operacional (Região RJ)</b> Operating Officer (Rio de Janeiro)
<b>Fernando Leibel</b>	<b>Diretor Operacional (Região SP)</b> Operating Officer (São Paulo)

### Conselho Fiscal

Composto por três a cinco membros, com mandato unificado de um ano, podendo ser reeleitos, o Conselho Fiscal se reúne trimestralmente ou sempre que necessário. Faz parte de suas atribuições analisar as demonstrações financeiras da Companhia.

### Assembleia Geral

O órgão supremo da Companhia tem papel importante na gestão, reunindo-se ordinariamente uma vez por ano e extraordinariamente sempre que for necessário.

### Statutory Audit Committee

This committee comprises three to five members, appointed for a unified one-year term, with the possibility of reelection. It analyzes the Company's financial statements and holds meetings on a quarterly basis or whenever deemed necessary.

### Shareholders' Meetings

The Shareholders' Meeting is the Company's supreme decision making body and therefore plays a vital role in management. Ordinary meetings are held on an annual basis and extraordinary meetings whenever deemed necessary.



A sustentabilidade continua fazendo parte da governança corporativa da Amil

Sustainability is still very much part of Amil's corporate governance framework

### **Diretoria de Sustentabilidade**

A sustentabilidade continua fazendo parte da governança corporativa da Amil, por meio de sua Diretoria de Sustentabilidade e Comitê de Sustentabilidade, que avalia, prioriza, organiza e direciona a Estratégia de Sustentabilidade da Companhia.

### **Diretoria de Compliance**

Em 2013, foi implantada a área de *Compliance* da Amil, com o objetivo de fortalecer as boas práticas e minimizar riscos ao negócio. A área fica agora responsável por garantir a transparência dos processos da empresa, no lugar do antigo comitê de oito integrantes da alta administração.

### **Sustainability Area**

Sustainability is still very much part of Amil's corporate governance framework through the Sustainability area and the Sustainability Committee, which evaluates, prioritizes, organizes, and directs the Company's sustainability strategy.

### **Compliance Area**

Amil's Compliance area was created in 2013 in order to strengthen good practices and minimize risks to the business and is now responsible for ensuring the transparency of the Company's processes. It replaced the former eight-member senior management committee.

Para apoiar o trabalho dos órgãos de governança, a Amil dispõe dos seguintes mecanismos para garantir transparência e equidade no relacionamento com seus diversos públicos, assim como evitar conflitos de interesse:

### Política de Divulgação de Informações

Dirigida a todos os profissionais da Amil que, em virtude de cargo, função ou posição, tenham acesso a informações privilegiadas, ela estabelece as práticas de divulgação e uso de informações relevantes da Companhia.



### Assembleia de Acionistas

A instância garante a transparência no relacionamento com acionistas e investidores. Os acionistas reúnem-se anualmente em Assembleia Geral Ordinária para examinar e votar as demonstrações financeiras, deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício e a distribuição de dividendos ou juros sobre o capital próprio. Em caso de temas que necessitem de aprovação extraordinária, são convocadas Assembleias Gerais Extraordinárias.



### Código de Ética

Divulgado a todos os colaboradores da Amil, o documento norteia a tomada de decisões profissionais com base nos valores da Companhia, com o objetivo de garantir uma inserção na sociedade e um relacionamento com seus públicos sempre de forma íntegra e respeitosa.



### Participação em políticas públicas

Por meio de suas controladas, a Amil patrocina congressos nas áreas de defesa do consumidor, saúde e ética da saúde.



In order to provide support for the corporate governance bodies, Amil relies on the following mechanisms to ensure transparent and equitable relations with its various stakeholders and avoid conflicts of interest:

## Information Disclosure Policy

Addressed to all Amil's professionals who, due to their job, function or position have access to privileged information, this policy establishes the practices governing the disclosure and use of the Company's material information.

## Shareholders' Meeting

This body ensures transparent relations with shareholders and investors. Shareholders meet once a year at the Annual Shareholders' Meeting to examine and vote on the financial statements, and decide on the allocation of annual net income and the distribution of dividends or interest on equity. In matters requiring special approval, Extraordinary Shareholders' Meetings are called.

## Code of Ethics

This document is disclosed to all employees, being a reference for professional decision making based on the Company's values with the purpose of ensuring its social insertion and fair and respectful relations with its stakeholders at all times.

## Participation in Public Policies

Through its subsidiaries, Amil sponsors seminars on consumers' rights, health and the ethics of healthcare.





# TRANSPARÊNCIA E ÉTICA

.....

TRANSPARENCY  
AND ETHICS

Tema Material - Com a criação da área de *Compliance* e a formalização de práticas que promovem a transparência e a ética nos negócios, a Amil mantém um relacionamento aberto e claro com seus públicos de interesse, demonstrando a responsabilidade que assume perante seus colaboradores, consumidores e fornecedores.

Material Theme – With the creation of the Compliance area and the formalization of practices that promote transparency and ethical behavior in business, Amil maintains clear and open relations with its stakeholders, underlining its responsibility in regard to its employees, consumers and suppliers.

### 6.1. *Compliance*

GRI HR1; SO2; SO3; SO4

A unificação das duas empresas (Amil e UnitedHealth Group) trouxe a necessidade de uniformizar práticas, considerando as especificidades de cada uma. O processo se deu por meio de um rico intercâmbio de conhecimentos, resultando na criação da área de compliance, em 2013.

Como consequência do crescimento da Companhia, a área tem o objetivo de formalizar diretrizes corporativas alinhadas à nova realidade do negócio. Com um programa formal que define práticas claras a serem seguidas no cotidiano de todas as áreas, a novidade traz competitividade ao negócio, tornando a empresa ainda mais forte em seu mercado.

### 6.1. *Compliance*

GRI HR1; SO2; SO3; SO4

The merger of Amil and UnitedHealth Group brought with it a need to standardize practices, while respecting the specifics of each company, a process that was accomplished through an exceptionally fruitful exchange of information, resulting in the creation of the Compliance area in 2013.

As a result of the Company's growth, the area is responsible for defining corporate directives that are in line with the new reality of the business. With a formal program that determines clear practices to be followed by all areas in their day-to-day activities, it has made the business even more competitive, further strengthening its market position.



35%



Para subsidiar a criação da área de *Compliance*, foi realizada a reestruturação e formalização de procedimentos, bem como a elaboração e a adequação de documentos e treinamentos. O novo Código de Ética, lançado em 2013, e a nova Política Anticorrupção também apoiam esse trabalho e alinham as principais práticas das duas empresas, no mesmo padrão do programa de *compliance* mundialmente aplicado pelo UnitedHealth Group, garantindo unidade nos procedimentos da Companhia. Os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da empresa também foram revisados, assim como políticas, contratos, práticas de doações e de pagamentos.

E para que o colaborador possa fazer parte deste novo processo de forma efetiva, foram realizados treinamentos presenciais com a alta gerência e as principais lideranças da empresa, além da equipe gerencial. Os outros colaboradores foram treinados via *e-learning*, por meio do portal interativo Amiltown.

Também foi realizado treinamento anticorrupção global com base na Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA - *Foreign Corrupt Practices Act*), legislação que trata de práticas anticorrupção, que passou a regularizar todas as atividades diárias da empresa. (Mais informações no item Desenvolvimento Profissional)

Como parte do programa de compliance, também foi criado um e-mail exclusivo e um canal de *help desk*, onde é possível tirar dúvidas e fazer denúncias ou sugestões. Voltada para colaboradores e público externo, a ferramenta garante confidencialidade e segurança da informação.

Para subsidiar a criação  
da área de *Compliance*,  
foi realizada a reestruturação  
e formalização de  
procedimentos



The merger of Amil and UnitedHealth Group brought with it a need to standardize practices

In order to help set up the area, procedures were restructured and formalized and documents and training programs were created and amended. The new Code of Ethics, launched in 2013, and the new Anticorruption Policy are also part of this process, aligning the main practices of the two companies under the same compliance program standard applied by UnitedHealth Group on a global basis, thereby ensuring procedural unity. The Company's Standard Operational Procedures (SOP) were also revised, as were donation and payment policies, contracts and practices.

In order to ensure that employees could play an effective role in this new process, the Company instituted a series of classroom training programs for executive officers and other members of senior management, as well as middle management. Other employees received e-learning courses via the interactive Amiltown portal.

There was also a global anticorruption training program based on the FCPA - Foreign Corrupt Practices Act, which began to regulate all the Company's daily activities. (More details in the Professional Development section.)

As part of the compliance program, an exclusive help desk email channel was installed, through which employees or members of the public can clear up doubts, denounce irregular practices or make suggestions. Confidentiality and security of information are guaranteed.





## 6.2. Contrato transparente com o consumidor

O modelo de relacionamento com o consumidor, adotado com pioneirismo pela Amil, simplifica a leitura dos contratos para planos coletivos e empresariais, apresentando os benefícios de forma objetiva, além de destacar os procedimentos que não estão cobertos. Assim, consumidores encontram melhores condições de avaliar se o plano oferecido atende às suas necessidades.

Com o Contrato Transparente, a Amil reafirma seu compromisso de buscar um melhor relacionamento com o cliente, com foco na transparéncia e eficiência, indo além das determinações do Código de Defesa do Consumidor.

A ideia começou na Amil Dental, que já adotou o Contrato Transparente em todo o Brasil em 2013, e será estendida à área médica em 2014, a iniciar pela região Nordeste do País.

## 6.2 Transparent Contract with the Consumer

Amil's pioneering consumer relations model simplifies the wording of group and corporate plans, presenting the benefits in an objective manner, as well as highlighting those procedures that are not covered. Consequently, consumers can form a much clearer idea of whether the plan fits their needs or not.

The Transparent Contract further underlines Amil's commitment to strengthening relations with consumers through improved transparency and efficiency, going well beyond the requirements of the Consumer Defense Code.

The idea began with Amil Dental, which adopted the Transparent Contract in 2013 and has already implemented it on a nationwide basis. It will be extended to the medical area in 2014 beginning in the Northeast region.

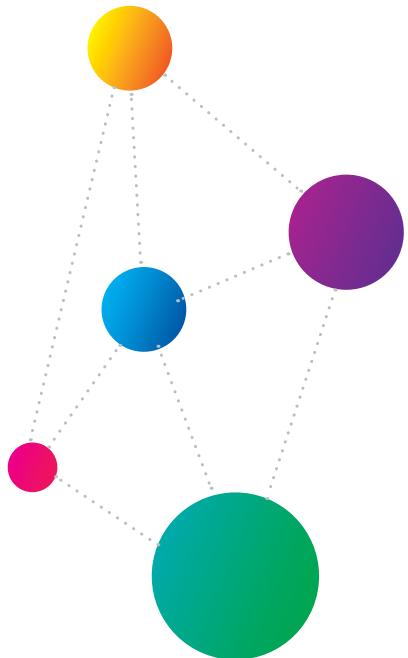
### 6.3. Responsabilidade na Cadeia de Fornecimento

GRI HR1; HR2; HR6; HR7; HR10; HR11

Para garantir que as diretrizes da empresa sejam seguidas por seus fornecedores, a Amil conta com uma política de aquisição de produtos e serviços a ser observada em todas as suas contratações.

Em 2013, 677 contratos com fornecedores, ou seja, 41% do total, incluíram cláusulas relacionadas a direitos humanos e 95% foram submetidos a algum tipo de avaliação nessa área. Além disso, todos os fornecedores devem comprovar o respeito aos direitos trabalhistas e apresentar declaração explícita e assinada de repúdio ao trabalho escravo e infantil.

A partir de 2013, todas as empresas contratadas devem assumir o compromisso de treinar todo seu quadro de funcionários em políticas anticorrupção, além de conhecer o Código de Ética Amil, que também aborda questões de direitos humanos.



### 6.3. Responsibility in the Supply Chain

In order to ensure that the Company's directives are adopted by all its employees, Amil adopts a product and service procurement policy to be applied to all purchases and the contracting of services.

In 2013, 677 supplier contracts, 41% of the total, included clauses related to human rights and 95% were subjected to some type of evaluation in regard to this issue. In addition, all suppliers have to prove that they respect labor rights and present a signed declaration explicitly repudiating the use of forced and child labor.

As of 2013, all contracted companies had to commit to training their entire workforce in anticorruption practices and ensure that they had a knowledge of Amil's Code of Ethics, which also covers human rights issues.



Esses procedimentos fazem parte do processo de homologação de fornecedores, que inclui avaliação documental, adequação às obrigações legais e, quando necessário, visita a suas instalações. Em 2013, não foi registrado qualquer descumprimento pelas empresas homologadas e, caso aconteça, o fato pode levar ao descredenciamento, impedindo sua participação nos processos de compra da Companhia. Até hoje, também não foi observado nenhum desvio de conduta, questões relacionadas à ética ou corrupção na cadeia de fornecimento da Amil.

A Companhia disponibiliza um canal de comunicação para receber e tratar as queixas de seus stakeholders. O maior número de notificações refere-se a desvios de qualidade dos produtos e problemas comerciais, como atrasos ou não conformidade nas entregas dos fornecedores contratados. Diante de uma crítica, a Diretoria de Compras solicita do fabricante ou distribuidor em questão a análise da notificação e o envio de relatório com ações corretivas e preventivas adotadas a fim de evitar a repetição do problema. Também se realiza acompanhamento semanal da queixa, para garantir retorno do fornecedor e esclarecimento ao notificante.

.....

These procedures are part of the supplier ratification process, which also includes the verification of documentation and full compliance with legal obligations, and, whenever necessary, visits to their installations. In 2013, there were no cases of non-conformity by any ratified company. Should any such case occur, the company in question may be discredited, being forbidden from taking part in the Company's procurement processes. Until today, there has been no dereliction of conduct or any instances of ethical impropriety or corruption in Amil's supply chain.

The Company maintains a communications channel to receive and deal with stakeholder complaints, the majority of which refer to product quality deviations and commercial problems, such as delivery delays or non-conformities by contracted suppliers. Whenever such complaints arise, the Procurement area asks the manufacturer or distributor in question to investigate the incident and deliver a report outlining the corrective and preventive measures adopted to avoid a repetition of the problem. The subject of the complaint is also monitored on a weekly basis in order to ensure the return of the supplier and notification of the complainant.



Em 2013, não foi registrado qualquer descumprimento pelas empresas homologadas

In 2013, there were no cases of non-conformity by any ratified company





# BEM-ESTAR DO COLABORADOR

.....

WELL-BEING OF  
EMPLOYEES

Tema Material - Para a Amil, cada colaborador desempenha um papel fundamental no andamento do negócio. Por isso, a empresa investe na qualidade de vida e no desenvolvimento de sua equipe, promovendo um ambiente de trabalho estimulante e saudável, de acordo com as melhores práticas do mercado.

### 7.1. Nossa Corpo

GRI LA1, LA13

A Amil encerrou o ano de 2013 com uma equipe de trabalho formada por 23.925 colaboradores próprios, sendo 87% em período integral e o restante em jornada de meio período, todos alinhados aos valores organizacionais da Companhia. Desse total, 97% dos contratos são permanentes e 3% são temporários.

Como signatária do Pacto Global, a empresa formaliza seu compromisso em manter um ambiente livre de discriminação e abuso, que promova oportunidades iguais. Em um quadro funcional majoritariamente feminino, 64% do total, e com idade entre 30 e 50 anos, também havia, em 2013, 211 portadores de necessidades especiais.

Por meio do Programa Jovem Aprendiz, foram contratados 173 jovens entre 18 e 22 anos, com segundo grau completo ou cursando o último ano. Para a Amil, o programa deve ir além do recrutamento e da exigência do Governo Federal, preparando as futuras gerações para posições de responsabilidade profissional. Para tanto, é realizado acompanhamento por meio de ações estratégicas como avaliações de desempenho, workshops, atividades de responsabilidade social, entre outras.

Após os dois anos de duração do programa, os participantes têm a chance de procurar vagas no mercado de trabalho com um currículo mais qualificado, além da possibilidade de ser efetivado na própria organização. O participante recebe uma bolsa auxílio, vale transporte, café da manhã e lanche no local de trabalho.



Material Theme - For Amil, all its employees play a fundamental role in the business. Consequently, it invests in their development and quality of life, fostering a healthy and stimulating working environment in line with best market practices

### 7.1. Our Employees

Amil closed 2013 with 23,925 employees, 87% of whom full-time and the remainder part-time, all fully aligned with the Company's corporate values. Of this total, 97% are permanent and 3% temporary.

As a signatory to the Global Compact, the Company is formally committed to ensuring a working environment that is free from abuse and discrimination, underpinned by equal opportunities for all. In 2013, the workforce was predominantly female (64% of the total), aged between 30 and 50, and contained 211 people with special needs.

Though the Young Apprentice Program, the Company hired 173 youngsters aged between 18 and 22, all high school graduates or in their final year. Amil believes that this program should go beyond mere recruitment in line with federal government requirements, but should also prepare future generations for positions of professional responsibility. With this in mind it monitors and supplements the program via strategic initiatives such as performance evaluations, workshops and social responsibility activities, among others.

On conclusion of the program, which lasts for two years, participants can increase their chances in the job market thanks to a more qualified curriculum, and may even be hired by Amil itself. Participants receive a monthly stipend, transport vouchers and in-house breakfast and lunch.

**CATEGORIAS FUNCIONAIS E GRUPOS REPRESENTADOS**  
**FUNCTIONAL CATEGORIES AND GROUPS REPRESENTED**

<b>Categoria funcional</b> Functional category	<b>Grupo representado</b> Group represented
<b>Estratégico</b> Strategic	<b>Chief Executive Officer (CEO)</b> Chief Executive Officer (CEO)
<b>Tático</b> Tactical	<b>Gestão Estratégica</b> Strategic Management
<b>Operacional</b> Operational	<b>Gerencial</b> Management
	<b>Coordenação &amp; Supervisão</b> Coordination & Supervision
	<b>Técnico – Nível Superior</b> Technical – University Graduate
	<b>Técnico – Nível Médio</b> Technical – High School Graduate
	<b>Administrativo – Nível Superior</b> Administrative – University Graduate
	<b>Administrativo – Nível Médio</b> Administrative – High School Graduate
	<b>Operacional</b> Operational

70

**TOTAL DE COLABORADORES**  
**TOTAL NO. OF EMPLOYEES**

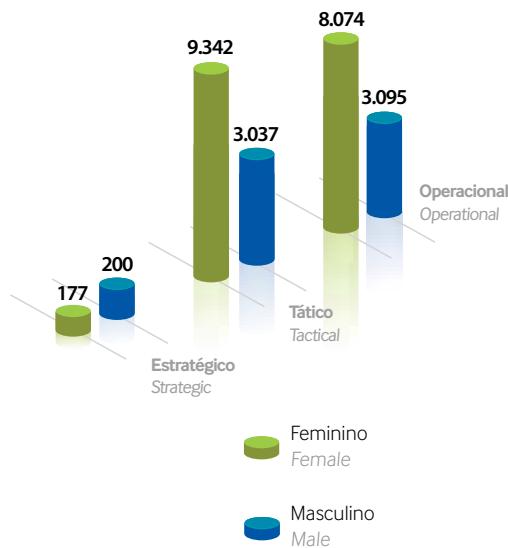
2013	2012	2011
<b>23.925</b>	<b>22.814</b>	<b>22.319</b>

**COLABORADORES POR GÊNERO**  
**EMPLOYEES BY GENDER**

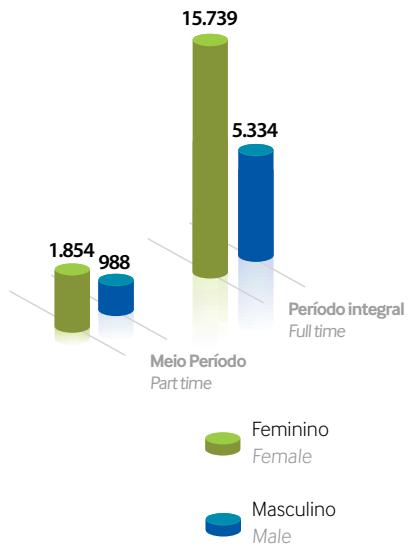
	2013	2012	2011
<b>Feminino</b> Female	<b>17.593</b>	<b>16.436</b>	<b>15.846</b>
<b>Masculino</b> Male	<b>6.332</b>	<b>6.378</b>	<b>6.473</b>



**COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO**  
EMPLOYEES BY FUNCTIONAL CATEGORY AND GENDER



**COLABORADORES POR JORNADA DE TRABALHO E GÊNERO**  
EMPLOYEES BY WORKING HOURS AND GENDER



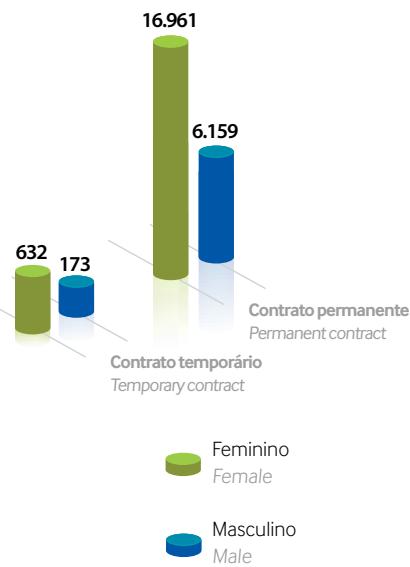
**COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL**  
EMPLOYEES BY FUNCTIONAL CATEGORY

	2013	2012	2011
<b>Operacional</b> Operational	<b>11.169</b>	<b>15.416</b>	<b>16.739</b>
<b>Tático</b> Tactical	<b>12.379</b>	<b>7.034</b>	<b>3.794</b>
<b>Estratégico</b> Strategic	<b>377</b>	<b>364</b>	<b>1.786</b>

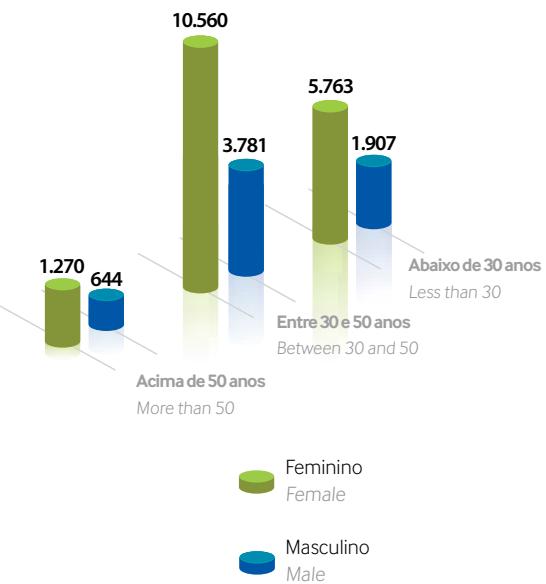
**COLABORADORES POR JORNADA DE TRABALHO**  
EMPLOYEES BY WORKING HOURS

	2013	2012	2011
<b>Regime de período integral</b> Full-time employees			
Total	<b>21.073</b>	<b>11.355</b>	<b>10.991</b>
<b>Regime de meio período</b> Part-time employees			
Total	<b>2.852</b>	<b>11.459</b>	<b>11.328</b>

**COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO E GÊNERO**  
**EMPLOYEES BY TYPE OF EMPLOYMENT CONTRACT AND GENDER**



**COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO**  
**EMPLOYEES BY AGE GROUP AND GENDER**



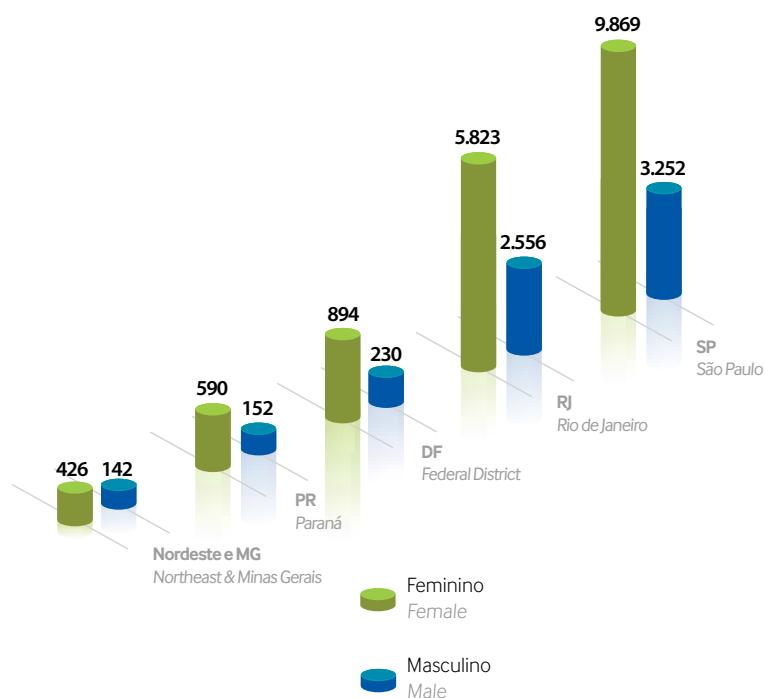
**COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO**  
**EMPLOYEES BY TYPE OF EMPLOYMENT CONTRACT**

	2013	2012	2011
<b>Contrato permanente</b> Permanent contract			
Total	23.120	22.363	22.319
<b>Contrato temporário</b> Temporary contract			
Total	805	451	0

**COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA**  
**EMPLOYEES BY AGE GROUP**

	2013	2012	2011
<b>Abaixo de 30 anos</b> Less than 30	7.670	7.649	7.588
<b>Entre 30 e 50 anos</b> Between 30 and 50	14.341	13.363	12.945
<b>Acima de 50 anos</b> More than 50	1.914	1.529	1.786

**COLABORADORES POR REGIÃO E GÊNERO**  
**EMPLOYEES BY REGION AND GENDER**



**COLABORADORES POR REGIÃO**  
**EMPLOYEES BY REGION**

	2013
<b>São Paulo</b> São Paulo	<b>13.112</b>
<b>Rio de Janeiro</b> Rio de Janeiro	<b>8.379</b>
<b>Distrito Federal</b> Federal District	<b>1.124</b>
<b>Paraná</b> Paraná	<b>742</b>
<b>Nordeste* e Minas Gerais</b> Northeast* and Minas Gerais	<b>568</b>

\*As regionais do Nordeste contemplam: Pernambuco, Ceará, Bahia e Rio Grande do Norte.

\*States of Pernambuco, Ceará, Bahia and Rio Grande do Norte.



## 7.2. Nossas Lideranças

GRI 4.5; 4.7; 4.9; 4.10; EC7; LA12

A Amil investe em conhecimento, desenvolvimento, avaliação, qualificação e remuneração adequada para seus colaboradores, pois entende que o desempenho do negócio está diretamente relacionado ao de seus colaboradores. São realizadas reuniões mensais de planejamento para definição de estratégias e acompanhamento de resultados da organização, com participação de todo o grupo executivo, tanto na Operadora como na Rede Assistencial.

Encarregada da definição e acompanhamento de metas e estratégias, atualmente, 100% dos membros da Alta Gerência – que inclui Diretoria, Presidência e Superintendência –, responsáveis pela gestão estratégica da Amil, são brasileiros e residem no País.

## 7.2. Our Leaders

Amil invests in the knowledge, development, evaluation, qualification and appropriate compensation of its employees, given that they are directly responsible for the performance of the business. Every month, planning meetings are held with all operator and service network executives to determine strategies and monitor the Company's results.

Currently, all members of Amil's senior management (CEO, executive officers and superintendents), which is responsible for defining and overseeing all the Company's targets and strategies, are Brazilian and resident in Brazil.

## **Remuneração**

A política de remuneração da alta administração da Amil promove uma gestão eficiente e transparente dos processos de remuneração, por meio do estabelecimento de critérios claros que visam à equidade interna dos salários e à recompensa por desempenhos diferenciados. Assim, a empresa garante a avaliação e o desenvolvimento de competências, procurando atrair, reter e integrar os melhores profissionais do mercado. Os processos e análises específicas de aspectos ambientais não fazem parte dos critérios de remuneração da alta liderança, mas são abrangidos no desenvolvimento e desempenho de metas.

## **Compensation**

Amil's senior management compensation policy is designed to ensure efficient and transparent compensation processes by establishing clear criteria for internal salary equality and performance-based payments. The Company therefore ensures that skills are both assessed and developed and attempts to attract, integrate and retain the best professionals available. Specific environmental processes and analyses are not part of top management's compensation criteria, but they are taken into consideration in the Company's development and performance targets.



Por trabalhar diretamente com as metas e resultados que refletem o planejamento estratégico da Companhia e, portanto, sua viabilidade no longo prazo, a Diretoria da Amil recebe com base no compartilhamento de ganhos e na superação de metas. Para tanto, a remuneração de diretores é estruturada em quatro categorias: fixa, variável, indireta e situacional.

A primeira constitui o salário-base, fixado segundo valores de mercado, posição e representatividade do profissional. Já a remuneração variável é composta pelos Planos de Participação nos Lucros (PPL), mecanismos de partilha da riqueza gerada por meio do cumprimento ou superação de metas. As remunerações indireta e situacional correspondem, respectivamente, aos benefícios sociais (assistência médica e odontológica, seguro de vida, alimentação, etc.) e a um eventual auxílio-moradia para colaboradores que tenham transferido família ou residência para outro município, por necessidade da Companhia.

A remuneração de diretores é estruturada em quatro categorias: fixa, variável, indireta e situacional

Because they are directly responsible for the targets and results that reflect the Company's strategic plan and, therefore, guarantee its long-term future, Amil's Executive Board receives a share of the Company's profits and additional compensation for exceeding established goals. As a result, executive compensation is divided into four categories: fixed, variable, indirect and situational.

The first consists of the base salary, which is defined in accordance with prevailing market levels, as well as the position and representativeness of the professional in question. Variable compensation is based on Profit Sharing Plans (PPLs), which are mechanisms used for sharing the wealth generated upon achieving or exceeding targets. Indirect and situational compensation correspond, respectively, to social benefits (healthcare and dental assistance, life insurance, meal vouchers etc.) and, occasionally, a housing allowance for employees who have transferred their families or residence to another municipality due to the Company's needs.

Executive compensation is divided into four categories: fixed, variable, indirect and situational

## Avaliação de desempenho

As análises de desempenho da liderança da Amil são realizadas anualmente. Porém, devido à padronização dos processos a partir da associação com a UnitedHealth Group, elas não aconteceram em 2013, mas serão retomadas em 2014.

Também são realizados, a cada ano, processos de auto avaliação, avaliação da liderança, pares e clientes internos. Em 2014, será feita uma avaliação com foco nas Competências e Valores dos colaboradores, tendo como objetivo central aperfeiçoar o desenvolvimento profissional de indivíduos. A análise será conduzida virtualmente em todo o País com os colaboradores da Operadora, divididos em três categorias: diretores, gerentes e demais colaboradores.

## Performance evaluation

The performance of Amil's leaders is assessed on an annual basis. However, due to the standardization of processes following the association with UnitedHealth Group, this procedure did not take place in 2013, but will be resumed in 2014.

A process of self-assessment and evaluation by leaders, peers and internal clients is also carried out on a yearly basis. In 2014, employees' will be assessed with a particular focus on their skills and values, in order to improve their individual professional development. This examination will take place over virtually the entire country and will involve all the Operator's employees, divided into three categories: executives, managers and others.



## Desenvolvimento de lideranças

A Amil não mede esforços para promover o desenvolvimento profissional de seus líderes. Por isso, em 2013, realizou o Programa de Desenvolvimento Contínuo de Líderes Amil (PDCLA), com o objetivo de treinar e capacitar os executivos em diversos temas de relevância para os negócios.

Em 2013, com a criação da Diretoria de *Compliance*, deu-se início a treinamentos específicos para alinhar todos os processos de governança corporativa relacionados às novas políticas internas, procedimentos operacionais padrão e anticorrupção.

A parceria com a HSM Educação também foi continuada, como parte do programa para lideranças Amil *High Potentials*. Além da participação da Companhia em eventos organizados pela HSM, 48 colaboradores tomaram parte em aulas presenciais, via videoconferências e receberam trabalho de *coaching*, com foco no desenvolvimento de habilidades específicas para o aperfeiçoamento da gestão de pessoas, equipes e resultados.

## Leadership development

Amil spares no effort when it comes to fostering the professional development of its leaders. With this in mind, in 2013 it implemented the Amil Continuous Leadership Development Program (PDCLA) to train executives in various important business-related aspects.

Also in 2013, with the creation of the Compliance area, specific training programs were introduced to align all corporate governance processes related to new internal policies, standard operational procedures and anticorruption practices.

The partnership with HSM Educação also continued within the scope of Amil's High Potentials leadership program. In addition to the Company's participation in events organized by HSM, 48 employees attended classes via videoconference and received coaching training, focusing on the development of specific skills in order to improve people, team and results management.

A Companhia promove, anualmente, o seminário Amil 2020 para lideranças

### **Amil 2020**

A Companhia promove, anualmente, o seminário Amil 2020 para lideranças, com o objetivo de garantir a convergência de metas e o alinhamento de valores, fortalecendo a visão de negócio e consolidando a cultura corporativa.

A iniciativa promove a sintonia entre as metas e as estratégias traçadas pela alta administração, por meio do compartilhamento de experiências e da interação entre executivos de diferentes áreas e de diferentes partes do País. Além de profissionais sêniores, são convidados para o evento cerca de 20% de jovens colaboradores, que apresentem grande potencial de atuação em liderança no longo prazo. Além disso, após o evento, é realizado um intenso trabalho de replicação das discussões e conclusões para o restante da equipe.

Em 2013, o seminário teve a participação de mil colaboradores, discutindo temas como inovação e novos modelos de gestão e processos. O encontro também contou com a presença dos principais executivos do UnitedHealth Group, que compartilharam informações estratégicas da empresa. O investimento de aproximadamente 1,8 milhões no ano reforça a intenção da Companhia em promover o desenvolvimento de suas lideranças em prol de resultados que podem ser compartilhados entre todos.

"Olhar o presente e vislumbrar o futuro com uma visão de excelência compartilhada por todos": o objetivo ousado do Amil 2020 tem sido alcançado com engajamento e profissionalismo ao longo de duas décadas. E continuará norteando os trabalhos da organização, promovendo a disseminação do conhecimento e o alinhamento dos valores, dos princípios, das estratégias e da cultura da empresa.





## Amil 2020

Every year, the Company holds the Amil 2020 leadership seminar in order to ensure the convergence of goals and alignment of values, thereby strengthening the vision of the business and consolidating the corporate culture.

The initiative promotes alignment of the goals and strategies determined by top management through the sharing of experience and interaction between executives from different areas and different parts of the country. In addition to senior professionals around 20% of the Company's younger employees, who are considered to have future leadership potential, are also invited to attend. After the event, there is an intensive effort to replicate the discussions and conclusions with the rest of the team.

In 2013, one thousand employees took part in the seminar, discussing such topics as innovation and new process and management models. Leading UnitedHealth Group executives also attended, sharing their company's strategic information. Annual investments of around R\$1.8 million underline the Company's determination to foster the development of its leaders in order to achieve results that can be shared with everyone.

"To look at the present and glimpse the future with a vision of excellence shared by all": the bold objective of the Amil 2020 has been achieved through engagement and professionalism over two decades. And it continues to underpin the organization's efforts, promoting and disseminating knowledge and the alignment of the Company's values, principles, strategies and culture.

Every year, the  
Company holds the  
Amil 2020 leadership  
seminar



### 7.3. Responsabilidade Trabalhista

GRI LA3, LA4, LA5, LA9, LA11, LA14, LA15, HR4, HR5, EC3, EC5; EC7

Para a Amil, o bom desempenho do colaborador está estreitamente vinculado à sua saúde e segurança, tanto no ambiente de trabalho como fora dele. Por isso, a empresa preza pelo bem-estar de seus profissionais, incluindo o cumprimento da legislação trabalhista, ações de qualidade de vida, desenvolvimento e valorização pessoal. Também são realizadas ações de treinamento e capacitação que incluem aspectos relacionados ao trabalho e à qualidade de vida.

Em uma relação de transparência e parceria, 99% dos colaboradores Amil são abrangidos por acordos de negociação coletiva, considerando contratos permanentes e temporários, com garantia à livre negociação e associação, com exceção de estagiários, que não possuem vínculo empregatício.

.....

### 7.3. Labor Responsibility

Amil believes that the good performance of its employees is directly linked to their health and safety both in and outside the workplace. As a result, it does everything possible to ensure their well-being, including complying with all aspects of the prevailing labor legislation, implementing quality of life initiatives and promoting personal development and self-esteem. It also conducts training and awareness-raising programs related to labor and quality of life aspects.

In a relationship of transparency and partnership, 99% of Amil's employees, both under permanent and temporary employment contracts, are covered by collective bargaining agreements, which ensures freedom of negotiation and association. The only exceptions are interns, who do not have an employment relationship with the Company.



A Companhia também inclui os temas relativos à Segurança e Medicina do Trabalho nos acordos coletivos do Sindicato da Saúde de Osasco (Sueessor), Sindicato dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde no Estado do Rio de Janeiro (Sindherj), e da Portaria Nº 3214 - 08/06/1978. Além disso, segue as Normas Regulamentadoras NR-1 a NR-28<sup>1</sup>, que contempla, entre outros, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), Equipamento de Proteção Individual (EPI), Riscos Ambientais, Atividades e Operações Insalubres, Atividades e Operações Perigosas.

A Amil não segue um padrão formal especificando antecedência mínima para notificação de mudanças operacionais, mas adota a prática de comunicar qualquer ocorrência considerando um prazo conveniente para as necessidades de adequação do colaborador. Nessas situações são realizados workshops de empregabilidade para orientar os profissionais quanto a seu reposicionamento no mercado de trabalho.

Nos casos de demissão, a Amil disponibiliza consultorias de outplacement para o nível Estratégico e, em algumas situações específicas, oferece pacote de benefícios e indenização, avaliando-se o grau de contribuição e tempo de empresa do colaborador.

Apesar de não possuir uma política formal de contratação local, a Companhia busca dar preferência à contratação de pessoas de nacionalidade brasileira, incluindo na captação de mão de obra a preferência à proximidade entre residência e trabalho.

The Company also includes Occupational Safety and Medicine issues in the collective agreements entered into with the Osasco Health Workers' Union (Sueessor), the Rio de Janeiro State Hospital and Health Establishment Workers' Union (Sindherj), and Ordinance 3214 of June 8, 1978. It also follows Regulatory Standards NR-1 to NR-28 , which, among other matters, establish provisions regarding the Internal Commission for the Prevention of Accidents (Cipa), personal protective equipment (PPE), environmental risks, unhealthy activities and operations, and hazardous activities and operations.

Amil does not have a formal standard for notification of operational changes, but notifies its employees of any such alterations with sufficient advanced notice to give them time to adapt. In these situations, the Company also holds employability workshops to advise its professionals regarding their repositioning in the job market.

In the event of terminations, Amil provides outplacement advisory services for Strategic level employees and, in certain specific situations, offers a benefit and indemnity package, based on an analysis of the employee's length of service with and contribution to the Company

Although it has no formal local hiring policy, Amil seeks to give preference to Brazilian nationals who live close to their prospective place of work.

<sup>1</sup> Para detalhamento de todas as normas acessar o portal < <http://portal.mte.gov.br/legislacao/normas-regulamentadoras-1.htm> >

<sup>1</sup> For more details on these norms, please visit the portal < <http://portal.mte.gov.br/legislacao/normas-regulamentadoras-1.htm> >



## Benefícios

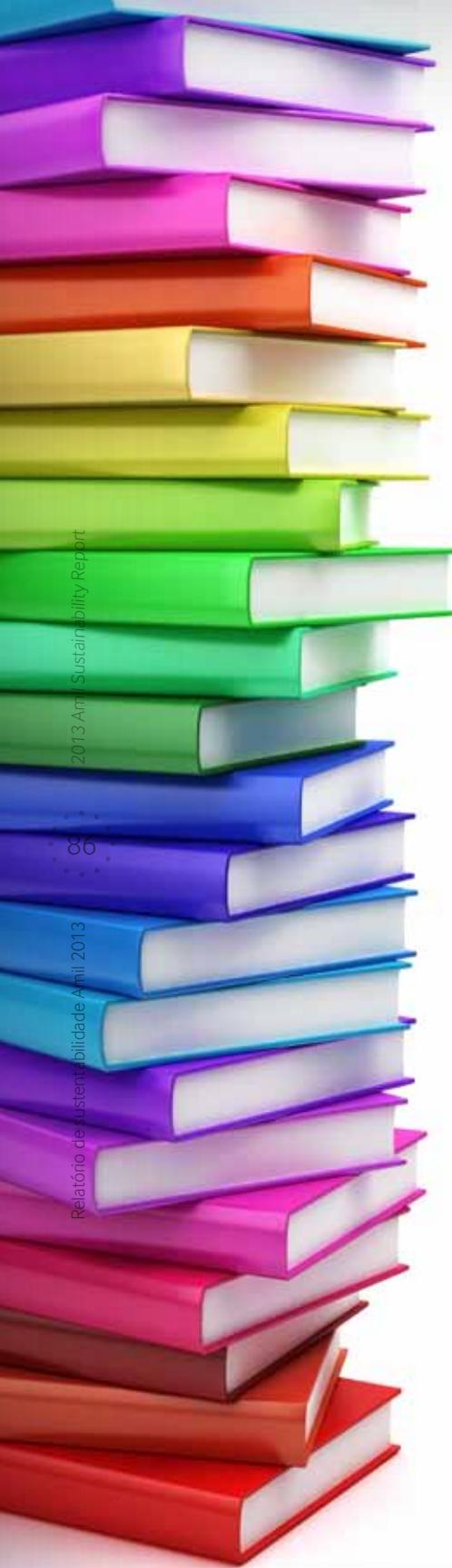
Os benefícios oferecidos a todos os colaboradores incluem vale-refeição, vale-alimentação, plano de saúde e odontológico, e auxílio universitário e não abrangem plano definido de pensão. A equipe comercial também conta com Ticket combustível para visita a clientes e as pessoas que trabalham meio período ou que estejam em unidades hospitalares não recebem vale-alimentação, pois contam restaurante próprio para todos os colaboradores. Em 2013, foi disponibilizado um Programa de Previdência Complementar com condições exclusivas para todos os colaboradores, oferecendo uma perspectiva de futuro mais tranquila para os trabalhadores e suas famílias.

Em 2013, foi disponibilizado um Programa de Previdência Complementar com condições exclusivas para todos os colaboradores

## Benefits

The benefits offered to all Amil employees include meal and food vouchers, healthcare and dental assistance, and a higher-education allowance, but do not include a defined pension plan. The sales force also receives fuel vouchers for visits to clients, while part-time and hospital workers do not receive meal vouchers because they have their own staff restaurants. In 2013, The Company introduced a Private Pension Program, with exclusive conditions for all workers, ensuring a more tranquil future for employees and their families.

In 2013, The Company introduced a Private Pension Program, with exclusive conditions for all workers



O auxílio universitário é oferecido para aqueles que ainda não contam com formação superior, custeando parcialmente cursos desse nível que estejam relacionados à sua área de atuação na empresa. Dessa forma, o benefício está totalmente alinhado às expectativas de atuação do colaborador em longo prazo e promove a retenção de profissionais de grande potencial, valorizando seu desempenho no trabalho.

Em conformidade com a legislação, a Companhia mantém o direito a licença-maternidade e paternidade. Em 2013, houve um total de 452 licenças-maternidade, com uma taxa de retorno de 65,14%, pouco superior à de 2012, que foi de 55%. As licenças-paternidade não são registradas, pois são de cinco dias.

The higher-education allowance is offered to employees who do not have a degree and covers a portion of the tuition for programs related to their activities at Amil. This benefit is therefore totally in line with expectations regarding the employee's long-term performance with the Company and promotes the retention of professionals with great potential, thereby valuing their work.

Pursuant to the legislation, the Company has maintained the right to maternity and paternity leave. In 2013, 452 employees went on maternity leave, with a return rate of 65.14%, slightly higher than the 55% recorded in 2012. Paternity leave is not recorded, as it is only five days long.

## **Remuneração**

A política institucional da Companhia, por meio da Filosofia e Princípios Globais de Remuneração da Amil, estabelece processos de remuneração competitivos e adequados à realidade do mercado, com base no desempenho do negócio e do indivíduo. Com esse foco, são estabelecidos programas que continuamente atraiam, motivem e retenham talentos.

A empresa preza pela equidade de gênero e não promove nenhuma diferenciação salarial no processo de contratação ou de carreira. Possíveis diferenças ocorrem de forma ocasional. Em 2013, a proporção salarial entre gêneros foi de 0,64 em cargos estratégicos, 0,80 em cargos táticos e 0,90 em cargos operacionais. Vale lembrar que o menor salário praticado pela empresa nos últimos três anos é equivalente ao salário mínimo brasileiro.

## **Contra a discriminação**

No último ano, foi implantado um canal específico para gerenciar queixas de discriminação na Companhia, a partir da criação da área de *Compliance*. O help desk “Conte para Nós” é disponibilizado por meio de uma central de atendimento que está acessível a todos os colaboradores do grupo, onde é possível fazer esse tipo de denúncia de maneira confidencial. O canal passará a ser utilizado em 2014. Em 2013, não houve registro de casos de discriminação.



## **Compensation**

The Company's institutional policy, enshrined in the Amil Overall Compensation Principles and Philosophy, determines competitive compensation processes in line with market standards, based on the performance of the individual and the Company as a whole. With this focus, it establishes programs that continuously attract, motivate and retain professionals.

The Company believes absolutely in gender equality and does not discriminate in terms of salaries when hiring or during employees' in-house careers, although occasional differences do occur. In 2013, the salary gender ratio was 0.64 for strategic positions, 0.80 for tactical-level employees and 0.90 for operational jobs. The company's lowest salary in the last three years corresponded to the Brazilian minimum wage.

## **Combating discrimination**

Last year, following the creation of the Compliance area, the Company implanted a specific channel to handle complaints of discrimination. The “Tell Us” help desk is available through a service center that can be accessed by all group employees and confidentiality is guaranteed. The channel will become operational in 2014. In 2013, there were no recorded cases of discrimination.

É realizado controle mensal da situação de vacinação dos colaboradores em todas as unidades

#### 7.4. Iniciativas de Qualidade de Vida

GRI LA6, LA7, LA8

As atividades ocupacionais dos colaboradores da Amil não apresentam alta incidência ou alto risco de doenças específicas, porém, com um grande número de profissionais da saúde na equipe, é necessário manter um cuidado permanente em relação a acidentes perfurocortantes e exposição biológica. Assim, são realizados diversos programas com foco nesses profissionais, com destaque para os seguintes:

- Manejo Clínico da Dengue
  - Prevenção de *Delirium* e Uso da Ferramenta de Avaliação *Confusion Assessment Method* (CAM)
  - Gerenciamento de Resíduos – Novos Padrões
  - Lavagem das Mão e Precaução de Contato
  - Radioproteção
  - Limpeza e Desinfecção de Instrumentais
- .....

#### 7.4. Quality of Life Initiatives

The occupational activities of Amil's employees do not present a high risk or incidence of specific illnesses, although given the large number of health professionals in the team, it is necessary to take permanent precautions in regard to accidents involving biological exposure and perforating or cutting materials. The Company has therefore developed several programs focusing on these workers, including:

- Clinical Management of Dengue Fever
- Prevention of Delirium and Use of the Confusion Assessment Method (CAM)
- Waste Management – New Standards
- Hand Washing and Contact Precautions
- Radioprotection
- Cleaning and Disinfection of Instruments

Além disso, é realizado controle mensal da situação de vacinação dos colaboradores em todas as unidades, contando, ainda, com campanhas de vacinação contra gripe. Seguindo as Normas do Ministério do Trabalho e Emprego<sup>1</sup>, são realizados exames ocupacionais (admissionais, periódicos, demissionais, de retorno ao trabalho e mudança de função) e monitoramento do ambiente de trabalho.

Do total de colaboradores da Companhia, 85% são representados por comitês formais de saúde e segurança em cada unidade, assim organizados: Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT); Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e Comitê do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante e Material Biológico. As equipes se reúnem mensalmente, mantendo um trabalho integrado entre as diversas áreas da empresa.

Seguindo as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, o objetivo dos comitês é a prevenção de doenças ou acidentes, bem como a promoção da saúde. Para isso, são realizados monitoramentos de colaboradores e fiscalização de postos de trabalho, identificando riscos ocupacionais e sugerindo mudanças e melhorias nas condições de trabalho.

In addition, the Company ensures that the vaccination status of the health professionals in all its units is subjected to monthly control. It also organizes flu vaccination campaigns. In accordance with Ministry of Labor and Employment regulations<sup>2</sup>, it undertakes occupational examinations (on admission, periodically, on termination, on return to work and on change of function) and monitors the working environment.

Eighty-five percent of the Company's employees are represented by formal health and safety committees in each unit, which are organized as follows: Specialized Safety Engineering and Occupational Medicine Service (SESMT); Internal Commission for the Prevention of Accidents (Cipa); and the Committee for the Plan for the Prevention of Accidents with Perforating-Cutting Materials and Biological Materials. The teams meet on a monthly basis, ensuring that the work is carried out in an integrated manner in all areas of the Company.

Also in accordance with Ministry of Labor and Employment regulations, the objective of the committees is to prevent diseases or accidents and promote health. With this in mind, employees are monitored, workplaces are inspected, occupational risks are identified and changes and improvements in working conditions are recommended

<sup>1</sup> NR7 / NR9/ NR32

<sup>1</sup> NR7 / NR9/ NR32

A Gestão de Saúde e Segurança Preventiva das Unidades Hospitalares e Centros Médicos da Amil oferecem assistência, aconselhamento e treinamento de colaboradores, incluindo programas de prevenção e tratamento de doenças, extensíveis a seus familiares.

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT), realizada em cada uma das unidades em 2013, teve foco no tema de Doenças Sexualmente Transmissíveis e SIDA (Síndrome da Imunodeficiência Adquirida), contando com diversas atividades voltadas à prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Outro destaque do ano foi a Semana do Coração, quando foram abordadas questões relacionadas a riscos cardiovasculares por meio de palestras sobre doenças cardíacas.

Amil's hospitals and medical centers maintain Health and Preventive Safety Management bodies that provide assistance, advice and training to their employees, including disease prevention and treatment programs, which can also be extended to their families.

The 2013 Internal Occupational Accident Prevention Week (SIPAT), held in each unit, focused on STDs (sexually-transmitted diseases) and AIDS, and included various activities linked to the prevention of occupational accidents and diseases. Another of the year's highlights was Heart Week, which dealt with issues related to cardiovascular risks through a series of lectures on heart disease.

SAÚDE E SEGURANÇA EM NÚMEROS HEALTH AND SAFETY IN NUMBERS			
	2013	2012	2011
<b>Taxa de lesões</b> Injury rate	<b>1,55%</b>	<b>1,73%</b>	<b>2,34%</b>
<b>Número de lesões</b> Number of injuries	<b>433</b>	<b>483</b>	<b>308</b>
<b>Taxa de doenças ocupacionais (TDO)</b> Occupational illness rate (OIR)	<b>1,63%</b>	<b>2,14%</b>	<b>5,2%</b>
<b>Número de doenças ocupacionais</b> Number of occupational illnesses	<b>453</b>	<b>595</b>	<b>683</b>
<b>Taxa de dias perdidos (TDP)</b> Lost day rate (LDR)	<b>0,081%</b>	<b>0,068%</b>	<b>0,07%</b>
<b>Número de dias perdidos</b> Number of lost days	<b>22.795</b>	<b>18.943</b>	<b>18.209</b>
<b>Taxa de absenteísmo (TA)</b> Absence rate (AR)	<b>1,96%</b>	<b>1,63%</b>	<b>0,002%</b>
<b>Dias programados para trabalhar</b> Scheduled days of work	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>740</b>
<b>Número de óbitos</b> Number of deaths	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>



A taxa de doenças ocupacionais vem diminuindo a cada ano, em decorrência do trabalho preventivo realizado pela equipe do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) das unidades. A realização de reuniões técnicas em busca do aprimoramento e da padronização da Segurança e Medicina do Trabalho, o acompanhamento de colaboradores doentes e as SIPATs têm contribuído para esse resultado positivo. Por outro lado, o aumento na taxa de Dias Perdidos em 2013 se deu em função do número de óbitos ocorridos entre os períodos de 2011 e 2013.

The occupational illness rate has been falling every year, thanks to the preventive work carried out by the SESMT in the units, as well as the holding of specialized meetings to seek improvements and standardization of occupational safety and medicine procedures, the monitoring of employees' illnesses and the activities of the SIPATs. The increase in the lost day rate in 2013 was due to the number of deaths between 2011 and 2013.



## Programas de assistência ao colaborador

- Programa de Rastreamento de Câncer de Mama

Voltado especialmente para as colaboradoras da Amil entre 50 e 69 anos e também aquelas com mais de 35 anos com fatores de alto risco para câncer de mama, o programa oferece conscientização para todas as colaboradoras e encaminha, quando necessário, para consulta médica especializada e mamografia.

- Programa Amil Qualidade de Vida (PAQV) Digital

Com um sistema inteligente e automático, o programa aponta os principais fatores de risco relacionados à saúde do colaborador e envia informações individuais e adequadas por meio de um software próprio. O objetivo é conscientizar sobre a importância do autocontrole e promover a mudança de hábitos.

- Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas<sup>1</sup>

Os colaboradores com patologias crônicas são encaminhados para tratamento na rede de referência, lançando seus dados no sistema de Gestão de Pacientes de Alto Risco (GPAR). Assim, é possível o monitoramento desses pacientes pela gestão médica e medicina do trabalho.

- Programa Antitabagismo

Os colaboradores identificados no perfil epidemiológico são encaminhados para tratamento em unidades da Amil ou externas, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dessas pessoas.

- Amil Praticando Saúde

Voltado para promover o bem-estar, o programa estimula a prática de atividades físicas e a adoção de hábitos saudáveis, oferecendo, ainda, condições para um melhor relacionamento entre colaboradores e outros públicos da Companhia. Algumas das atividades propostas são corrida, caminhada e aulas como alongamento e Pilates.

Cada unidade conta ainda com projetos específicos, como grupo de cessação de tabagismo, iniciativas sobre nutrição esportista, ações para gestantes, saúde postural, entre outros.

<sup>1</sup> Hipertensão arterial sistêmica e outras cardiopatias, diabetes *mellitus*, obesidade, entre outras.

## Employee assistance programs

- Breast Cancer Monitoring Program

Especially geared towards Amil's female employees aged from 50 to 69, as well as those over 35 with high breast cancer risk factors, the program raises the awareness of all workers and, whenever necessary, arranges an appointment with a mammography specialist.

- Amil Quality of Life Program (PAQV) - Digital

Through an intelligent and automated system, this program identifies employees' main occupational health risk factors and sends appropriate and individual information via a proprietary software. The idea is to raise awareness of the importance of self-control and encourage changes in habits.

- Chronic Disease Management Program<sup>1</sup>

Employees with chronic pathologies are sent for treatment in the reference network and their details are entered in the High Risk Patient Management (GPAR) system. It is therefore possible to monitor these patients through the medical management and occupational medicine areas.

- Anti-Smoking Program

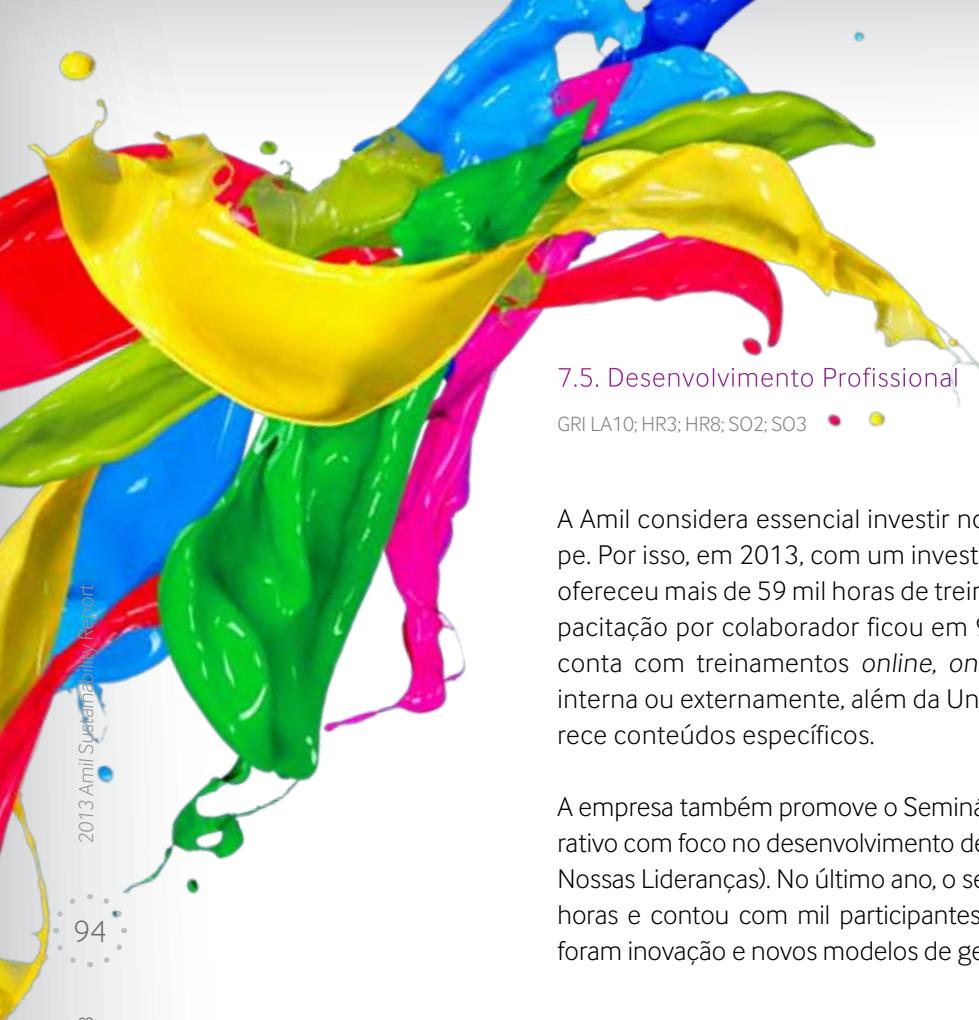
All employees identified with an epidemiological profile are sent for treatment in the Company's own or external units in order to improve their quality of life.

- Amil Practicing Health

Designed to promote well-being, this program encourages the practice of physical activities and the adoption of healthy habits, as well as offering conditions for improving relations between employees and the Company's other stakeholders. Activities include walking, running, and stretching and Pilates classes.

Each unit has its own specific projects, such as anti-smoking groups, sports nutrition, activities for pregnant women, and postural health, among others.

<sup>1</sup> Systemic blood hypertension and other heart diseases, diabetes mellitus, obesity, and others..



## 7.5. Desenvolvimento Profissional

GRI LA10; HR3; HR8; SO2; SO3

A Amil considera essencial investir no desenvolvimento de sua equipe. Por isso, em 2013, com um investimento superior a R\$ 4 milhões, ofereceu mais de 59 mil horas de treinamentos. Assim, a média de capacitação por colaborador ficou em 90 horas por ano. A Companhia conta com treinamentos *online*, *on the job* e técnicos, realizados interna ou externamente, além da Universidade Corporativa, que oferece conteúdos específicos.

A empresa também promove o Seminário Amil 2020, um evento corporativo com foco no desenvolvimento de lideranças (leia mais no Capítulo Nossas Lideranças). No último ano, o seminário teve carga horária de 10 horas e contou com mil participantes. Os principais temas abordados foram inovação e novos modelos de gestão.

## 7.5. Professional Development

Amil believes it is essential to invest in the development of its team. Exemplifying this, in 2013 it invested more than R\$4 million, offering more than 59,000 hours of training, an average of 90 hours per employee. The Company conducts online, on-the-job and technical training programs, held internally or externally, and also resorts to the Corporate University, which offers specific courses.

The Company also organizes the Amil 2020 Seminar, a corporate event focusing on leadership development (more details in the Our Leaders chapter). In 2013, the seminar lasted for ten hours and had one thousand participants. The main themes were innovation and new management models.

Temas relacionados a direitos humanos também foram tratados em treinamentos, totalizando 553 horas e abrangendo 25% dos colaboradores. Em 2013, o Projeto Integração de Novos Colaboradores, que inclui conteúdo relacionado a tais temas, foi reformulado junto ao UnitedHealth Group.

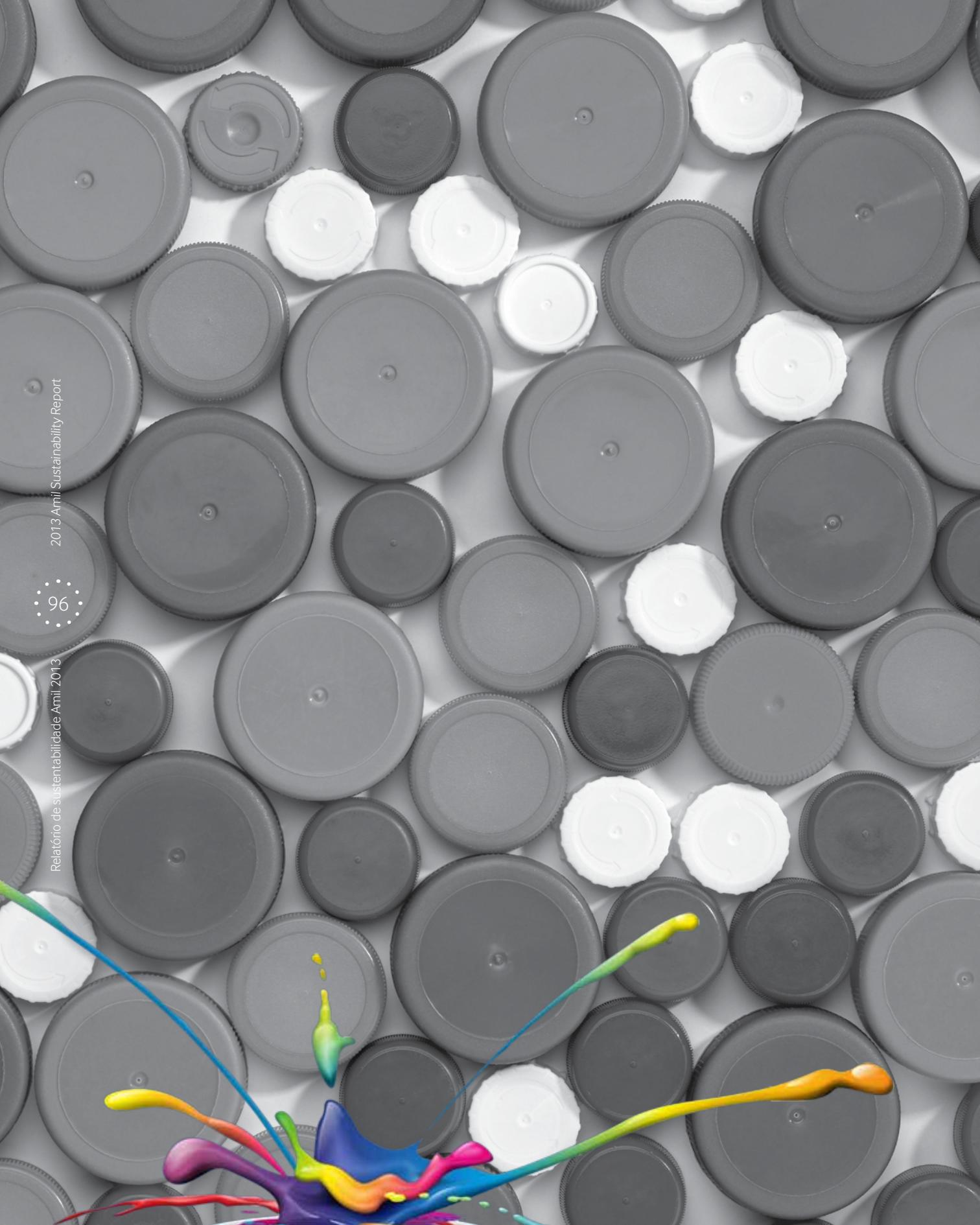
Durante o último ano, também foi realizado treinamento específico sobre Anticorrupção Global, no qual participaram, em formato presencial, 287 gestores e, em atividades online, 2.494 não gestores. Em 2014, todos os colaboradores da empresa terão realizado esse treinamento.

A partir da criação da área de compliance na Companhia, foi desenvolvido um amplo programa, incluindo a realização de diversos treinamentos, presenciais e virtuais, para todas as categorias e colaboradores da empresa, com o objetivo de apresentar e esclarecer todos os novos procedimentos, entre eles a nova Política Anticorrupção e o novo Código de Ética. Com relação ao novo Código, em 2013, 82% dos colaboradores já foram capacitados, abrangendo a operadora, hospitais e clínicas da Amil.

Training on human-rights-related issues occupied 553 hours and covered 25% of the workforce. In 2013, the New Employee Integration Project, which includes content related to these issues, was reformulated in conjunction with UnitedHealth Group.

Last year there was also a specific Global Anticorruption training program, attended personally by 287 managers and online by 2,494 non-managerial employees. In 2014, all Company employees will take this program.

Following the creation of the Compliance area, a broad program was developed, including various classroom and online training courses for all employee categories, in order to present and clarify all the new procedures, including the new Anticorruption Policy and Code of Ethics. In regard to the Code of Ethics, in 2013 82% of employees in the Operator as well as in the Company's hospitals and medical centers, were brought up to date.



CARGA HORÁRIA DE TREINAMENTOS  
TRAINING HOURS

	2013	2012
<b>Categoria Funcional</b> Functional Category	<b>Horas</b> Hours	<b>Horas</b> Hours
<b>Operacional</b> Operational	21.749	23.550
<b>Tático</b> Tactical	25.571	22.151
<b>Estratégico</b> Strategic	11.858	11.510
<b>Total</b> Total	<b>59.178</b>	<b>57.211</b>

Em algumas unidades da Amil identifica-se a necessidade de atuação de profissionais de segurança. Eles recebem treinamentos da empresa e cumprem a legislação da função, visto que a cada dois anos realizam reciclagem, onde todos são atualizados sobre a legislação pertinente a atividade fim. Já os contratados de empresas terceirizadas, passam por capacitações oferecidas por seus próprios empregadores, incluindo melhores práticas para lidar com o público.

In certain Amil units, there is a need for security personnel, who are trained by the Company and comply with the legislation governing their activities. They are recycled every two years, when they are updated on the latest developments regarding their profession and the pertinent legislation. Outsourced security personnel receive training from their own employers, including in best practices for dealing with the public.





EDUCAÇÃO

---

EDUCATION



Tema Material - A Amil acredita que a educação é a base para uma sociedade mais justa e também mais saudável. Por isso, a companhia investe em ações sociais que focam em projetos educativos e de conscientização em diversas áreas, além de promover treinamentos sobre temas relevantes para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus colaboradores.

## 8.1. Responsabilidade Social

GRI EC8

A responsabilidade social da Amil começa no serviço que presta à população ao oferecer opções de cuidado com a saúde. A partir daí, a empresa atua de forma a beneficiar um maior número de pessoas, incluindo em suas atividades, projetos e ações que trazem bem-estar, conhecimento, qualificação e melhoria de vida para a população do entorno de seus centros médicos e hospitais.

Vale ressaltar que a empresa possui importante concentração de unidades no estado do Rio de Janeiro e, por isso, conta com um grande número de projetos desenvolvidos na região. Em 2013, podemos destacar:

Material Theme - Amil believes that education is the basis of a fairer and healthier society. It therefore invests in social initiatives that focus on educational and awareness-raising projects in several areas, in addition to promoting training programs on important issues related to the personal and professional development of its employees.

## 8.1. Social Responsibility

Amil's social responsibility begins with the healthcare options it offers to the population. From then on, the Company operates in such a way as to benefit the largest number of people, including through activities, projects and initiatives that bring well-being, knowledge, qualification and an improved quality of life to the communities surrounding its hospitals and medical centers.

It is worth noting that Amil has a heavy concentration of units in the state of Rio de Janeiro and has consequently developed a large number of projects in this region. The main 2013 highlights were:

- Recicle e Dance. O projeto, que oferece oito modalidades de dança no contra turno escolar, além de conscientização ambiental, já beneficiou ao longo de seus nove anos de existência, mais de 1600 participantes, com idades entre 5 e 22 anos. Atualmente, participam das aulas 350 crianças e jovens do município de Duque de Caxias (RJ). Para arrecadar fundos para as atividades, são coletados e vendidos materiais para reciclagem, o que representa 2,5% dos custos mensais do projeto. Em 2013, foram 32 toneladas de materiais coletados pelos alunos, colaboradores do Hospital de Clínicas Mario Lioni (HCML), onde foi idealizado o projeto, e seus familiares. O restante dos custos é complementado por mensalidades subsidiadas e pelo apoio do HCML, que integra a rede própria de hospitais da Amil. O projeto já ganhou mais de 150 prêmios, concursos e bolsas em grandes escolas de dança do Brasil e do exterior.
- *Up with English*. Uma parceria da Amil com a instituição de cursos de inglês IBEU, Consulado Geral dos EUA, Câmara de Comércio Americana e Secretaria Municipal de Educação, atua no bairro carioca de Cidade de Deus, oferecendo aulas de inglês com foco no turismo. Em 2013, o programa finalizou seus dois anos de curso, com a formação de 30 alunos.
- Amilguinho. O consultório oftalmológico itinerante de alta tecnologia, com orientação de profilaxia bucal e biblioteca, percorre escolas municipais em comunidades carentes do Rio de Janeiro. Com equipe própria, já atendeu, desde 2007, mais de 26 mil crianças, além de beneficiar 70 instituições educacionais e sociais.



- Recycle and Dance. This project offers eight types of dance class outside school hours and also helps to raise environmental awareness, having already benefited more than 1600 participants aged between 5 and 22 over its nine years of existence. Currently, 350 children and youngsters in Duque de Caxias (RJ) are taking the classes. In order to help fund the program, waste materials are collected and sold for recycling, an activity which covers 2.5% of the project's monthly costs. In 2013, 32 tonnes of such material were collected by students and employees of Hospital de Clínicas Mario Lioni (HCML), where the project was first developed, as well as their families. The remaining costs are funded by subsidized tuition fees and by HCML itself, which is part of Amil's proprietary hospital network. The project has already won more than 150 prizes and competitions and has resulted in several scholarships to major dance schools in Brazil and abroad.

- Up with English. A partnership between Amil and the English language school IBEU, the United States Consulate, the American Chamber of Commerce and the Rio de Janeiro Municipal Education Department, this project offers English classes in Rio's Cidade de Deus neighborhood, with a focus on tourism. In 2013, the program concluded its two-year course and 30 students received their diploma.
- Amilguinho. This traveling high-tech ophthalmological clinic, which also provides oral prophylaxis guidance and is equipped with its own team and a library, visits municipal schools in low-income communities in Rio de Janeiro. It was founded in 2007 and since then has attended more than 26,000 children and benefited 70 social and educational institutions.

## 8.2. Compra sustentável

Em 2013, foi oferecido aos profissionais da área de compras da Amil um treinamento voltado para o aprendizado dos conceitos do livro *Compra Sustentável*, publicado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Com a iniciativa, foi possível mostrar a importância das práticas sustentáveis na cadeia de compras e disseminar a necessidade da busca da contratação de bens e serviços considerando os aspectos de viabilidade comercial, competitividade em custos, capacidade técnica, situação econômico-financeira e, principalmente, o alinhamento com as políticas e diretrizes sociais e ambientais da empresa.

O treinamento envolveu cerca de 70 colaboradores do Rio de Janeiro e de São Paulo, possibilitando a discussão de práticas e oportunidades de evolução da área, com o intuito de, cada vez mais, trazer a cultura da sustentabilidade para as atividades de negociação e aquisição de produtos e serviços.

O Livro *Compra Sustentável* representa uma nova abordagem de gestão, promovendo, simultaneamente, a responsabilidade social, a redução do uso de recursos naturais, com diminuição dos impactos negativos sobre o meio ambiente, sem desprezar a rentabilidade econômico-financeira das organizações.

## 8.2. Sustainable Procurement

In 2013, employees in Amil's Procurement area received a training program centered around the concepts in the book *Compra Sustentável* (Sustainable Procurement), published by the Getulio Vargas Foundation (FGV). The initiative emphasized the importance of implementing sustainable practices in the purchasing chain and the need, when contracting goods and services, to consider commercial feasibility, cost competitiveness, technical capacity, financial situation and, especially, alignment with the Company's social and environmental policies and guidelines.

The program involved 70 employees in Rio de Janeiro and São Paulo and permitted a discussion of practices and opportunities for improving the area, in order to ensure that the culture of sustainability becomes an increasing part of entire process of negotiating and acquiring goods and services.

The book *Compra Sustentável* represents a new approach to management, simultaneously promoting social responsibility and reducing the use of natural resources, thereby minimizing negative environmental impacts, but without neglecting corporate financial health.







# INovação e TecNOLOGIA

---

TECHNOLOGICAL  
INNOVATION

Tema Material - Atenta às demandas do setor e da sociedade como um todo, a Amil investe no desenvolvimento de produtos, serviços e ferramentas de gestão que promovam os princípios da sustentabilidade por meio da inovação e da tecnologia. O modelo de Gestão de Saúde Unificada, por exemplo, oferece soluções que integram as diversas áreas da saúde, promovendo benefícios para um grande número de pacientes.

Material Theme – Aware of sector needs, as well as those of society as a whole, Amil invests in the development of products, services and management tools that promote the principles of sustainability through innovation and technology. The Unified Health Management model, for example, offers solutions that integrate the various health areas, thereby benefiting the greatest possible number of patients.



## 9.1. Gestão de Saúde Unificada

A Gestão de Saúde Unificada da Amil representa um modelo inovador de gerenciamento de casos complexos, que envolvem doenças e comorbidades, com o objetivo de proporcionar maior qualidade de vida a seus beneficiários.

A iniciativa permite total integração entre serviços diagnósticos, médicos, hospitalares e farmacêuticos por meio de softwares de compartilhamento de dados e sistemas de telemedicina, que permitem a troca de informações em tempo real por meio do Sistema Integrado de Saúde. Dividido em regiões, o sistema oferece atendimento padronizado, conforme protocolos estabelecidos por respeitadas sociedades médicas.

A partir do histórico dos pacientes, é possível identificar beneficiários que apresentam problemas de saúde ou hábitos passíveis de desencadear patologias mais graves, como diabéticos e hipertensos. Assim, essas pessoas são encaminhadas a programas educacionais, de prevenção ou reabilitação, promovidos nos centros médicos da Amil. O monitoramento constante desses pacientes visa interromper a progressão da doença e alcançar uma efetiva melhora da saúde.

## 9.1. Unified Health Management

Amil's Unified Health Management system is an innovative model for managing complex cases involving diseases and comorbidities in order to ensure a better quality of life for the patients involved.

The initiative permits the total integration of diagnostic, medical, hospital and pharmaceutical services – through data-sharing software and telemedicine systems that enable the exchange of information in real time through the Integrated Health System. Divided into regions, it provides standardized services in accordance with the protocols established by the most respected medical associations.

Based on the patients' histories, the model identifies those with health problems or whose habits are likely to lead to more serious pathologies, such as diabetes and hypertension. These patients are referred to educational, preventive or rehabilitation programs held at Amil's medical centers. The constant monitoring of these patients is designed to interrupt the progress of their illness, effectively improving their health.

A área de Tecnologia da Informação (TI) da Amil tem trabalhado para minimizar os impactos ambientais da Companhia

## 9.2. TI Verde

GRI EN6

A área de Tecnologia da Informação (TI) da Amil tem trabalhado para minimizar os impactos ambientais da Companhia por meio de diferentes projetos, desde 2011. Considerando todas as iniciativas de TI Verde da Amil, entre 2011 e 2013, estima-se que foi evitado o corte de 56.894 árvores, com uma economia de 475.119 milhões de folhas de papel, 22.156.914 kw de energia e 221.569 m<sup>3</sup> de água.

Dentre esses projetos, podemos destacar o programa Paperless, que promove a digitalização de documentos e informatização de serviços disponibilizados para clientes, corretores, fornecedores, colaboradores e gestores. Com isso, é possível reduzir custos com impressão e ocorrência de erros, perdas e extravios, além de agilizar e melhorar os serviços e minimizar impactos ambientais.

.....

## 9.2. Green IT

Since 2011, Amil's Information Technology area has been working on various projects to minimize the Company's environmental impacts. Between 2011 and 2013, these projects have prevented the felling of 56,894 trees, thereby saving 475,119 million sheets of paper, as well as economizing 22,156,914 kW of electricity and 221,569 m<sup>3</sup> of water.

Among these projects, it is particularly worth mentioning the Paperless program, which involves the digitalization of documents and the automation of services provided to clients, brokers, suppliers, employees and managers, thereby reducing printing costs and the occurrence of errors, losses or misplacements, as well as streamlining service and minimizing environmental impacts.

O projeto E-Faturamento, criado em 2011 para permitir pagamentos pela rede também teve continuidade, juntamente com outros projetos que transferem informações de papel para a web, como a totalidade dos relatórios de comissão externa. Os processos de circulação de papel e relatórios entre áreas da Companhia foram reestruturados, tornando tudo virtual.

Em 2013, deu-se continuidade à reengenharia do parque de impressoras da empresa e à implantação do software de bilhetagem, que possibilita gerir o uso das impressoras, reduzindo custos com impressão e minimizando o uso de papel por colaborador.

.....

The Company also continued with the E-Billing project, which was launched in 2011 to enable online payments, as well as others involving the transfer of printed to digital media, including all external commission reports. The circulation of paper and reports among the Company's departments was restructured and is now entirely digital.

In 2013, Amil also continued to reengineer its printer base and implement a ticketing software which enables printer management, thereby reducing printing costs and paper use per employee.







10

# SAÚDE DO PLANETA

.....

HEALTH OF  
THE PLANET

Em função da natureza de sua atuação, a Amil não conta com unidades em locais de preservação ambiental, estando presente apenas em zonas urbanas. Como um possível reflexo desta realidade, a matriz de materialidade deste relatório não englobou temas relacionados ao meio ambiente. Como a Companhia está sempre buscando aperfeiçoar sua gestão incluindo o aspecto ambiental, este capítulo apresenta o cuidado permanente em assuntos mais inerentes ao negócio.

Given the nature of its activities, none of Amil's units are located in environmental conservation areas, but in urban centers. Possibly reflecting this fact, this report's materiality matrix does not include issues related to the environment. As the Company is always seeking to improve its management, including the associated environmental aspects, this chapter presents Amil's permanent concern with subjects that are inherent to its business.

114

### 10.1. Gestão de Materiais

GRI EN1, EN2

A grande maioria dos materiais adquiridos pela Amil é de uso médico e, portanto, não pode ser proveniente de reciclagem. Para que seja possível o reprocessamento de certos itens, a Amil contrata fornecedores que cuidam da limpeza e desinfecção ou esterilização dos resíduos, com um rígido controle de qualidade em todas as etapas da operação, atendendo sempre à legislação sanitária vigente.

O papel também representa um material de uso significativo pela empresa, que adquire apenas aqueles que são certificados, provenientes de reflorestamento.

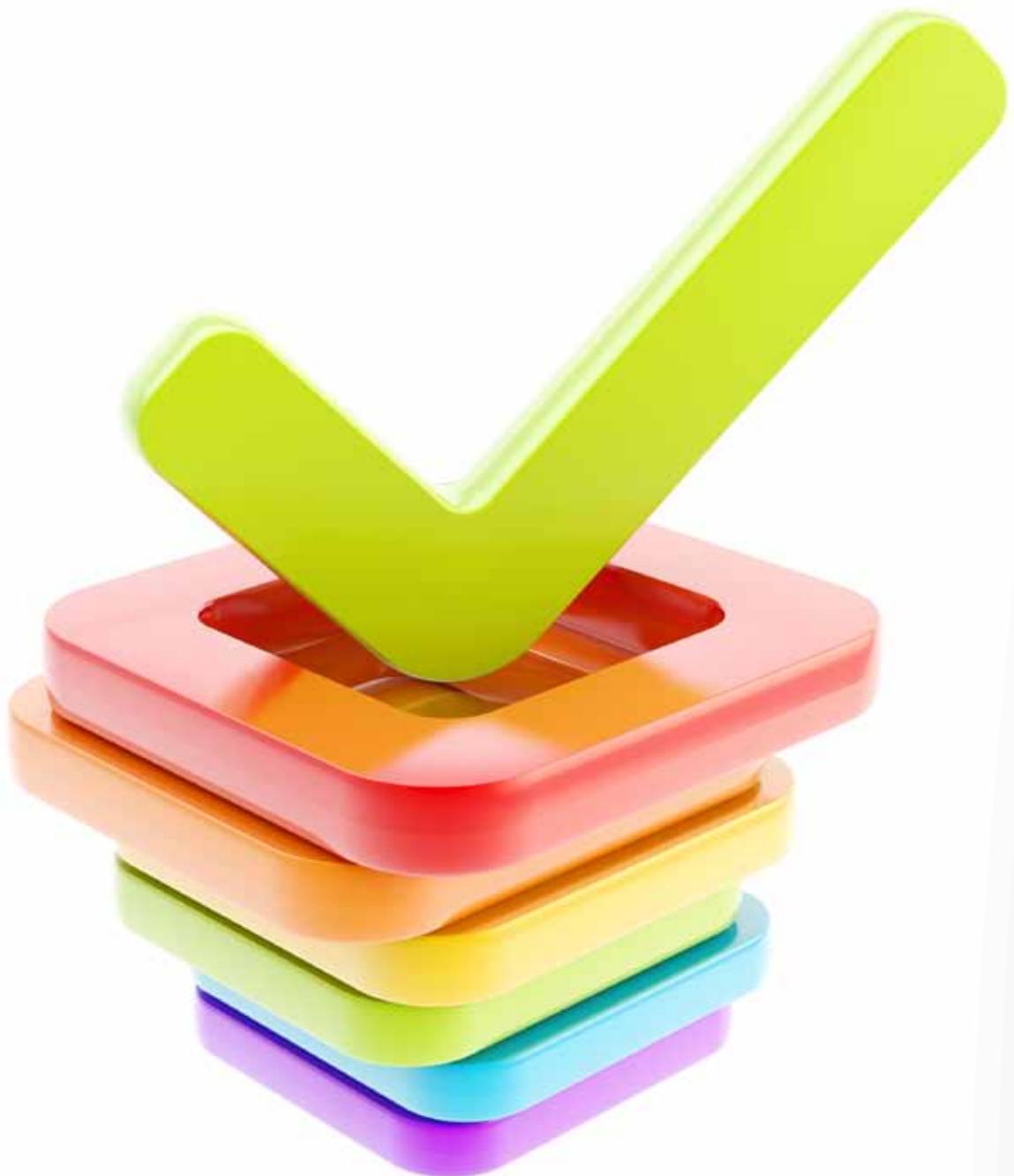
Além disso, desde 2012, a empresa mantém parceria com fornecedores de enxoval hospitalar para que sejam doados a instituições de caridade para confecção de roupas.

### 10.1. Materials Management

The vast majority of the materials acquired by Amil are for medical use and, therefore, cannot be the result of recycling. In order to enable the reprocessing of certain items, Amil contracts suppliers who clean and disinfect/sterilize waste materials, maintaining strict quality control in all stages of the process and obeying all aspects of the pertinent legislation.

The Company also makes substantial use of paper, all of which is certified as originating from reforestation activities.

In addition, since 2012 Amil has maintained partnerships with suppliers involving the donation of hospital linen to charitable institutions for the manufacture of apparel.



MATERIAIS DE MAIOR IMPORTÂNCIA ADQUIRIDOS EM 2013  
KEY MATERIALS ACQUIRED IN 2013

Categoria Category	Item Item	Quantidade (unidade) Number (units)
<b>Alimento</b> Food	<b>Água mineral sem gás (1,5 l)</b> Natural mineral water (1.5 l)	<b>842.657</b>
	<b>Água mineral sem gás (510 ml)</b> Carbonated mineral water (510 ml)	<b>170.112</b>
	<b>Água mineral sem gás (500 ml)</b> Natural mineral water (500 ml)	<b>126.995</b>
	<b>Pão tipo francês</b> Bread rolls	<b>490.844</b>
	<b>Leite pasteurizado</b> Pasteurized milk	<b>102.287</b>
<b>Ativo fixo</b> Fixed assets	<b>Sonorrefletor</b> Sound reflectors	<b>446</b>
	<b>Cadeira giratória</b> Revolving chairs	<b>439</b>
	<b>Suporte para soro</b> Drip stands	<b>353</b>
	<b>Sensor</b> Sensors	<b>290</b>
	<b>Cabo paciente (para monitores multiparametros)</b> Patient cables (multiparameter monitors)	<b>240</b>
<b>Dieta especial</b> Special diet	<b>Resource thicken – up clear</b> Resource thicken-up clear	<b>54.374</b>
	<b>Isosource 1,5 (frasco 1000 ml)</b> Isosource 1.5 (1000 ml flask)	<b>28.764</b>
	<b>Lactofos (sache 6g)</b> Lactofos (6g sachet)	<b>35.207</b>
	<b>Cubitan (frasco 200 ml)</b> Cubitan (200 ml flask)	<b>14.679</b>
	<b>Infratrini (1000 ml)</b> Infratrini (1000 ml)	<b>23.888</b>

	<b>Cabo Elet.</b> Electrical cable	<b>73.813</b>
	<b>Cabo Comunicação rede UTP</b> UTP network cable	<b>54.990</b>
<b>Equipamento de telefonia</b> Tellecom equipment	<b>Cabo GigAln.</b> Gigalan cable	<b>62.80</b>
	<b>Cabo óptico</b> Optical cable	<b>3.040</b>
	<b>Cabo óptico (indoor/outdoor)</b> Optical cable (indoor/outdoor)	<b>1.480</b>
<b>Equipamento médico- odontológico</b> Medical and dental equipment	<b>Monitor multiparamétrico</b> Multiparameter monitors	<b>95</b>
	<b>Ventilador pulmonar</b> Pulmonary ventilators	<b>48</b>
	<b>Bomba infusão infantil (modelo ST670)</b> Infant infusion pumps (model ST670)	<b>46</b>
	<b>Monitor multiparâmetro com módulos</b> Multiparameter monitors with modules	<b>42</b>
	<b>Monitor de pressão arterial</b> Arterial pressure monitors	<b>26</b>
<b>Equipamento de informática</b> It equipment	<b>Microcomputador padrão</b> Standard PCs	<b>2.043</b>
	<b>Antena Omnidirecional</b> Omnidirectional antennas	<b>923</b>
	<b>GBICS GE SFP</b> GBICS GE SFP	<b>732</b>
	<b>Antena para Acess Point</b> Access point antennas	<b>681</b>
	<b>Microcomputador não padrão</b> Non-standard PCs	<b>614</b>
<b>Fio cirúrgico</b> Surgical thread	<b>Mononylon (45cm; 1171)</b> Mononylon (45cm; 1171)	<b>64.536</b>
	<b>Vicryl (70 cm ;J352)</b> Vicryl (70 cm ;J352)	<b>32.004</b>
	<b>Mononylon (45 cm ; 14502)</b> Mononylon (45 cm; 14502)	<b>25.551</b>
	<b>Vicryl (90 cm ;J371)</b> Vicryl (90 cm;J371)	<b>24.984</b>
	<b>Vicryl (70 cm ;J353)</b> Vicryl (70 cm;J353)	<b>20.988</b>

	<b>Voucher</b> Vouchers	1.715.592
	<b>Brinde</b> Free gifts	42.279
<b>Marketing</b> Marketing	<b>Buffet para evento</b> Buffets for event	14.854
	<b>Kit higiene bucal</b> Oral hygiene kits	14.300
	<b>Pasta logo corporativa</b> Folders with corporate logo	13.600
	<b>Pano limpeza</b> Cleaning cloths	1.729.290
	<b>Saco para lixo infectante (100 l.)</b> Infectious waste bags (100 l.)	1.629.814
<b>Material de consumo geral</b> Materials for general consumption	<b>Saco para lixo infectante (50 l.)</b> Infectious waste bags (50 l.)	1.135.538
	<b>Saco para lixo infectante (30 l.)</b> Infectious waste bags (30 l.)	1.010.387
	<b>Forro bandeja</b> Lined trays	1.129.000
	<b>Pulseira identificação unissex</b> Unisex identification wristbands	1.676.800
	<b>Pulseira identificação (Risc. Queda. Vulner.)</b> Identification wristbands (at risk of falling)	314.800
<b>Material de expediente</b> Working materials	<b>Pulseira identificação verde escuro</b> Identification wristbands (dark green)	299.646
	<b>Lacre para saco plástico</b> Plastic bag seals	467.003
	<b>Envelope (240X340 mm)</b> Envelopes (240X340 mm)	290.851
	<b>Óleo Diesel (litro)</b> Diesel (liter)	33.538
	<b>Perfil impermeabilização (base para áreas úmidas)</b> Waterproof tiles (base for humid areas)	19.105
<b>Material de manutenção e obra</b> Maintenance and construction materials	<b>Travessa clicada</b> Cross members	77.97
	<b>Cordão solda (rolo 50 m.)</b> Solder (50 m. roll)	5.370
	<b>Piso vinílico homogêneo</b> Homogeneous vinyl floor tiles	4.363

<b>Material gráfico</b> Graphic materials	<b>Encarte (gráfica)</b> Inserts (printed)	4.128.469
	<b>Envelope plástico com lacre (Amil SP)</b> Plastic envelopes with seal (Amil SP)	3.480.000
	<b>Envelope (Amil SP)</b> Envelopes (Amil SP)	2.140.000
	<b>Porta cartão Amil (novos produtos)</b> Amil card holders (new products)	2.647.780
	<b>Panfleto com logo Amil</b> Amil pamphlets with logo	3.000.000
<b>Material médico- odontológico</b> Medical and dental materials	<b>Colchão caixa de ovo (80 m X 4 cm X 190 cm)</b> Egg box mattresses (80 m X 4 cm X 190 cm)	18.870
	<b>Máscara facial descartável almofadada</b> Disposable lined surgical masks	12.819
	<b>Termômetro digital haste rígida branca</b> Rigid digital stem thermometers	10.505
	<b>Mascara fácil almofadada</b> Lined face masks	4.789
	<b>Colchão antiescara caixa de ovo (4cm X 88cm X 188 cm)</b> Egg shell anti-bedsores cushion (4cm X 88cm X 188 cm)	4.562
<b>Material técnico</b> Technical materials	<b>Luva para procedimento hospitalar não esterilizada Látex tamanho M; com pó</b> Non-sterilized latex gloves for hospital procedures – medium size; with powder	21.564.496
	<b>Agulha hipoderm. Descartável</b> Disposable hypodermic needles	9.191.480
	<b>Seringa descartável sem agulha</b> Disposable syringes without needles	6.036.630
	<b>Luva para procedimento hospitalar Látex tamanho P</b> Latex gloves for hospital procedures – small size	5.673.300
	<b>Lenço para assepsia em procedimentos médicos</b> Aseptic sheets for medical procedures	4.629.000
<b>Material técnico de laboratório</b> Laboratory materials	<b>Tubo polipropileno com fundo cônico</b> Conical-based polypropylene tubes	9.000
	<b>Pipeta sorológico descartável</b> Disposable serological pipettes	8.000
	<b>Frasco para cultural esterilizado</b> Sterilized culture flasks	2.000
	<b>Dimentisulfoxido</b> Dimethylsulfoxide	224
	<b>Soro bovino</b> Bovine serum	75

	<b>Água para injeção (10 ml.)</b> Water for injection (10 ml.)	<b>5.722.300</b>
	<b>Cloreto de sódio 0,9 PCC (10 ml.)</b> Sodium chloride 0.9 PCC (10 ml.)	<b>5.148.620</b>
<b>Medicamento</b> Medicines	<b>Cloreto de sódio 0,9 PCC (100 ml.)</b> Sodium chloride 0.9 PCC (100 ml.)	<b>2.455.916</b>
	<b>Dipirona sodic. 500 mg</b> Sodium dipyrone 500 mg	<b>1.873.820</b>
	<b>Cloreto de sódio 0,9 PCC (500 ml.)</b> Sodium chloride 0.9 PCC (500 ml.)	<b>878.455</b>
<b>Medicamento manipulado</b> Formulated medicines	<b>Azul metíleno ampola (2ml.)</b> Methylene blue ampoules (2ml.)	<b>2.205</b>
	<b>Papaina 10 PCC (50g)</b> Papain 10 PCC (50g)	<b>1.401</b>
<b>Medicamento quimioterápico manipulado</b> Formulated chemotherapy medicines	<b>Trastuzumab (mg)</b> Trastuzumab (mg)	<b>2.324</b>
	<b>Rituximab (mg)</b> Rituximab (mg)	<b>2.100</b>
	<b>Doxorrubicina (mg)</b> Doxorubicin (mg)	<b>568</b>
	<b>Bortezomibe (mg)</b> Bortezomib (mg)	<b>27</b>
	<b>Iodeto sódio (caps.)</b> Sodium iodide (caps.)	<b>24</b>
<b>Órteses, próteses e materiais especiais (OPME)</b> Orthoses, prostheses, and special materials (opme)	<b>Bloqueador</b> Blockers	<b>5.157</b>
	<b>Equipo bomba (conjunto descartável de circulação assistida 15)</b> Disposable infusion pumps for assisted circulation)	<b>3.536</b>
	<b>Lâmina de shaver</b> Shaver blades	<b>3.247</b>
	<b>Parafuso em cruz auto perfurante Drill Free</b> Self-drilling Phillips screws	<b>2.475</b>
	<b>Acento variável (6,35 mm.)</b> Spinal screw blocking devices (6.35 mm.)	<b>2.368</b>

	<b>Protetor auditivo (espuma)</b> Ear protectors (foam)	<b>31.000</b>
	<b>Lençol solteiro branco sem elástico</b> Single white sheets without elastic	<b>29.169</b>
<b>Rouparia</b> Clothing	<b>Decalque patrimonial (rolo com 1000)</b> Name decals (roll of 1000)	<b>24.006</b>
	<b>Fronha para travesseiro sem logo</b> Pillowcases without logo	<b>21.024</b>
	<b>Chinelo</b> Slippers	<b>17.800</b>
	<b>Fornecimento oxigênio líquido refrigerado</b> Refrigerated liquid oxygen	<b>1.524.879</b>
	<b>Fornecimento oxigênio líquido tanque criogênico</b> Cryogenic liquid oxygen tanks	<b>520.972</b>
<b>Fornecimento de gases</b> Gas supplies	<b>Fornecimento de nitrogênio líquido tanque criogênico</b> Cryogenic liquid nitrogen tanks	<b>31.669</b>
	<b>Fornecimento mistura protóxido azoto</b> Nitrous oxide mixture	<b>23.411</b>
	<b>Fornecimento oxigênio gasoso</b> Gaseous oxygen	<b>20.488</b>
<b>Gestão de documentos</b> Document management	<b>Serviço custódia arquivo caixa box</b> File custody service (boxes)	<b>180.300</b>
	<b>Guarda documentos</b> Document boxes	<b>56</b>
	<b>Licença de uso de software EPIMED</b> EPIMED	<b>754</b>
	<b>Licença de uso de software MICROSTRATEGY ANALYST</b> Microstrategy analyst	<b>500</b>
<b>Licencias de uso de software</b> Software use licenses	<b>Licença de uso de software DYNCRM CAL ALNG LICSA PK MVL USRCAL</b> Dyncrmcal alng licsapk mvl usrcal	<b>300</b>
	<b>Licença de uso de software CA SERVICE DESK</b> Ca service desk	<b>62</b>
	<b>Licença MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT</b> Microsoft enterprise agreement	<b>59</b>

**Locação de equipamentos  
médico-odontológicos**

Leasing of medical  
and dental equipment

<b>Locação cilindro</b> Cylinders	14.129
<b>Locação Dosímetro</b> Dosimeters	12.438
<b>Locação cilindros oxigênio medicinal Compact</b> Compact medicinal oxygen cylinders	1.969
<b>Locação monitor hospitalar</b> Hospital monitors	146
<b>Locação tanques oxigênio líquido medicinal</b> Medicinal liquid oxygen tanks	146
<b>Locação máquina café</b> Coffee machines	77.463
<b>Locação desodorizador ambiente</b> Deodorizers	4.195
<b>Locação bebedouro</b> Drinking fountains	1.267
<b>Locação frigobar 80 l.</b> Minibars (80 l.)	1.176
<b>Locação televisor 14POL</b> 14" TVs	976



## 10.2. Gestão de Resíduos

GRI 4.11, EN22, EN26

Atenta à sua responsabilidade em relação ao meio ambiente e à saúde humana, a Amil busca o aperfeiçoamento contínuo de sua gestão de resíduos. Os materiais descartados pela Companhia são caracterizados como especial, comum ou hospitalar infectante<sup>1</sup>, não havendo manuseio de substâncias passíveis de derramamentos, como transporte de material químico.

A Companhia vem trabalhando para implantar uma gestão unificada dos resíduos nos hospitais de sua Rede Assistencial e, atualmente, 13 hospitais<sup>2</sup> de São Paulo já contam com esse modelo.

O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), em vigor desde 2003, promove ações de conscientização para que os colaboradores estejam atentos às melhores práticas da área, incorporando os princípios do plano em seu dia-a-dia.

### 10.2. Waste Management

Fully aware of its responsibility to the environment and human health, Amil is constantly seeking to improve its waste management procedures. The Company's discarded materials are classified as special, common or infectious hospital waste<sup>1</sup>. There is no handling of materials capable of spillage, such as the transportation of chemical materials.

The Company has also been implementing a unified waste management system in its service network. Currently, 13 hospitals<sup>2</sup> in São Paulo are so equipped.

The Health Service Waste Management Plan (PGRSS), in place since 2003, ensures that employees are aware of best practices in the area and incorporate the principles of the plan into their day-to-day activities.

<sup>1</sup> Resíduo especial: material radioativo, farmacêutico e químico; resíduo comum: materiais provenientes das áreas administrativas, resíduos alimentares, sucata e embalagens reaproveitáveis; resíduo infectante: seringas, agulhas, luvas, fraldas, sondas, cateteres e demais materiais descartáveis.

<sup>2</sup> Hospital Paulistano, Hospital Total Cor, Hospital Metropolitano, Hospital da Luz, Hospital e Maternidade Vitória, Hospital Alvorada Moema, Hospital Metropolitano Unidade Materno-Infantil, Hospital Metropolitano Unidade Avançada Clínico-Cirúrgica, Hospital Metropolitano Caieiras, Hospital Ipiranga, Hospital Metropolitano Butantã, Hospital Santo Amaro, Hospital Unidade Avançada Vitória.

<sup>1</sup> Special waste: radioactive, pharmaceutical and chemical materials; common waste: materials originating from administrative areas, food, scrap and reusable packaging; infectious waste: syringes, needles, gloves, diapers, probes, catheters, and other disposable materials.

<sup>2</sup> Hospital Paulistano, Hospital Total Cor, Hospital Metropolitano, Hospital da Luz, Hospital e Maternidade Vitória, Hospital Alvorada Moema, Hospital Metropolitano Unidade Materno-Infantil, Hospital Metropolitano Unidade Avançada Clínico-Cirúrgica, Hospital Metropolitano Caieiras, Hospital Ipiranga, Hospital Metropolitano Butantã, Hospital Santo Amaro and Hospital Unidade Avançada Vitória.



Uma das frentes de trabalho do PGRSS é buscar novas tecnologias que ajudem a melhorar a eficiência da empresa no tratamento de resíduos hospitalares infectantes, sempre seguindo todas as leis relativas ao descarte desse tipo de material, bem como de químicos e perfurocortantes.

A empresa conta com serviços terceirizados para coleta, reciclagem, tratamento e destino final de seus resíduos, mantendo o controle para que todo o processo seja conduzido de forma responsável. Todo o resíduo hospitalar infectante é incinerado, esterilizado em autoclave ou tratado e disposto em aterro sanitário. Em 2013, a Amil permaneceu dando o descarte adequado ao óleo, totalizando 3.092 litros e à lâmpadas, 18.545 foram trocadas por modelos mais eficientes.

Vale lembrar que o Hospital Paulistano trocou, no último ano, todo seu sistema de cabeamento de rede para melhorar o funcionamento do sistema. Atenta ao descarte desse material, a empresa contratada enviou o material para reciclagem por meio do programa Green IT. Foram 667 kg de materiais de rede de cabeamento estruturado enviado para reciclagem, evitando que aproximadamente 333 kg de materiais contaminados com metais pesados fossem depositados em aterros industriais.

Também foi iniciada ação de reaproveitamento de vouchers de café e lanche nos prédios da operadora em São Paulo, com reutilização de 80 a 90%, possibilitando economia de recursos e diminuição de resíduos.

One of the responsibilities of the PGRSS is to seek new technologies to help improve efficiency in regard to the treatment of infectious hospital waste, as well as chemicals and perforating-cutting items, while always complying with the legislation governing the disposal of this type of material.

The Company relies on outsourced services for the collection, recycling, treatment and final disposal of its waste, maintaining control to ensure that the entire process is conducted in a responsible manner. All infectious hospital waste is incinerated, sterilized in an autoclave, or treated and disposed of in controlled landfills. In 2013, Amil appropriately disposed of 3,092 liters of oil and replaced 18,545 light bulbs with more energy-efficient models.

It is also worth remembering that last year Hospital Paulistano replaced its entire cable network in order to improve the working of the system. The outsourced disposal company sent the material for recycling through the Green IT program. All in all, 667 kg of cabling were recycled, thereby avoiding the disposal of around 333 kg of material contaminated with heavy metals in landfills.

The Company also launched a program for the reuse of coffee and snack vouchers in the Operator's buildings in São Paulo. Between 80 and 90% of the vouchers were reused, thereby saving natural resources and reducing waste.

**DISPOSIÇÃO DOS RESÍDUOS DOS HOSPITAIS DA AMIL EM SÃO PAULO (KG)  
DISPOSAL OF AMIL'S HOSPITAL WASTE IN SÃO PAULO IN 2013 (KG)**

<b>Tipo de resíduo</b> Type of waste	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>Método de disposição</b> Disposal method
<b>Resíduo comum</b> Common waste	2.195.717,00	2.032.028,65	<b>Aterro sanitário controlado</b> Controlled landfill
<b>Resíduo reciclável</b> Recyclable waste	795.768,00	706.479,26	<b>Encaminhamento para empresa de reciclagem</b> Sent to recycling company
<b>Resíduo especial (químico)</b> Special waste (chemical)	30.529,98	24.590,34	<b>Incineração ou autoclave e disposição final em aterro sanitário controlado*</b> Incineration or sterilization in an autoclave for final disposal in a controlled landfill*
<b>Pilhas e baterias</b> Batteries	650,00	645,00	<b>Encaminhamento para empresa de reciclagem</b> Sent to recycling company
<b>Resíduo infectante</b> Infectious waste	2.298.419,00	2.075.458,91	<b>Tratamento e disposição final em aterro sanitário controlado</b> Treatment and final disposal in a controlled landfill.
<b>Total</b> Total	5.321.083,98	4.839.202,16	

\* Em 2012 o resíduo químico foi incinerado e em 2013 este resíduo foi tratado em autoclave para sua descontaminação e, posteriormente, encaminhado para aterro sanitário controlado.

\* In 2012, this material was incinerated and in 2013 it was decontaminated via treatment in an autoclave and subsequently sent for disposal in a controlled landfill.

### 10.3. Gestão do Consumo

GRI EN4; EN8

Durante o ano de 2013, o consumo de energia elétrica da Companhia ficou em pouco mais de 294 mil GJ, um aumento de 31% em comparação ao ano anterior, impulsionado, sobretudo, pela operadora, apesar da redução por parte dos Centros Médicos.

### 10.3. Consumption Management

In 2013, Amil consumed slightly more than 294,000 GJ of electricity, 31% up on the year before, chiefly fueled by the Operator, given that consumption by the medical centers actually declined.

A empresa estimula a realização de reuniões via teleconferência e/ou videoconferência, visando à redução da utilização de energia, das emissões e dos riscos de acidentes.

The Company encourages the holding of meetings via conference call and/or videoconference, in order to reduce energy use, emissions and accident risks.

CONSUMO DE ENERGIA - ELETRICIDADE (GJ) ELECTRICITY CONSUMPTION (GJ)		
	2013	2012
<b>Operadora</b> Operator	<b>84.081,33</b>	<b>42.926,67</b>
<b>Hospitais</b> Hospitals	<b>155.279,53</b>	<b>146.712,72</b>
<b>Centros Médicos</b> Medical Centers	<b>9.836,41</b>	<b>12.805,32</b>
<b>Total</b> Total	<b>294.197,28</b>	<b>202.444,71</b>

O abastecimento de água, assim como a coleta e o tratamento de efluentes das unidades de negócios da Amil são realizados pelos serviços públicos de cada município, não havendo descarte ou drenagem de água na natureza. Em busca da eficiência no uso de recursos naturais, a empresa realiza, periodicamente, a verificação de pontos críticos de desperdício, com a consequente implantação de soluções como adequação do consumo, instalação de equipamentos, novas tecnologias, manutenção, etc.

Water supply, as well as the collection and treatment of effluents in Amil's business units, is handled by the public services of each municipality, there being no natural drainage or disposal. In order to ensure the more efficient use of natural resources, the Company periodically inspects critical points of waste and implements measures to resolve the problem, such as adjusting consumption, installing equipment, introducing new technologies, etc.

CONSUMO DE ÁGUA (M³) WATER CONSUMPTION (M³)		
	2013	2012
<b>Operadora</b> Operator	<b>50.169,00</b>	<b>40.734,00</b>
<b>Hospitais</b> Hospitals	<b>534.948,97</b>	<b>514.573,00</b>
<b>Centros Médicos</b> Medical Centers	<b>15.146,00</b>	<b>18.204,00</b>
<b>Total</b> Total	<b>600.263,97</b>	<b>573.511,00</b>

## 10.4. Gestão de Emissões

GRI EN16;EN18

A Amil realiza, anualmente, inventário de Gases do Efeito Estufa (GEE) seguindo os princípios e procedimentos propostos pelo GHG Protocol, considerando os Escopo 1 (emissões diretas), 2 (emissões indiretas) e 3 (outras emissões indiretas, de fontes não controladas ou pertencentes a empresa). Neste ano são apresentados os dados relativos a 2012, conforme descrito no último relatório, contemplando as emissões da Operadora, dos eventos e do serviço de resgate, incluindo análise do uso de vídeo conferência como ferramenta para reduzir as emissões da Companhia.

Para compensar tais impactos, a empresa mantém, desde 2011, um programa de neutralização de emissões por meio da compra de créditos de carbono. Todas as emissões contabilizadas no inventário apresentado abaixo serão neutralizadas em 2014.

## 10.4. Emissions Management

Every year, Amil prepares an inventory of its greenhouse gas (GHG) emissions in line with the principles and procedures proposed by the GHG protocol, considering Scopes 1 (direct emissions), 2 (indirect emissions) and 3 (other indirect emissions, from sources not belonging to or controlled by the Company). This year, Amil presented its 2012 figures, as mentioned in the previous report, covering emissions by the Operator, the rescue service and corporate events, and an analysis of the use of videoconferences as a tool for reducing the Company's emissions.

Since 2011 the Company has maintained a program for offsetting such emissions through the purchase of carbon credits. All the emissions in the inventory listed below will be offset in 2014.



**Operadora:**

Os 11 prédios sede da Operadora consumiram um total de 6.689.809 KWh de energia durante o ano de 2012, emitindo 436,84 tCO<sub>2</sub>e.

**Eventos:**

A emissão total a partir dos eventos realizados pela Amil chegou a 648,21 t CO<sub>2</sub>e. Foram contabilizados os seguintes aspectos: Consumo de energia elétrica; Consumo de água; Transporte viário; Transporte aéreo; Resíduos Sólidos; Geradores.

**Resgate:**

Ao quantificar as emissões de gases de efeito estufa associadas ao uso de veículos (transporte viário – ambulâncias, e transporte aéreo- helicópteros) vinculado às ações de resgate e emergências da Amil nos anos de 2011 e 2012, contabilizou-se a emissão de 1.094,85 tCO<sub>2</sub>e.

**Vídeo conferência:**

A partir de práticas de vídeo conferência em 2012, foi pouparado o deslocamento de cerca de mil pessoas, evitando emissões do transporte aéreo e viário, que equivaleriam a 188,49 tCO<sub>2</sub>e.

.....

**Operator:**

The operator's 11 buildings consumed a total of 6,689,809 kWh of electricity in 2012, emitting 436.84 tonnes of CO<sub>2</sub> equivalent (tCO<sub>2</sub>e).

**Events:**

Emissions from Amil's events totaled 648.21 tCO<sub>2</sub>e. The following areas were taken into account: electricity consumption, water consumption, road transport, air transport, solid waste, and generators.

**Rescue Service:**

In 2011 and 2012 GHG emissions from the use of vehicles (ambulances and helicopters) for rescue or emergency purposes totaled 1,094.85 tCO<sub>2</sub>e.

**Vídeoconferences:**

The use of videoconferences in 2012 avoided the dislocation of around one thousand people and consequent road and air transport emissions equivalent to 188.49 tCO<sub>2</sub>e



11

# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

---

FINANCIAL  
STATEMENTS

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Balanços patrimoniais em 31 de dezembro de 2013 e 2012 e 01 de janeiro de 2012  
 (Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

GRI EC1

ATIVO ASSETS	NOTA NOTE	31/12/13 12/31/2013	REAPRESENTADO 31/12/12 RE-PRESENTED 12/31/2012	REAPRESENTADO 01/01/12 RE-PRESENTED 01/01/2012
<b>Ativo circulante</b> Current assets		3.380.159	2.067.517	1.764.693
<b>Disponível</b> Cash and cash equivalents		74.516	48.360	52.648
<b>Realizável</b> Receivables		3.305.643	2.019.157	1.712.045
<b>Aplicações financeiras</b> Financial investments	3	1.662.247	1.327.747	1.101.338
<b>Aplicações vinculadas a provisões técnicas</b> Investments linked to technical provisions		747.026	516.282	485.549
<b>Aplicações não vinculadas</b> Investments not linked		915.221	811.465	615.789
<b>Créditos de operações com planos de assistência à saúde</b> Credits from transactions with healthcare plans	4	1.438.251	594.775	476.422
<b>Créditos tributários e previdenciários</b> Tax credits and social security credits	5	123.096	65.708	50.281
<b>Bens e títulos a receber</b> Assets and securities receivable		79.803	29.625	82.250
<b>Adiantamentos a fornecedores</b> Advances to suppliers		5.756	9.777	74.539
<b>Direitos resultantes da venda de investimentos e imobilizado</b> Rights resulting from sale of investments and fixed assets		67.653	9.744	-
Outros Others		6.394	10.104	7.711
<b>Despesas antecipadas</b> Prepaid expenses		2.246	1.302	1.754
<b>Ativo não circulante</b> Non-current assets		6.806.824	2.813.670	2.601.208
<b>Realizável a longo prazo</b> Long-term assets		3.167.831	73.004	122.665
<b>Ativo fiscal diferido</b> Deferred tax assets	15	3.027.111	-	-
<b>Depósitos judiciais e fiscais</b> Judicial and tax deposits		48.779	36.309	28.495
<b>Outros créditos a receber a longo prazo</b> Other long-term credits receivable		91.941	36.695	94.170
<b>Adiantamento para futuro aumento de capital</b> Advance for future capital increase	17.1	82.086	18.831	94.170
<b>Direitos resultantes da venda de investimentos</b> Rights resulting from sale of investments		9.855	17.864	-

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Balance sheets as of December 31, 2013 and 2012 and January 1, 2012

(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

GRI EC1

ATIVO ASSETS	NOTA NOTE	31/12/13 12/31/2013	REAPRESENTADO 31/12/12 RE-PRESENTED 12/31/2012	REAPRESENTADO 01/01/12 RE-PRESENTED 01/01/2012
<b>Investimentos</b> Investments	<b>6</b>	1.929.229	1.086.019	1.155.932
<b>Participações societárias avaliadas pelo método de equivalência patrimonial</b> Equity interests evaluated using the equity method of accounting		1.927.960	1.084.750	1.155.932
<b>Participações societárias em operadoras de planos de assistência à saúde</b> Equity interests in health care plan operators		391.986	103.973	85.436
<b>Participações societárias em rede assistencial não hospitalar</b> Equity interests in non-hospital healthcare networks		96.611	87.197	368.022
<b>Participações societárias em rede hospitalar</b> Equity interests in hospital networks		1.019.865	787.006	605.350
<b>Outras participações societárias</b> Other equity interests		419.498	106.574	97.124
<b>Outros investimentos</b> Other investments		1.269	1.269	-
<b>Imobilizado</b> Fixed assets	<b>7</b>	<b>501.434</b>	<b>492.584</b>	<b>277.022</b>
<b>Imóveis de uso próprio</b> Real estate for own use		325.356	311.899	114.944
<b>Imobilizado de uso próprio</b> Fixed assets for own use		90.322	98.439	82.653
<b>Imobilizações em curso</b> Constructions in progress		1.145	6.049	16.982
<b>Outras imobilizações</b> Other constructions		84.611	76.197	62.443
<b>Intangível</b> Intangible assets	<b>8</b>	<b>1.208.330</b>	<b>1.162.063</b>	<b>1.045.589</b>
<b>Total do ativo</b> Total assets		<b>10.186.983</b>	<b>4.881.187</b>	<b>4.365.901</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Balanços patrimoniais em 31 de dezembro de 2013 e 2012 e 01 de janeiro de 2012  
 (Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

PASSIVO LIABILITIES	NOTA NOTE	31/12/13 12/31/2013	REAPRESENTADO 31/12/12 RE-PRESENTED 12/31/2012	REAPRESENTADO 01/01/12 RE-PRESENTED 01/01/2012
<b>Passivo circulante</b> Current liabilities		3.136.920	1.894.038	1.716.798
<b>Provisões técnicas de operações de assistência à saúde</b> Technical provisions for health care transactions	9	2.617.612	1.523.556	1.230.662
<b>Débitos de operações de assistência à saúde</b> Debits related to healthcare transactions		19.434	11.213	6.952
<b>Tributos e encargos sociais a recolher</b> Taxes and social charges collectible	10	60.809	40.687	39.282
<b>Tributos e encargos sociais a recolher - parcelamento</b> Taxes and social charges collectible - installment plan	11	20.203	19.179	14.837
<b>Empréstimos e financiamentos a pagar</b> Loans and financing payable	13	43.171	18.285	18.452
<b>Débitos diversos</b> Sundry debits		375.691	281.118	406.613
<b>Depósitos de beneficiários e terceiros</b> Deposits for beneficiaries and third parties		276.660	155.112	179.830
<b>Obrigações com pessoal</b> Personnel obligations		59.694	48.355	45.397
<b>Fornecedores</b> Accounts payable to suppliers		19.530	39.017	19.686
<b>Débitos diversos</b> Sundry debits	12	19.807	38.634	161.700
<b>Passivo não circulante</b> Noncurrent liabilities		1.492.781	235.436	192.623
<b>Provisões técnicas de operações de assistência à saúde</b> Technical provisions for health care transactions	9	1.392	1.221	1.492
<b>Provisões</b> Provisions		162.700	166.754	97.140
<b>Provisões para ações judiciais</b> Provisions for lawsuits	14	162.700	139.879	87.233
<b>Provisões para tributos diferidos</b> Provisions for deferred taxes	15	-	25.516	8.981
<b>Provisão para passivos a descoberto</b> Provision for unsecured liabilities	6	-	1.359	926
<b>Tributos e encargos sociais a recolher - parcelamento</b> Taxes and social charges collectible - installment plan	11	21.132	33.939	28.718
<b>Empréstimos e financiamentos a pagar</b> Loans and financing payable	13	1.294.685	15.586	16.676
<b>Débitos diversos</b> Sundry debits	12	12.872	17.936	48.597

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Balance sheets as of December 31, 2013 and 2012 and January 1, 2012

(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

PASSIVO LIABILITIES	NOTA NOTE	31/12/13 12/31/2013	REAPRESENTADO 31/12/12 RE-PRESENTED 12/31/2012	REAPRESENTADO 01/01/12 RE-PRESENTED 01/01/2012
<b>Patrimônio líquido</b> Shareholders' equity	<b>16</b>	<b>5.557.282</b>	<b>2.751.713</b>	<b>2.456.480</b>
<b>Capital social</b> Capital stock		5.566.777	2.685.932	2.155.701
<b>Reservas</b> Reserves		3.351	72.447	306.289
<b>Reserva de capital</b> Capital reserve		2.010	2.010	2.010
<b>Reserva de reavaliação</b> Revaluation reserve		1.341	1.662	2.399
<b>Reserva de lucros</b> Profits reserve		-	68.775	301.880
<b>Ajustes de avaliação patrimonial</b> Equity valuation adjustments		-	-	22
<b>Ajuste acumulado de conversão</b> Accumulated translation adjustment		21.379	-	-
<b>Resultado de operações com acionistas não controladores</b> Result of transactions with non-controlling shareholders		(7.153)	(6.666)	(5.532)
<b>Prejuízos acumulados</b> Accumulated losses		(27.072)	-	-
<b>Total do passivo</b> Total liabilities		<b>10.186.983</b>	<b>4.881.187</b>	<b>4.365.901</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Demonstrações do resultado para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2013 e 2012  
 (Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

	NOTA NOTE	31/12/13 12/31/2013	31/12/12 12/31/2012
<b>Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde</b> Actual payments for healthcare plans		<b>9.756.863</b>	<b>8.027.409</b>
<b>Contraprestações líquidas</b> Net payments		9.870.578	8.121.751
<b>Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde</b> Variances of technical provisions for healthcare transactions		(295)	485
<b>Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora</b> Direct taxes of transactions with healthcare plans of the operator		(113.420)	(94.827)
<b>Eventos indenizáveis líquidos</b> Indemnifiable events, net		(7.892.233)	(6.311.224)
<b>Eventos conhecidos ou avisados</b> Events known or reported		(7.737.188)	(6.265.869)
<b>Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados</b> Variances of the provision for events occurred but not reported		(155.045)	(45.355)
<b>Resultado das operações com planos de assistência à saúde</b> Result of transactions with healthcare plans		<b>1.864.630</b>	<b>1.716.185</b>
<b>Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora</b> Healthcare revenues not related to health plans of the operator		16.837	19.644
<b>Outras receitas operacionais</b> Other operating revenues		16.837	19.644
<b>Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde</b> Other operating expenses with healthcare plans		(189.007)	(73.654)
<b>Provisão para perdas sobre créditos</b> Allowance for losses on credits		(153.575)	(40.981)
<b>Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde</b> Other expenses on healthcare plan transactions		(35.432)	(32.673)
<b>Outras despesas oper. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora</b> Other healthcare oper. expenses not related to health plans of the operator		(44.472)	(16.091)
<b>Resultado bruto</b> Gross result		<b>1.647.988</b>	<b>1.646.084</b>
<b>Despesas de comercialização</b> Sales expenses		(475.291)	(372.127)
<b>Despesas administrativas</b> Administrative expenses	<b>18</b>	(1.268.978)	(1.267.746)
<b>Resultado financeiro líquido</b> Net financial result	<b>19</b>	<b>(14.497)</b>	<b>62.243</b>
<b>Receitas financeiras</b> Financial income		151.821	122.697
<b>Despesas financeiras</b> Financial expenses		(166.318)	(60.454)

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Income statements for the years ended December 31, 2013 and 2012  
(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

	NOTA NOTE	31/12/13 12/31/2013	31/12/12 12/31/2012
<b>Resultado patrimonial</b> Equity result		<b>35.703</b>	<b>5.418</b>
<b>Receitas patrimoniais</b> Equity income		133.353	115.334
<b>Despesas patrimoniais</b> Equity expenses		(97.650)	(109.916)
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b> Result before taxes and equity interests	<b>20</b>	<b>(75.075)</b>	<b>73.872</b>
<b>Imposto de renda</b> Income tax		183	-
<b>Contribuição social</b> Social tax on net income		59	-
<b>Impostos diferidos</b> Deferred taxes		31.289	8.286
<b>Resultado líquido</b> Net result		<b>(43.544)</b>	<b>82.158</b>

Demonstrações do resultado para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2013 e 2012

(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

Statements of comprehensive income for the years ended December 31, 2013 and 2012

(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

	31/12/13 12/31/2013	31/12/12 12/31/2012
<b>Lucro (prejuízo) líquido do exercício</b> Net profit/ (loss) for the period	<b>(43.544)</b>	<b>82.158</b>
<b>Ajuste a valor de mercado das operações com hedge</b> Market value adjustment of hedge operations	-	(22)
<b>Ajuste acumulado de conversão</b> Accumulated translation adjustment	21.379	-
<b>Resultado abrangente do exercício</b> Comprehensive income for the period	<b>-22.165</b>	<b>82.136</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Demonstrações dos fluxos de caixa para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2013 e 2012  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

	31/12/13 12/31/2013	REAPRESENTADO 31/12/12 RE-PRESENTED 12/31/2012
<b>Atividades operacionais</b> Cash flow from operating activities		
<b>Recebimento de plano de saúde</b> Receipt of health plan	9.605.455	7.980.931
<b>Recebimentos de juros de aplicação financeira</b> Receipts of interest from financial investments	1.130.824	1.110.658
<b>Resgate de aplicações financeiras</b> Redemption of financial investments	1.774	-
<b>Outros recebimentos operacionais</b> Other operating receipts	16.406	4.265
<b>Pagamentos a fornecedores/prestadores de serviço saúde</b> Payments to suppliers/health service providers	(7.542.150)	(6.129.857)
<b>Pagamentos de comissões</b> Commission payments	(370.844)	(321.557)
<b>Pagamentos de pessoal</b> Personnel payments	(465.329)	(428.304)
<b>Pagamentos de serviços de terceiros</b> Third-party services payments	(342.292)	(267.382)
<b>Pagamentos de tributos</b> Tax payments	(151.124)	(108.006)
<b>Pagamentos de contingências (cíveis/trabalhistas/tributárias)</b> (Civil/tax/labor) contingency payments	(130.421)	(69.569)
<b>Pagamentos de aluguel</b> Rent payments	(49.602)	(43.670)
<b>Pagamentos de promoções/publicidade</b> Promotions/advertising payments	(142.472)	(135.589)
<b>Aplicações financeiras</b> Financial investments	(1.202.157)	(1.196.650)
<b>Outros pagamentos operacionais</b> Other operating payments	(115.949)	(217.914)
<b>Caixa líquido das atividades de financiamento</b> Net cash from operating activities	<b>242.119</b>	<b>177.356</b>
<b>Atividades de investimentos</b> Investing activities		
<b>Recebimentos de venda de ativo imobilizado - outros</b> Receipts from sale of fixed assets - other	63	-
<b>Recebimento de dividendos</b> Receipt of dividends	8.235	-
<b>Recebimentos de venda de investimentos</b> Receipts from sale of investments	10.813	1.634
<b>Outros recebimentos das atividades de investimento</b> Other receipts from investing activities	84	11.843

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Statements of cash flows for the years ended December 31, 2013 and 2012  
 (In thousands of Reais, unless otherwise stated)

	31/12/13 12/31/2013	REAPRESENTADO 31/12/12 RE-PRESENTED 12/31/2012
<b>Pagamentos de aquisição de ativo imobilizado não hospitalares</b> Payments for acquisition of non-hospital fixed assets	(82.699)	(38.944)
<b>Pagamentos de aquisição de participação em outras empresas</b> Payments for acquisition of equity interest in other companies	(559.229)	(339.489)
<b>Outros pagamentos das atividades de investimento</b> Other payments from investing activities	(64.753)	(25.052)
<b>Caixa líquido das atividades de investimentos</b> Net cash from investing activities	<b>(687.486)</b>	<b>(390.008)</b>
<b>Atividades de financiamento</b> Investing activities		
<b>Integralização de capital em dinheiro</b> Payment of capital in cash	1.099.999	530.231
<b>Recebimento - empréstimo/financiamento</b> Receipt - loan/financing	15.807	22.523
<b>Pagamentos de juros - empréstimos/financiamentos/leasing</b> Interest payments - loans/financing/leasing	(644.283)	(27.174)
<b>Outros pagamentos das atividades de financiamento</b> Other financing activities payments	-	(317.216)
<b>Caixa líquido das atividades de financiamento</b> Net cash from financing activities	<b>471.523</b>	<b>208.364</b>
<b>Variação líquida do caixa</b> Cash variance, net	26.156	(4.288)
<b>Caixa - saldo inicial</b> Cash - Opening balance	48.360	52.648
<b>Caixa - saldo final</b> Cash - Closing balance	74.516	48.360
<b>Ativos livres no início do período</b> Free assets at the beginning of the period	859.825	668.437
<b>Ativos livres no final do período</b> Free assets at the end of the period	989.737	859.825
<b>Aumento (diminuição) nas aplicações financeiras - recursos livres</b> Increase/(decrease) in Financial Invest. - Free Funds	129.912	191.388

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis  
 The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2013 e 2012 e 01 de janeiro de 2012. (Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

	NOTA NOTE	CAPITAL SOCIAL CAPITAL STOCK	RESERVA DE CAPITAL CAPITAL RESERVE	RESERVA DE REVALUAÇÃO REVALUATION RESERVE	RESERVA LEGAL LEGAL RESERVE	RESERVAS DE LUCROS PROFITS RESERVE
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2011</b>		<b>2.155.701</b>	<b>2.010</b>	<b>2.399</b>	<b>16.964</b>	
Balances as of December 31, 2011						
<b>Ajuste de refazimento das demonstrações contábeis</b>		-	-	-	-	
Adjustment for redoing the financial statements						
<b>Saldos em 01 de janeiro de 2012</b>		<b>2.155.701</b>	<b>2.010</b>	<b>2.399</b>	<b>16.964</b>	
Balances as of January 1, 2012						
<b>Aumento de capital social</b>		530.231	-	-	-	
Increase in capital stock						
<b>Dividendos distribuídos de exercícios anteriores</b>	<b>16.2</b>	-	-	-	-	
Dividends distributed of prior years						
<b>Dividendos intermediários distribuídos</b>	<b>16.2</b>	-	-	-	-	
Interim dividends distributed						
<b>Realização de reserva de reavaliação</b>		-	-	(737)	-	
Realization of revaluation reserve						
<b>Resultado líquido do exercício</b>		-	-	-	-	
Net income for the period						
<b>Aquisições e baixas de acionistas não controladores</b>		-	-	-	-	
Acquisitions and write-offs of non-controlling shareholders						
<b>Ajustes de avaliação patrimonial</b>		-	-	-	-	
Equity valuation adjustments						
<b>Proposta de destinação do resultado:</b>						
Proposal for allocation of results:						
<b>Reserva legal</b>	<b>16.3</b>	-	-	-	<b>4.108</b>	
Legal reserve						
<b>Reserva de expansão</b>	<b>16.3</b>	-	-	-	-	
Expansion reserve						
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2012</b>		<b>2.685.932</b>	<b>2.010</b>	<b>1.662</b>	<b>21.072</b>	
Balances as of December 31, 2012						
<b>Aumento de capital social</b>	<b>16.1</b>	2.880.845	-	-	-	
Increase in capital stock						
<b>JCP intermediários distribuídos</b>	<b>16.2</b>	-	-	-	-	
Interim Interest on Shareholders' Equity distributed						
<b>Realização de reserva de reavaliação</b>		-	-	(321)	-	
Realization of revaluation reserve						
<b>Resultado líquido do exercício</b>		-	-	-	-	
Net income for the period						
<b>Aquisições e baixas de acionistas não controladores</b>		-	-	-	-	
Acquisitions and write-offs of non-controlling shareholders						
<b>Ajuste acumulado de conversão</b>		-	-	-	-	
Accumulated translation adjustment						
<b>Ajustes de variações patrimoniais decorrentes de incorporações</b>		-	-	-	-	
Equity variance adjustments due to mergers						
<b>Absorção do prejuízo</b>	<b>16.3</b>	-	-	-	<b>(21.072)</b>	
Loss absorption						
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2013</b>		<b>5.566.777</b>	<b>2.010</b>	<b>1.341</b>	<b>-</b>	
Balances as of December 31, 2013						

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Statements of changes in shareholders' equity for the years ended December 31, 2013 and 2012 and January 1, 2012  
(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

RESERVAS DE LUCROS PROFITS RESERVE	OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES OTHER COMPREHENSIVE INCOME	AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL EQUITY VALUATION ADJUSTMENTS	RESULTADO DE OPERAÇÕES COM ACIONISTAS NÃO CONTROLADORES RESULT OF TRANSACTIONS WITH NON-CONTROLLING SHAREHOLDERS	LUCROS (PREJUIZOS) ACUMULADOS ACCUMULATED PROFITS/(LOSSES)	TOTAL TOTAL
<b>287.213</b>	-	<b>10.845</b>	<b>(5.532)</b>	-	<b>2.469.600</b>
(2.297)	-	(10.823)	-	-	(13.120)
<b>284.916</b>	22	<b>(5.532)</b>	-	-	<b>2.456.480</b>
-	-	-	-	-	-
(286.891)	-	-	-	-	(286.891)
-	-	-	-	(29.109)	(29.109)
-	-	-	-	737	-
-	-	-	-	82.158	82.158
-	-	-	(1.134)	-	(1.134)
-	-	(22)	-	-	(22)
-	-	-	-	(4.108)	-
49.678	-	-	-	(49.678)	-
<b>47.703</b>	-	-	<b>(6.666)</b>	-	<b>2.751.713</b>
-	-	-	-	-	2.880.845
-	-	-	-	(48.790)	(48.790)
-	-	-	-	321	-
-	-	-	-	(43.544)	(43.544)
-	-	-	(487)	-	(487)
-	21.379	-	-	-	21.379
-	-	-	-	(3.834)	(3.834)
(47.703)	-	-	-	68.775	-
-	<b>21.379</b>	-	<b>(7.153)</b>	<b>(27.072)</b>	<b>5.557.282</b>

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.





# ÍNDICE REMISSIVO GRI

GRI INDICATORS

**PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS**  
**PRINCIPLES OF THE UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT**

<b>Princípios</b> Principles	<b>Descrição</b> Description
<b>Direitos Humanos</b> Human Rights	
<b>1</b>	<b>As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.</b> Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.
<b>2</b>	<b>Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.</b> Make sure that they are not complicit in human rights abuses.
<b>Trabalho</b> Labor	
<b>3</b>	<b>As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.</b> Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.
<b>4</b>	<b>A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.</b> The elimination of all forms of forced and compulsory labor.
<b>5</b>	<b>A abolição efetiva do trabalho infantil.</b> The effective abolition of child labor.
<b>6</b>	<b>Eliminar a discriminação no emprego.</b> The elimination of discrimination in respect of employment and occupation.
<b>Meio Ambiente</b> Environment	
<b>7</b>	<b>As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.</b> Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.
<b>8</b>	<b>Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.</b> Undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.
<b>9</b>	<b>Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientais amigáveis.</b> Encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.
<b>Contra a Corrupção</b> Anti-Corruption	
<b>10</b>	<b>As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.</b> Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.

INDICADOR INDICATOR	DESCRÍÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA PAGE	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL GLOBAL COMPACT PRINCIPLE
<b>Estratégia e análise</b> Strategy and analysis			
<b>1.1</b> <b>Declaração do Diretor-Presidente.</b> Statement from the President Director.		17	
<b>1.2</b> <b>Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.</b> Description of key impacts, risks, and opportunities.		45	
<b>Perfil organizacional</b> Organizational profile			
<b>2.1</b> <b>Nome da organização.</b> Name of the organization.		7	
<b>2.2</b> <b>Principais marcas, produtos e/ou serviços.</b> Primary brands, products, and/or services.		28, 31, 35, 37	
<b>2.3</b> <b>Estrutura operacional da organização.</b> Operational structure of the organization.		28	
<b>2.4</b> <b>Localização da sede da organização.</b> Location of organization's headquarters.		28	
<b>2.5</b> <b>Número de países em que a organização opera.</b> Number of countries where the organization operates.		28	
<b>2.6</b> <b>Tipo e natureza jurídica da propriedade.</b> Nature of ownership and legal form.		28	
<b>2.7</b> <b>Mercados atendidos.</b> Markets served.		28	
<b>2.8</b> <b>Porte da organização.</b> Scale of the reporting organization.		28	
<b>2.9</b> <b>Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária.</b> Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership.		7, 28	
<b>2.10</b> <b>Prêmios recebidos.</b> Awards received.		26	
<b>Parâmetros do relatório</b> Report Parameters			
<b>3.1</b> <b>Período coberto pelo relatório.</b> Reporting period.		7	
<b>3.2</b> <b>Data do relatório anterior mais recente.</b> Date of most recent previous report.		7	
<b>3.3</b> <b>Ciclo de emissão de relatórios.</b> Reporting cycle		7	
<b>3.4</b> <b>Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.</b> Contact point for questions regarding the report or its contents.		154	
<b>3.5</b> <b>Processo para definição do conteúdo do relatório.</b> Process for defining report content.		7	
<b>3.6</b> <b>Limite do relatório.</b> Boundary of the report.		7	
<b>3.7</b> <b>Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.</b> State any specific limitations on the scope or boundary of the report.		7	
<b>3.8</b> <b>Base para o relatório no que se refere a outras instalações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.</b> Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period to period and/or between organizations.		7	
<b>3.9</b> <b>Técnicas de mediação de dados e as bases de cálculos.</b> Data measurement techniques and the bases of calculations.		7	
<b>3.10</b> <b>Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.</b> Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports.		22	

INDICADOR INDICATOR	DESCRÍÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA PAGE	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL GLOBAL COMPACT PRINCIPLE
3.11	<b>Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.</b> Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report.	7	
3.12	<b>Tabela que identifica a localização das informações no relatório.</b> Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report.	144	
3.13	<b>Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.</b> Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.		<b>Não foi realizada verificação externa.</b> There was no external verification.
<b>Governança, Compromisso e Engajamento</b> Governance, Commitments and Engagement			
4.1	<b>Estrutura de governança da organização.</b> Governance structure of the organization.	22, 50	
4.2	<b>Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo.</b> Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer.	50	
4.3	<b>Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração de número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.</b> For organizations that have a unitary board structure, state the number of members of the highest governance body.	50	
4.4	<b>Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.</b> Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body.	50	
4.5	<b>Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).</b> Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives (including departure arrangements), and the organization's performance (including social and environmental performance).	75	
4.6	<b>Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.</b> Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided.	50	
4.7	<b>Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.</b> Process for determining the composition, qualifications, and expertise of the members of the highest governance body and its committees, including any consideration of gender and other indicators of diversity.	75	
4.8	<b>Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos.</b> Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles.	22	
4.9	<b>Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social.</b> Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance.	75	
4.10	<b>Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.</b> Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.	75	

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA PAGE	PRÍNCIPIO DO PACTO GLOBAL GLOBAL COMPACT PRINCIPLE
4.11	<b>Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.</b> Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	31, 35, 123	7
4.12	<b>Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.</b> Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses. <b>Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; considera estratégica sua atuação como associada.</b> Isso se refere principalmente à participação como associada do ponto de vista da organização. Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations in which the organization: Has positions in governance bodies; Participates in projects or committees; Provides substantive funding beyond routine membership dues; or Views membership as strategic.	45	
4.13		28	
4.14	<b>Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.</b> List of stakeholder groups engaged by the organization.	40	
4.15	<b>Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.</b> Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	40	
4.16	<b>Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de stakeholders.</b> Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group.	40	
4.17	<b>Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.</b> Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting.	40	
<b>Desempenho econômico</b> Economic Performance			
EC1	<b>Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.</b> Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	132	
EC3	<b>Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.</b> Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	83	
EC5	<b>Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.</b> Range of ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation.	83	6
EC7	<b>Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.</b> Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at locations of significant operation.	75, 83	6

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA PAGE	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL GLOBAL COMPACT PRINCIPLE
EC8	<b>Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.</b> Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in- kind, or pro bono engagement.	101	
<b>Desempenho ambiental</b> Environmental Performance			
EN1	<b>Materiais usados por peso ou volume.</b> Materials used by weight or volume.	114	<b>8</b>
EN2	<b>Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.</b> Percentage of materials used that are recycled input materials.	114	<b>8, 9</b>
EN4	<b>Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária.</b> Indirect energy consumption by primary source.	125	<b>8</b>
EN6	<b>Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.</b> Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.	110	
EN8	<b>Total de retirada de água por fonte.</b> Total water withdrawal by source.	125	<b>8</b>
EN16	<b>Total de emissões diretas e indiretas de gases causadores do efeito estufa, por peso.</b> Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.	127	<b>8, 9</b>
EN18	<b>Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores do efeito estufa e as reduções obtidas.</b> Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.	127	<b>7, 8, 9</b>
EN22	<b>Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.</b> Total weight of waste by type and disposal method.	123	<b>8</b>
EN26	<b>Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.</b> Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.	123	<b>7, 8, 9</b>
<b>Desempenho social - práticas trabalhistas e trabalho decente</b> Social Performance - Labor Practices and Decent Work			
LA1	<b>Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.</b> Total workforce by employment type, employment contract, and region, broken down by gender.	68	
LA3	<b>Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por operações em lugares significativos.</b> Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part- time employees, by significant locations of operation.	83	<b>6</b>
LA4	<b>Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.</b> Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.	83	<b>1,3</b>
LA5	<b>Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.</b> Minimum notice period(s) regarding operational changes, including whether it is specified in collective agreements.	83	<b>3</b>

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA PAGE	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL GLOBAL COMPACT PRINCIPLE
LA6	<b>Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.</b> Percentage of total workforce represented in formal joint management–worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.	88	
LA7	<b>Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero.</b> Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender.	88	
LA8	<b>Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.</b> Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.	88	
LA9	<b>Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.</b> Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.	83	
LA10	<b>Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminadas por categoria funcional e por gênero.</b> Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category.	94	
LA11	<b>Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.</b> Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	83	
LA12	<b>Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero.</b> Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender.	75	
LA13	<b>Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, categoria funcional, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.</b> Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.	50, 68	1, 6
LA14	<b>Proporção de salário base entre homens e mulheres, discriminados por categoria funcional e por operações em locais significativos.</b> Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation.	83	1, 6
LA15	<b>Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero.</b> Return to work and retention rates after parental leave, by gender.	83	

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA PAGE	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL GLOBAL COMPACT PRINCIPLE
<b>Desempenho social - direitos humanos</b> (Social Performance - Human Rights)			
HR1	<b>Percentual e número total de acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas referentes a preocupações com direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.</b> Percentage and total number of significant investment agreements and contracts that include clauses incorporating human rights concerns, or that have undergone human rights screening.	58, 64	2, 4, 5, 6
HR2	<b>Percentual de empresas contratadas e fornecedores e outros parceiros de negócio significativos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.</b> Percentage of significant suppliers, contractors, and other business partners that have undergone human rights screening, and actions taken.	64	6
HR3	<b>Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.</b> Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.	94	4, 5
HR4	<b>Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.</b> Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken.	83	6
HR5	<b>Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar sendo violado ou estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.</b> Operations and significant suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and actions taken to support these rights.	83	3
HR6	<b>Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva abolição do trabalho infantil.</b> Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor.	64	5
HR7	<b>Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.</b> Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor.	64	4
HR8	<b>Porcentagem do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.</b> Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.	94	2
HR10	<b>Percentual e número total de operações que foram submetidas a análise e/ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos.</b> Percentage and total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessments.	64	
HR11	<b>Número de queixas relacionadas a direitos humanos protocoladas, tratadas e resolvidas por meio de mecanismo formal de queixas.</b> Number of grievances related to human rights filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms.	64	

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA PAGE	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL GLOBAL COMPACT PRINCIPLE
<b>Desempenho social - Sociedade</b> (Social Performance - Society)			
SO2	<b>Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.</b> Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.	58, 94	10
SO3	<b>Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção.</b> Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures.	58, 94	
SO4	<b>Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção. Actions taken in response to incidents of corruption.</b> Actions taken in response to incidents of corruption.	58	10
SO5	<b>Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.</b> Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.	50	7, 10
SO9	<b>Operações com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.</b> Operations with significant potential or actual negative impacts on local communities.	Não se aplica ao tipo de negócio da Amil, que tem o objetivo de entregar benefícios à comunidade. It does not apply to Amil's type of business, which aims to deliver benefits to the community.	
<b>Desempenho social - Responsabilidade pelo produto</b> (Social Performance - Product Responsibility)			
PR1	<b>Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.</b> Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures.	31	
PR6	<b>Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.</b> Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship.	A Promarket, house-agency da Amil, é associada ao Conselho Executivo das Normas-Padrão (- CENP), estando de acordo com todas as Normas-Padrão da Atividade Publicitária. Promarket, Amil's house-agency, is a member of the Executive Board for Standard Norms (CENP), and complies with all Standard Norms for Advertising Activities.	
PR7	<b>Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.</b> Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes.	Não houve nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing. There were no cases of non-compliance with the regulations and voluntary codes related to marketing communications.	





## CRÉDITOS

---

### CREDITS

GRI 3.4

#### Coordenação Geral

#### Overall Coordination

Diretoria de Sustentabilidade

Sustainability Area

#### Conteúdo técnico GRI e Redação

#### Content and Editing

Visão Sustentável - [www.visaosustentavel.com.br](http://www.visaosustentavel.com.br)

José Pascowitch, Carolina Besse, Rafael Morales, Ana Lúcia Berndt

#### Diagramação e Tradução

#### Diagramming and Translation

MZ Group

#### Projeto Gráfico

#### Graphic Design

Marketing interno Amil

Amil's Marketing Department

#### Contatos

#### Contacts

Jacqueline Sousa da Silva - Analista de Sustentabilidade

Jacqueline Sousa da Silva – Sustainability Analyst

Email: [jacssilva@amil.com.br](mailto:jacssilva@amil.com.br)

#### Amil Assistência Médica Internacional S/A

Av. das Américas, 4200, bloco 3, 4º andar – Barra da Tijuca

CEP: 22.640-907 Rio de Janeiro (RJ)

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

.....

Este relatório foi impresso em papel certificado.  
*This report was printed in certified paper.*

