

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014

2014 SUSTAINABILITY REPORT



*Amil*



Ciente da obesidade como questão atual de saúde pública, a Amil abraçou a causa da obesidade infantil. Em 2014, deu início a uma série de ações para convocar a sociedade a lutar pela reversão do quadro de excesso de peso no país, conscientizando-a de que hábitos saudáveis devem ser incentivados desde a infância, e aquecendo o debate sobre a responsabilidade dos pais na formação dos hábitos alimentares dos filhos.

Este relatório aborda de forma mais profunda esse tema e também outros, referentes ao desempenho econômico, social e ambiental da Amil durante o ano de 2014.

Boa leitura.

---

Aware that obesity is a current public health concern, Amil embraced the childhood obesity issue. In 2014, the Company initiated a series of actions to encourage society to fight against this health problem in the country, educating people about health habits that should be encouraged from childhood, and heating the debate on the responsibility of parents in children's eating habits.

This report looks deeper into this and others issues, relating to Amil's economic, social and environmental performance during 2014.

Enjoy your reading.

# SUMÁRIO

## TABLE OF CONTENTS

SOBRE O RELATÓRIO ABOUT THE REPORT	5
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO MESSAGE FROM MANAGEMENT	8

01

### RAIO-X X-RAY

Linha do tempo	14
Perfil Corporativo	18
Produtos	24
Serviços	27
Rede de Atendimento	30
Timeline	16
Corporate Profile	18
Products	24
Services	27
Service Network	31

02

### INTEGRIDADE DAS RELAÇÕES INTEGRITY OF RELATIONSHIPS

Estratégia em Sustentabilidade	34
Governança Corporativa	37
Relações Institucionais	45
Sustainability Strategy	34
Corporate Governance	37
Institutional Relations	45

03

### TRANSPARÊNCIA E ÉTICA TRANSPARENCY AND ETHICS

Resiliência Corporativa	50
Compliance	54
Responsabilidade na Cadeia de Fornecimento	58
Corporate Resilience	51
Compliance	54
Responsibility in the Supply Chain	58

04

### BEM-ESTAR DO COLABORADOR EMPLOYEES' WELL-BEING

Nosso Corpo	65
Nossas Lideranças	74
Responsabilidade	
Trabalhista	80
Iniciativas de Qualidade de Vida	86
Desenvolvimento Profissional	90
Our Employees	65
Our Leaders	74
Labor Responsibility	80
Quality of Life Initiatives	87
Professional Development	90

# 05

## EDUCAÇÃO EDUCATION

Movimento Saúde 360	96
Olimpíadas Amil Gerações	103
Programa Primeiros Passos	104
Responsabilidade Social	106
Health 360 Movement	97
Amil Generation Olympics	103
First Steps Program	105
Social Responsibility	106

# 06

## INovaÇÃO E TECNOLOGIA INNOVATION AND TECHNOLOGY

Americas Medical City	110
Gestão de Saúde Unificada	112
Gestão de Pacientes de Alto Risco (GPAR)	113
Americas Medical City	111
Unified Health Management	112
High Risk Patient Management (GPAR)	113

# 07

## SAÚDE DO PLANETA HEALTH OF THE PLANET

Cuidando do Homem	116
Cuidando do Meio Ambiente	123
Taking Care of Mankind	116
Caring for the Environment	123

## DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS FINANCIAL STATEMENTS

132

132

## ÍNDICE REMISSIVO GRI GRI INDICATORS

146

146

## CRÉDITOS CREDITS

158

158



# SOBRE O RELATÓRIO

GRI 2.1; 3.1; 3.2; 3.3; 3.5; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9; 3.10; 3.11

Desde 2011, a Amil publica seu relatório de sustentabilidade, adotando as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) versão G3.1, com periodicidade anual. Assim como em 2013, todas as informações apresentadas aqui se referem à Sociedade Anônima de Capital Fechado, Amil Assistência Médica Internacional S/A (Amil).

O conteúdo deste documento abrange somente a *holding* controladora e aborda informações do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014, tendo como fio condutor os resultados da Matriz de Materialidade publicada em 2012. Sempre que possível, serão apresentadas informações comparativas, mostrando a evolução dos indicadores entre os anos, e quando não for possível, isso será justificado, utilizando, como referência, as bases de cálculos indicadas pela GRI. 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 terceiro ano consecutivo, o relato da Companhia representa o nível A autodeclarado.

## ABOUT THE REPORT

GRI 2.1; 3.1; 3.2; 3.3; 3.5; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9; 3.10; 3.11

Amil has published its Sustainability Report on an annual basis since 2011, in accordance with the guidelines of the Global Reporting Initiative (GRI), version G3.1. As in the 2013 report, all the information herein refers to Amil Assistência Médica Internacional S/A (Amil), a closely-held corporation.

This document covers the period between January 1 and December 31, 2014 and contains information on the holding company only, using the Materiality Matrix published in 2012 as its guiding principle. Whenever possible, information is compared with previous years in order to show the evolution of the indicators; whenever this proves impossible, justifications will be given, using the calculation bases indicated by the GRI as a reference. As a signatory to the United Nations Global Compact, Amil's report is in line with the requirements of the Global Compact Communication on Progress. For the third consecutive year, the Company achieved a self-declared Application level A.



## MATERIALIDADE AMIL

GRI 4.14; 4.15; 4.16; 4.17

Em 2012 a Amil realizou um processo de engajamento com quatro principais grupos de interesse, além de membros da Diretoria Executiva da Amil: clientes, fornecedores, médicos e colaboradores. As atividades resultaram na definição da matriz de materialidade da Companhia, que serviu como base para definição do conteúdo do relatório de 2012, 2013 e também do presente documento, que apresenta, sobretudo, os projetos e indicadores GRI diretamente relacionados aos temas considerados materiais.

Apresentamos o relatório dividido por capítulos que representam os cinco temas mais relevantes da matriz, sendo eles: Integridade de relações, Transparência e ética, Inovação e tecnologia, Educação, Bem-estar do colaborador. Outros assuntos menos representativos foram apresentados de forma mais concisa, conforme as melhores práticas da GRI.

Para facilitar ainda mais a leitura, neste ano incluímos ao final desse documento, um Índice Remissivo da Matriz de Materialidade, identificando as páginas onde é encontrado o conteúdo relacionado.

## AMIL MATERIALITY MATRIX

GRI 4.14; 4.15; 4.16; 4.17

In 2012, Amil carried out an engagement process with four major stakeholders – customers, suppliers, physicians and employees – in addition to the Board of Executive Officers, resulting in the definition of the Company's Materiality Matrix which served as basis for the content of the 2012 report, the 2013 report and the current report, essentially highlighting the projects and GRI indicators directly related to those issues deemed to be material.

This report has been divided into chapters which represent the matrix's five most material topics: Integrity of Relationships, Transparency and Ethics, Innovation and Technology, Education, and Employees' Well-Being. Other less representative issues are presented more concisely, as per GRI best practices.

For ease of reading, this year we have included the Materiality Matrix Indicators at the end of the report and have identified the pages where the related content can be found.

# MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

GRI 1.1

Após importantes mudanças estruturais e organizacionais, aproveitamos o ano de 2014 para consolidar os processos e iniciativas iniciadas no ano anterior. A associação com o UnitedHealth Group, em 2012, nos impulsionou a fortalecer ainda mais nossa Governança Corporativa e a redefinir processos integrados, em coerência com as diretrizes do grupo americano, com base nas melhores práticas internacionais. Tudo isso representa apenas benefícios para a Amil, que fica cada vez mais eficiente e entregando maior qualidade nos serviços para a população.

O trabalho referente à resiliência corporativa, por exemplo, foi inspirado na experiência do grupo americano e nos prepara para superar os desafios do presente e do futuro, minimizando impactos externos e internos sobre nossos negócios. A área de *Compliance* também se consolidou, formalizando as novas diretrizes da Companhia, de maneira alinhada à nova realidade do negócio. Com um programa formal que define práticas claras a serem seguidas no cotidiano de todas as áreas, o foco em *compliance* traz competitividade ao negócio, tornando a empresa ainda mais forte em seu mercado. Outra novidade foi a criação da área de Relações Institucionais, que fortalece o relacionamento da Amil com seus parceiros e também com o governo, reforçando a ideia de que precisamos trabalhar em conjunto para alcançar resultados positivos para todos os envolvidos.

# MESSAGE FROM MANAGEMENT

GRI 1.1

Following important structural and organizational changes, in 2014 we consolidated the processes and initiatives begun in the previous year. In 2012 we became part of the UnitedHealth Group, giving us the impetus to further strengthen our corporate governance and redefine our integrated processes in accordance with UnitedHealth Group guidelines based on best international practices. All of these initiatives brought benefits to Amil, which became increasingly efficient, resulting in the delivery of higher quality services to the population.

The efforts to improve corporate resilience, for example, were inspired by UnitedHealth Group's experience and helped prepare us to overcome present and future challenges, minimizing external and internal impacts on our business. We also consolidated the Compliance area, and drew up new Company guidelines in line with the new reality of our business. Thanks to a formal program defining clear practices to be followed on a daily basis by all areas, the focus on compliance brought added competitiveness to the business, further strengthening our market position. We also created the Institutional Relations area, reinforcing Amil's relationship with its partners and the government, exemplifying the idea that we need to work together to attain positive results for everyone involved.

APÓS IMPORTANTES MUDANÇAS ESTRUTURAIS  
E ORGANIZACIONAIS, APROVEITAMOS O ANO  
DE 2014 PARA CONSOLIDAR OS PROCESSOS E  
INICIATIVAS INICIADAS NO ANO ANTERIOR.

FOLLOWING IMPORTANT STRUCTURAL AND ORGANIZATIONAL  
CHANGES, IN 2014 WE CONSOLIDATED THE PROCESSES AND  
INITIATIVES BEGUN IN THE PREVIOUS YEAR.



11

2014 ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT

12



E claro, sem esquecer daqueles que são a razão de nossa existência: a população brasileira. Sabendo de nossa responsabilidade com as futuras gerações, concretizamos, no último ano, o Movimento Saúde 360, com o objetivo de combater a obesidade infantil, um grande mal de nossos tempos. 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, beneficiando toda a sociedade.

Ao mesmo tempo, tivemos o orgulho de inaugurar o Americas Medical City no Rio de Janeiro, rigorosos padrões do *Leadership in Energy & Environmental Design* (LEED), atualmente o selo de maior reconhecimento internacional no setor de construção civil. O projeto “verde” representa menos impactos no meio ambiente e maiores benefícios para as pessoas.

Essas e outras conquistas estão relatadas aqui, de forma clara e transparente, mostrando que nossa responsabilidade se fortalece a cada dia, com a atuação de uma equipe comprometida com a missão Amil: ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos. Lembrando que este relato também demonstra o progresso de nossas ações relativas ao Pacto Global das Nações Unidas, iniciativa da qual a empresa é signatária, apoiando a promoção de seus 10 Princípios nos temas direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Boa Leitura!

A Administração

And we cannot forget our reason for being – the Brazilian population. Fully aware of our responsibility to future generations, last year we consolidated the 360 Health Movement which was designed to combat childhood obesity, one of the greatest evils of our time. Amil takes advantage of its expertise and close relations with health professionals to provide quality information through events, technical discussions and intense scientific monitoring of new developments, thereby benefiting society as a whole.

We are also proud to have inaugurated Americas Medical City in Rio de Janeiro, which was built in line with the rigorous standards of Leadership in Energy & Environmental Design (LEED), currently the most internationally recognized seal in the construction industry. This green project has less impact on the environment and brings greater benefits to the population.

These and other achievements are reported in this document in a clear and transparent manner, showing that our responsibility is growing every day, thanks to our team which is fully committed to our mission of helping people lead as healthy a life as possible and ensuring that the health system works better for everyone. This report also details the progress of our initiatives related to the United Nations Global Compact. As a signatory, Amil embraces the promotion of its ten principles, a set of core values covering the human rights, labor rights, environmental protection and anti-corruption areas.

Enjoy the read!

Management





OI

RAIO-X

X-RAY



## LINHA DO TEMPO



1978

Criação da Amil no Rio de Janeiro, com o diferencial de oferecer consultas e exames sem limites



1982

Primeiro serviço de teleatendimento no mundo com médicos de plantão 24 horas



1993

Lançamento do



1999

Criação do  
**TotalCare**



1997  
Criação de planos com cobertura internacional – Medicina sem Fronteiras



2002



Aquisição



2006

Aquisições:  
Semic e Porto Seguro  
Carteira Pessoa Física



## TIMELINE



1978

Amil is founded in the city of Rio de Janeiro, with the advantage of offering unlimited medical tests and consultations



1993

Launch of  
**Amil RESGATE SAÚDE**



1997  
Launch of international coverage plans - Medicine without Borders



1999

Launch of  
**TotalCare**



2002

Acquisition of  
**CIGNA AMICO**



2006

Acquisitions:  
Semic and Porto Seguro's Individual Portfolio





## PERFIL CORPORATIVO

GRI 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.7; 2.8; 2.9; 4.8; 4.12; 4.13

### 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.

### VALORES

- Integridade
- Compaixão
- Relacionamentos
- Inovação
- Performance

## CORPORATE PROFILE

GRI 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.7; 2.8; 2.9; 4.8; 4.12; 4.13

### MISSION

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

### VALUES

- Integrity
- Compassion
- Relationships
- Innovation
- Performance

Há mais de 30 anos a Amil Assistência Médica Internacional S/A presta serviços médicos, hospitalares e odontológicos profissionais, incluindo serviços diferenciados. Em 2012, se associou ao UnitedHealth Group, constituindo, assim, o maior grupo de saúde das Américas.

Desde 2013, a Amil é uma Sociedade Anônima de Capital Fechado, e, em outubro de 2014, parte da sociedade da Amico Saúde Ltda passou ao controle da Amil Assistência Médica Internacional S/A, com aprovação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Além da transferência das operações com planos de saúde, as participações minoritárias no grupo Amil, detidas pela Amico, também foram transferidas para a Amil: (1) Esho - Empresa de Serviços Hospitalares S.A.; (2) Cemed Care - Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda; e (3) Bosque Medical Center S.A. Nessas empresas, a Amico, a partir de 14 de outubro, deixou de ser sócia, sendo sucedida pela Amil, que por sua vez aumentou sua participação no capital social das investidas.

A Amil é líder brasileira nos principais mercados relacionados aos seus serviços 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.

A cobertura oferecida pela Amil abrange todo o Brasil, podendo estender-se a outros países por meio do Amil Assistência Multiviagem, serviço prestado por empresa terceira. A Companhia oferece 22 diferentes produtos, relacionados às marcas One Health e Amil (linhas Blue, Medial, Dix e Dental).

Todas as suas controladas são operadoras de saúde registradas na ANS e oferecem cobertura de custos de assistência médica, hospitalar e odontológica.

For the past 30 years, Amil Assistência Médica Internacional S/A has provided professional healthcare through its network of doctors, hospitals and dentists, including differentiated services. In 2012, the company became part of UnitedHealth Group, thus constituting the largest healthcare group in the Americas.

In 2013, Amil became a closely-held corporation and in October 2014 part of Amico Saúde Ltda. was incorporated into Amil Assistência Médica Internacional S/A, following approval by the National Private Healthcare Agency (ANS). In addition to the health plan operations, the Amil group's minority interests, held by Amico, were also transferred to Amil: (1) Esho - Empresa de Serviços Hospitalares S.A.; (2) Cemed Care - Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda; and (3) Bosque Medical Center S.A. As of October 14, Amico ceased to be a partner in these companies, being succeeded by Amil, which in turn increased its interest in the investees.

Amil is the Brazilian leader in its main service markets and also heads the health plan sales rankings. It operates in accordance with the modalities envisaged by Brazilian sector legislation, including the management, planning, organization, and operation of health plans.

Amil provides nationwide coverage that can be extended to other countries through Amil Assistência Multiviagem, a service provided by an outsourced company. The Company offers 22 different products under the One Health and Amil brands (Blue, Medial, Dix and Dental lines).

All its subsidiaries are healthcare operators duly registered with the ANS and offer complete medical, hospital and dental coverage.

Com 25.714 colaboradores próprios em 2014, a Companhia mantém sua sede na cidade do Rio de Janeiro e unidades operacionais instaladas no Distrito Federal e em quatro estados brasileiros (Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Norte e São Paulo), além de escritórios em Campinas e Santos no estado de São Paulo, e nas capitais Belo Horizonte, Fortaleza, Goiânia e Salvador. E para dar suporte adequado a seus clientes, a empresa também conta com uma grande rede credenciada de saúde em todo o país.

Atualmente, a Amil soma mais de 6,2 milhões de beneficiários e mais de 243 mil empresas-clientes.

With 25,714 contracted employees in 2014, the Company is headquartered in the city of Rio de Janeiro, with operational units in the Federal District and four Brazilian states (Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Norte and São Paulo), and offices in Campinas and Santos in São Paulo state, as well as in Belo Horizonte, Fortaleza, Goiânia and Salvador. In order to provide its customers with appropriate support, it also maintains a nationwide contracted network of health service providers.

At present, Amil has over 6.2 million members and more than 243,000 corporate clients.



A AMIL SOMA MAIS DE 6,2 MILHÕES  
DE BENEFICIÁRIOS E MAIS DE 243 MIL  
EMPRESAS-CLIENTES.



AMIL HAS OVER 6.2 MILLION MEMBERS AND MORE THAN  
243,000 CORPORATE CLIENTS.



## ESTRUTURA OPERACIONAL

### ○ OPERADORA

Responsável pela administração e pela cobertura dos custos médicos dos planos de saúde da carteira da Companhia.

### ○ REDE ASSISTENCIAL

Encarregada de oferecer atendimento médico aos beneficiários por meio de uma ampla estrutura de hospitais e centros médicos.

## OPERATING STRUCTURE

### ○ HEALTHCARE OPERATOR

Responsible for managing and covering the medical costs of the Company's healthcare plans.

### ○ ASSISTANCE NETWORK

Responsible for providing medical assistance to members through an ample network of hospitals and medical centers.

#### 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

*Workshop de Capacitação- Parcerias intersetoriais de sustentabilidade – participação de colaboradores*

United Nations Global Compact

Capacity Building Workshop – Intersector Sustainability Partnerships – participation of employees

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

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

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*

VII Seminário Hospitais Saudáveis - participação de colaboradores

Health Care Without Harm

VII Healthy Hospital Seminar - participation of employees

Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE)

Assembleia Geral ordinária - participação de colaboradores

Brazilian Council for Business Volunteer Work (CBVE)

Annual Shareholders' Meeting - participation of employees

**Clinton Global Initiative (CGI)**

Participação de representante da Amil no evento do CGI em Nova York

Clinton Global Initiative (CGI)

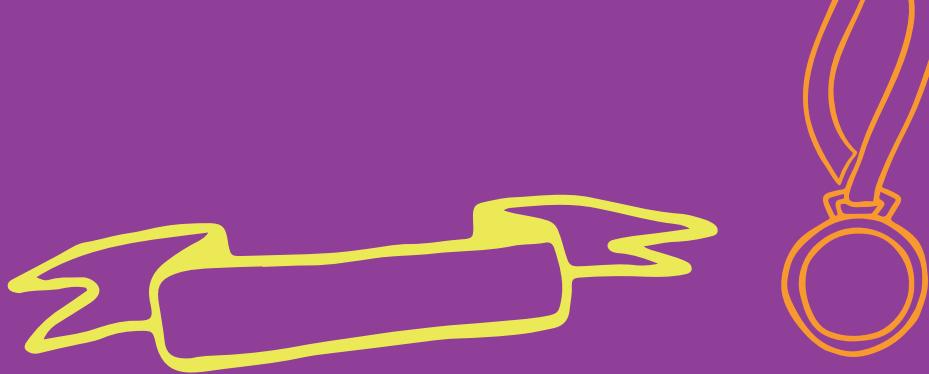
Participation of an Amil representative at the CGI event in New York

**Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**

Participação de colaboradores em grupo de discussões sobre procedimentos médicos científicos

National Private Healthcare Agency (ANS)

Participation of employees in group discussions on scientific medical procedures



## RECONHECIMENTOS E CERTIFICADOS

GRI 2.10

Em 2014, a Companhia e sua Rede Própria receberam importantes prêmios e certificações, como:

- Prêmio 25 Empresas Mais Admiradas pelos RHs: o trabalho da área de RH da Amil foi reconhecido pela Gestão e RH Editora, após pesquisa nacional realizada pela editora. A colaboradora Claudia Danienne Marchi, Diretora de Recursos Humanos e Qualidade da Amil, constou na lista dos principais “Destaque da Região Sudeste” do país e na lista dos “RHs Mais Admirados do Brasil em 2014”.

- A equipe do Instituto de Estudo e Pesquisa (IEP) conquistou o certificado Internacional com a chancela da *American Heart Association*, tornando-se uma das poucas instituições brasileiras certificadas pela organização para ministrar cursos *Basic Life Support* (BLS) aos profissionais na área de saúde.

- O Hospitalys Ortopedia, localizado no Rio de Janeiro, é o primeiro hospital no Brasil a conquistar o *Accreditation Canada International* (ACI) no nível Diamante, sob a nova metodologia Qmentum International, que orienta e monitora os padrões de alta performance em qualidade e segurança. O Instituto Qualisa de Gestão (IQG), responsável pela auditoria realizada no Brasil, avaliou o conjunto de padrões, protocolos, indicadores e rotinas relacionados à linha do cuidado com o paciente. O certificado foi recebido em outubro de 2014.

## RECOGNITION AND CERTIFICATIONS

GRI 2.10

In 2014, the Company and its proprietary network received several important awards and certifications, as follows:

- Placed among the 25 Companies Most Admired for their Human Resources: the work of Amil's HR department was recognized by Gestão & RH Editora, following a national survey carried out by the publishing house. Claudia Danienne Marchi, Amil's Human Resources and Quality Officer was also featured in the Southeast Highlights list and in the list of Most Admired HR People in Brazil in 2014.

- The Study and Research Institute (IEP) team was granted international certification by the American Heart Association, becoming one of the select group of Brazilian institutions certified by this organization to teach Basic Life Support (BLS) courses to health professionals.

- In October, Hospitalys Ortopedia in Rio de Janeiro became the first hospital in Brazil to earn Diamond Level Accreditation Canada International (ACI) certification under the new Qmentum International methodology, which guides and monitors high performance standards related to quality and safety. Instituto Qualisa de Gestão (IQG), responsible for the auditing process in Brazil, assessed Amil's standards, protocols, indicators and routines related to patient care.

- O Hospital Alvorada Brasília (DF) recebeu o certificado ‘Diamante Target Zero’ durante o Congresso Internacional de Controle de Infecção (Infecon 2014). Com esse reconhecimento, o Alvorada Brasília passa a integrar o seletivo grupo de hospitais do Distrito Federal certificados com esse título (anteriormente eram apenas dois). O Diamante *Target Zero* é um reconhecimento de que, no Alvorada Brasília, os conceitos de prevenção de infecção são aplicáveis, mensuráveis e priorizados.

A Amil também promove o reconhecimento de seus parceiros e ofereceu as seguintes premiações:

- A diretoria de Serviços Próprios premiou os profissionais da Rede Própria na 3<sup>a</sup> edição da campanha Eu Cuido, Eles Cuidam, Nós Cuidamos, cujo objetivo foi incentivar o encaminhamento de pacientes para o Programa Viva Cuidado Total. A cerimônia de premiação foi realizada nas regionais de Curitiba, São Paulo e Rio de Janeiro, nos meses de maio e junho. O Viva Cuidado Total é um serviço do Sistema Integrado de Saúde que acolhe os pacientes crônicos de alta complexidade e oferece tratamento e acompanhamento diferenciado, com médicos e equipe multiprofissional fidelizados aos pacientes. Atualmente, o serviço atende aproximadamente, 44 mil pacientes no Brasil e mantém um índice de excelência em satisfação do cliente comprovado por pesquisa realizada na área.

- O programa SuperAção reconhece colaboradores pelos serviços prestados aos clientes, avaliando o comportamento individual e em equipe, nos quesitos cordialidade, simpatia, espírito de equipe e resultado da pesquisa de satisfação. Iniciado na área de Atendimento, a iniciativa deverá se estender a todas as áreas dos hospitais participantes. Em 2014, três colaboradores do Hospital da Luz, em São Paulo, receberam o reconhecimento.

- Hospital Alvorada Brasília (Federal District) was awarded Diamond Target Zero certification during the International Congress for Infection Control (Infecon 2014), acknowledging that it applies, measures and prioritizes the concepts of infection protection. As a result, Alvorada Brasília is now part of the select group of hospitals in the Federal District with this certification (previously there were only two).

Amil also promotes formal recognition of its partners and granted the following awards:

- In the 3<sup>rd</sup> edition of the I Care, They Care, We Care campaign, designed to encourage the referral of patients to the Live Total Care Program, the Proprietary Services area awarded health professionals in the proprietary network. The award ceremony took place at the regional offices in Curitiba, São Paulo and Rio de Janeiro in May and June. The Live Total Care Program is a service offered by the Integrated Health System which provides high complexity chronic patients with special treatment by dedicated doctors and a multiprofessional team. At the moment, around 44,000 patients in Brazil benefit from the service, which has an excellent patient satisfaction rating, as proved by a series of surveys.

The SuperAction Program recognizes employees who provide excellent customer service based on an assessment of individual and team behavior in regard to cordiality, empathy and team spirit, as well as on the results of a satisfaction survey. The initiative began in the Customer Service area but will be extended to all areas of the participating hospitals. In 2014, three employees from Hospital da Luz in São Paulo were awarded this recognition.



# PRODUTOS

GRI 2.2; PR1

A Amil desenvolve e oferece planos de saúde que atendem aos mais diversos perfis de clientes. Para garantir o constante aprimoramento dos produtos, é mantido um ciclo de elaboração a cada três meses, sob monitoramento contínuo. Para implantação dos planos, são realizados processos de análise de viabilidade técnica e operacional, incluindo aspectos de sustentabilidade, escopo e abrangência do produto, simulação de risco, entre outros. Após a implantação do novo produto são realizados treinamentos com áreas de vendas, suporte técnico e operações, promovendo ajustes e manutenção, sempre que necessário.

Todos os produtos oferecidos pela Companhia estão em conformidade com a legislação e normatização do setor e de acordo com as necessidades e demandas brasileiras.

# PRODUCTS

GRI 2.2; PR1

Amil develops and offers healthcare plans that meet the needs of the most diverse client profiles. In order to ensure the constant fine-tuning of its products, the Company maintains a three-month health plan preparation cycle which is constantly monitored. Before implementing the plans, the Company undertakes technical and operational feasibility studies into the sustainability, scope, and comprehensiveness of the product, as well as risk simulations and other procedures. After the launch of the new product, training sessions are carried out with the sales, technical support and operational areas, and adjustments and maintenance procedures are applied whenever necessary.

All of the products offered by the Company are in compliance with the prevailing legislation and industry regulations and in accordance with Brazilian needs and demands.



A AMIL DESENVOLVE E OFERECE PLANOS DE SAÚDE QUE ATENDEM AOS MAIS DIVERSOS PERFIS DE CLIENTES.



AMIL DEVELOPS AND OFFERS HEALTHCARE PLANS THAT MEET THE NEEDS OF THE MOST DIVERSE CLIENT PROFILES.

A seguir, estão listadas as categorias de planos oferecidos pela Amil:

**Planos com Coparticipação:** planos em que o beneficiário, ao utilizar o serviço de saúde, assume o pagamento de uma porcentagem de seu valor.

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

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

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

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

There follows a list of Amil's health plan categories:

**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 contracted network of health service providers with the free choice of physicians and services, offering reimbursements that are competitive in relation to other plans available in the market.

**Contracted Network Plans:** Amil has the largest network of contracted health service providers in Brazil, 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 its members.

**Closed Medical Staff Plans:** with variable coverage according to the plan and region, these plans offer members the services of Amil's own or contracted network.



# SERVÍCOS

GRI 2.2; 4.11

Consciente de sua importância ao tratar da saúde dos brasileiros, a Amil oferece, além de serviços médicos básicos, uma série de serviços próprios diferenciados, sempre de acordo com as determinações legislativas do setor.

## **Amil Resgate Saúde**

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

## **TotalCare**

Pacientes com doenças crônicas, como diabetes, asma, hipertensão arterial, cardiopatias e doenças relacionadas à idade, contam com avançados centros médicos que contemplam toda a estrutura necessária para atendimento, desde o diagnóstico até o tratamento. Ao incluir os programas de prevenção e reabilitação da Amil, o TotalCare contribui para a melhoria na qualidade de vida dos beneficiários e reduz significativamente o número de internações.

# SERVICES

GRI 2.2; 4.11

In addition to basic medical services, and aware of its important role in treating the health of Brazilians, Amil offers a wide range of special proprietary services, always in accordance with the sector legislation.

## **Amil Health Rescue**

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

## **Total Care**

Patients with chronic conditions such as diabetes, asthma, arterial hypertension, heart disease and age-related conditions have access to advanced medical centers, which combine all the necessary service infrastructure from diagnosis to treatment. 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.

A AMIL OFERECE, ALÉM DE SERVIÇOS MÉDICOS BÁSICOS, UMA SÉRIE DE SERVIÇOS PRÓPRIOS DIFERENCIADOS.

IN ADDITION TO BASIC MEDICAL SERVICES, AMIL OFFERS A WIDE RANGE OF SPECIAL PROPRIETARY SERVICES.

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

As Unidades de Correção Postural da Amil buscam identificar as causas de problemas de postura, viabilizando o trabalho de reestruturação do corpo, oferecendo diagnóstico, tratamento e prevenção e, assim, diminuindo os riscos de realização de cirurgias. Desde sua concepção, as Unidades de Correção Postural vêm proporcionando resultados efetivos aos pacientes, com melhor qualidade de vida.

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

O serviço de tratamento de doenças, sobretudo crônicas, em domicílio é oferecido a beneficiários do Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília e Curitiba, por meio de uma equipe de médicos, enfermeiros e fisioterapeutas preparados para este tipo de atendimento.

#### **Unidades Médicas Avançadas**

Tais unidades oferecem atendimentos de emergência e serviços diagnósticos e estão interligadas aos hospitais da rede preferencial da Amil, permitindo que estes se aprofundem em serviços específicos, melhorando a qualidade do serviço prestado na rede de atendimento.

#### **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.

### **Posture Correction Units (PCU)**

Amil's Posture Correction Units seek to identify the causes of posture problems and ensure bodily realignment by diagnosing, treating and preventing postural pathologies, thereby reducing the risk of having to opt for surgery. Since their inception, the PCUs have been providing patients with effective results and improving their quality of life.

### **Home Care Program**

This service aims to treat disease, particularly chronic conditions, in the comfort of the patient's own home, through a team of fully-prepared physicians, nurses and physiotherapists, and is available to members who live in Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília and Curitiba.

### **Advanced Medical Units**

These units offer emergency and diagnostic services, and are connected to Amil's preferential hospital network, thereby ensuring that the hospitals can focus on specific services, thus improving the overall quality of their services.

### **24 Hour Helpline**

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.





## REDE DE ATENDIMENTO

GRI 2.2

A Amil investe constantemente na qualificação de seus canais de atendimento. Por isso, a empresa aposta em soluções multicanais e serviços digitais que simplificam o contato com os beneficiários, credenciados e corretores. Algumas das ferramentas disponíveis são o portal amil.com.br, o teleatendimento 24 horas e os aplicativos para *smartphones* e *tablets*.

Por acreditar no diálogo como principal meio para resolver eventuais divergências e aperfeiçoar suas práticas, a Amil criou, em 2012, o serviço de Ouvidoria - um ano antes de se tornar obrigatório às operadoras de planos de saúde. Esse canal de atendimento tem papel fundamental na identificação de necessidades e na administração de demandas, representando a voz do cliente dentro do ambiente corporativo.

A rede própria da Amil é composta por 31 hospitais, 43 unidades médicas avançadas e centros médicos, seis unidades TotalCare e seis Unidades de Correção Postural, além de um centro médico do Amil Resgate Saúde. A Companhia também administra uma rede preferencial própria voltada ao atendimento de casos de saúde mais complexos.

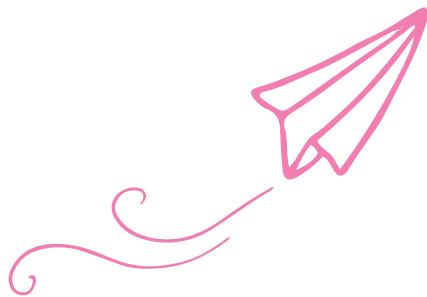
Já a rede credenciada, presente em todo o território nacional, conta com cerca de 2,1 mil hospitais, 27 mil consultórios e clínicas médicas e 7,6 mil laboratórios e centros de diagnóstico por imagem.



A REDE PRÓPRIA DA AMIL É COMPOSTA POR  
31 HOSPITAIS, 43 UNIDADES MÉDICAS  
AVANÇADAS E CENTROS MÉDICOS, SEIS  
UNIDADES TOTALCARE E SEIS UNIDADES  
DE CORREÇÃO POSTURAL, ALÉM DE UM  
CENTRO MÉDICO DO AMIL RESGATE SAÚDE.

## SERVICE NETWORK

GRI 2.2



Amil invests constantly in its service channels, implementing multi-channel solutions and digital services to simplify interaction with its members, contracted health service providers and brokers, including the amil.com.br website, the 24 hour helpline and apps for smartphones and tablets.

Amil believes that dialogue is the best means of solving potential differences and improving its best practices. With this in mind, in 2012 it created the Ombudsman service, one year before it became mandatory for healthcare plans. This service channel plays a fundamental role in identifying needs and administering demands, acting as the customer's voice within the Company.

Amil's proprietary network comprises 31 hospitals, 43 advanced medical units and medical centers, six Total Care units and six Posture Correction Units, in addition to an Amil Health Rescue emergency center. The Company also manages a preferential network for dealing with more complex health issues.

The contracted network is present throughout Brazil, and consists of around 2,100 hospitals, 27,000 medical offices and clinics and 7,600 laboratories and diagnostic imaging centers.

AMIL'S PROPRIETARY NETWORK COMPRISSES 31 HOSPITALS,  
43 ADVANCED MEDICAL UNITS AND MEDICAL CENTERS,  
SIX TOTAL CARE UNITS AND SIX POSTURE CORRECTION  
UNITS, IN ADDITION TO AN AMIL HEALTH RESCUE  
EMERGENCY CENTER.





02

## 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. A estrutura de Governança Corporativa da Companhia também favorece um desempenho alinhado às demandas de seus diversos públicos de interesse, de forma coerente com princípios internacionais.

Relevant 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. Its corporate governance structure also favors alignment with the needs of its various stakeholders, consistent with international principles.

## ESTRATÉGIA EM SUSTENTABILIDADE

GRI 1.2

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

A Companhia apoia e ajuda a difundir interna e externamente os dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas, ao qual aderiu em 2012. A iniciativa direciona a atuação de organizações corporativas em assuntos relacionados a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

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), o comitê auxilia na implantação de boas práticas de gerenciamento de recursos naturais e já vem promovendo melhorias nessa área da empresa.

## SUSTAINABILITY STRATEGY

GRI 1.2

Amil's Corporate Sustainability Strategy aims to disseminate knowledge among its employees and raise their awareness of the issue.

The Company adhered to the United Nations Global Compact in 2012 and supports and propagates its ten principles both internally and externally. The initiative guides companies' activities in regard to issues related to human rights, labor rights, environmental protection and anti-corruption.

As part of its corporate strategy, last year Amil created the Environmental Technical Committee for the Proprietary Service Network. Charged with standardizing the Health Service Waste Management Plan (PGRSS), the committee helps implement best natural resource management practices and has already resulted in several improvements in this area.

Ainda em 2014, foi lançado pela Diretoria de Sustentabilidade o Movimento Saúde 360, que tem como foco a conscientização e o combate à obesidade infantil por meio da disseminação de valores e hábitos saudáveis. A iniciativa reúne 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.

Also in 2014 the Sustainability area launched the 360 Health Movement which focuses on raising awareness of and combating childhood obesity through the propagation of healthy values and habits. The program involves the training of health professionals; relationship initiatives with educational institutions and medical associations; events for parents, pregnant mothers and children; research; and a site containing updated information on the subject.



Corrida Disney Magic Run 2014 – Aterro do Flamengo no Rio de Janeiro  
2014 Disney Magic Run Race – Aterro do Flamengo in Rio de Janeiro



No que se refere à cadeia de suprimentos, a Amil continuou com sua participação 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. Seu objetivo é 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.

A Olimpíadas Amil Gerações retornou em 2014, após ter sido interrompida para a reestruturação de processos e procedimentos internos devido à associação da Companhia com o UnitedHealth Group. O projeto educacional iniciado em 2011 tem o objetivo de conscientizar os colaboradores no que se refere às melhores práticas do cotidiano relacionadas à sustentabilidade. As ações planejadas em 2014 serão realizadas em 2015.

In regard to the supply chain, Amil continued to participate in the Innovation and Sustainability in the Value Chain project developed by the Sustainability Studies Center (GVces) of the Getulio Vargas Foundation's Business Administration School. The project aims to foster innovation in business models, strategies, relationships, processes, products, services and practices in line with sustainable development. Throughout the year Amil's Sustainability and Procurement departments participated in workshops on the subject.

2014 also saw the revival of the Amil Generation Olympics, which had been interrupted due to the need to restructure internal processes and procedures following the association with UnitedHealth Group. This educational project, which began in 2011, aims to raise employees' awareness of best sustainability practices on a day-to-day basis. The initiatives which were planned in 2014 will be carried out in 2015.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

A partir da associação com o UnitedHealth Group, em 2012, percebeu-se a necessidade de consolidar a governança corporativa da Amil, estabelecendo processos cada vez mais transparentes, inspirados no exemplo do grupo americano.

Em 2013, foi estruturada a nova área de *Compliance*, que se consolidou no ano seguinte. Em 2014, foi feita a estruturação da área de Relações Institucionais e iniciada a criação de uma nova área voltada para resiliência corporativa, um tema que o UnitedHealth Group domina como uma das melhores empresas no mundo.

Também teve início no último ano a reestruturação da Diretoria Técnica, que deve ser finalizada em 2015.

## CORPORATE GOVERNANCE

Following the association with UnitedHealth Group in 2012, the need to consolidate Amil's corporate governance became apparent in order to establish increasingly transparent processes inspired by UnitedHealth Group's example.

In 2013, we structured the new Compliance area, which was consolidated last year. In 2014, we structured the Institutional Relations area and began the creation of a new area devoted to corporate resilience, an issue that UnitedHealth Group dominates, being considered one of the best companies in the world in this respect.

At the end of the year, we also began restructuring the Technical area, which should be concluded in 2015.

### UNITEDHEALTH GROUP®

TEVE INÍCIO NO  
ÚLTIMO ANO A  
REESTRUTURAÇÃO  
DA DIRETORIA  
TÉCNICA, QUE DEVE  
SER FINALIZADA  
EM 2015.

AT THE END OF THE  
YEAR, WE ALSO BEGAN  
RESTRUCTURING THE  
TECHNICAL AREA, WHICH  
SHOULD BE CONCLUDED  
IN 2015.

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 4.1; 4.2; 4.3; LA13

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. O Conselho de Administração foi extinto em 2013 e, desde então, a empresa passou a ser administrada por uma Diretoria Estatutária, conforme detalhado a seguir.

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 do UnitedHealth Group.

A sustentabilidade, incorporada oficialmente nos negócios e no processo de gestão da empresa desde 2012, tem se fortalecido dentro da estrutura organizacional por meio da Diretoria de Sustentabilidade.

## GOVERNANCE STRUCTURE

GRI 4.1; 4.2; 4.3; LA13

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. In 2013, the Board of Directors was wound up and the Company has been run since then by a Board of Executive Officers, as detailed below.

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.

Sustainability, which has been an integral part of the Company's business and management processes since 2012, has gained strength within the organizational structure thanks to the creation of the Sustainability area.



Além disso, com vistas a garantir a transparência dos processos administrativos, a Companhia conta com um comitê de cinco integrantes da alta administração, sendo Vice-Presidência, *Chief Finance Officer* (CFO), Diretoria de Recursos Humanos e Qualidade, Serviços Próprios e Diretoria de *Compliance*.

In order to ensure transparent administrative processes, the Company also created a committee comprising five members of senior management: the Vice President, the Chief Financial Officer, the Human Resources and Quality Officer, the Proprietary Services Officer and the Compliance Officer.

## DIRETORIA ESTATUTÁRIA

A Diretoria estatutária é composta, atualmente, por um Diretor Presidente, um Diretor Financeiro, um Diretor de Tecnologia da Informação e um Diretor Operacional. Eleitos para mandato de dois anos, com direito à reeleição, os membros 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.

## STATUTORY BOARD OF EXECUTIVE OFFICERS

The Board of Executive Officers currently consists of the Chief Executive Officer, Chief Financial Officer, Chief Information Technology Officer and Chief Operating Officer, all of whom elected for a two-year term, with the right to 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 officers jointly whenever deemed necessary.

**Edson de Godoy Bueno**

Diretor Presidente  
Chief Executive Officer

**Gilberto João Ferreira da Costa**

Diretor Financeiro  
Chief Financial Officer

**Telmo Ferreira Pereira**

Diretor de Tecnologia da Informação  
Chief Information Technology Officer

**Cássio Roberto Seleme Zandoná**

Diretor Operacional (Região RJ)  
Chief Operating Officer (RJ Region)

## **Conselho Fiscal**

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

## **Assembleia Geral**

A Assembleia Geral representa o órgão supremo da Companhia e tem papel importante na gestão dos negócios. Reúne-se ordinariamente uma vez por ano e extraordinariamente sempre que necessário.

## **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**

A área, implantada em 2013, tem a responsabilidade de garantir a transparência dos processos da empresa.

## **Audit Committee**

This committee comprises three to five members, appointed for a unified one-year term, with the possibility of re-election. 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 considered necessary.

## **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 and is responsible for ensuring the transparency of the Company's processes.

A SUSTENTABILIDADE, INCORPORADA OFICIALMENTE NOS NEGÓCIOS E NO PROCESSO DE GESTÃO DA EMPRESA DESDE 2012, TEM SE FORTALECIDO DENTRO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL POR MEIO DA DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE.

SUSTAINABILITY, WHICH HAS BEEN AN INTEGRAL PART OF THE COMPANY'S BUSINESS AND MANAGEMENT PROCESSES SINCE 2012, HAS GAINED STRENGTH WITHIN THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE THANKS TO THE CREATION OF THE SUSTAINABILITY AREA.

### Café&Ideias

O principal objetivo do evento Café&Ideias é estreitar o relacionamento da diretoria dos hospitais com os colaboradores e mantê-los informados sobre as estratégias da Companhia. Colaboradores de diferentes áreas dos hospitais da rede Amil são convidados por suas diretorias para participar. Durante duas horas, os participantes são informados sobre as estratégias e diretrizes do hospital, assim como outros assuntos do dia a dia dos profissionais. Os colaboradores também podem compartilhar suas experiências e realizações profissionais, expor ideias para aperfeiçoar o dia a dia de trabalho, dúvidas etc.

### Coffee&Ideas

The main idea behind the Coffee&Ideas event is to strengthen ties between hospital management and employees and keep them up-to-date on the Company's strategies. Employees from different areas of Amil hospitals are invited by their managing boards to participate. For two hours, the participants are informed of the hospital's strategies and guidelines, as well as other issues related to day-to-day operations. It is also an opportunity for employees to share their experiences and professional achievement, putting forward ideas to improve their day-to-day activities, clearing up doubts, etc.

## TRANSPARÊNCIA E EQUIDADE NO RELACIONAMENTO

GRI 4.4; 4.6; S05

Com o objetivo de promover a transparência e equidade no relacionamento com seus diversos públicos, assim como evitar conflitos de interesse, a Amil dispõe dos seguintes mecanismos de apoio aos órgãos de governança:

### ○ Política de Divulgação de Informações

Ao estabelecer as práticas de divulgação e uso de informações relevantes da Companhia, esta política é dirigida a todos os profissionais da empresa que, em virtude de cargo, função ou posição, tenham acesso a informações privilegiadas.

### ○ Assembleia de Acionistas

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. Assembleias Gerais Extraordinárias são convocadas quando necessário. Assim, mantém-se a transparência e o bom relacionamento com os investidores da Companhia.

## TRANSPARENCY AND EQUALITY IN RELATIONSHIPS

GRI 4.4; 4.6; S05

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

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

### ○ Annual Shareholders' Meeting

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. Extraordinary Shareholders' Meetings are convened whenever necessary. This body ensures transparent relations with shareholders and investors.



## O CÓDIGO DE ÉTICA NORTEIA A CONDUTA DE TODOS OS COLABORADORES DA AMIL.

THE CODE OF ETHICS GUIDES THE CONDUCT OF ALL AMIL'S EMPLOYEES.

### ○ Código de Ética

O documento norteia a conduta de todos os colaboradores da Amil, promovendo a tomada de decisões profissionais com base nos valores da Companhia. Assim é possível que a empresa mantenha relacionamentos íntegros e respeitosos com seus diversos públicos.

○ Colaboração para o setor de saúde suplementar  
A Amil acredita no debate e na colaboração como formas de contribuir para o desenvolvimento do setor de Saúde e da sociedade. Nesse sentido, a Companhia participa de diversas câmaras técnicas da ANS e compõe a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) e a Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge). Essas duas entidades, como representantes das operadoras de planos de saúde no Brasil, têm papel fundamental para a discussão de novos modelos assistenciais, formatos de financiamento e sustentabilidade do setor.

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

### ○ Code of Ethics

This document guides the conduct of all Amil's employees, promoting professional decision making based on the Company's values, thereby ensuring that relations with its stakeholders are based on integrity and respect.

### ○ Collaboration for the private healthcare sector

Amil believes that debate and collaboration are the best means of contributing to the development of the healthcare sector and society as a whole. With this in mind, it participates in various ANS chambers and is a member of the National Private Healthcare Federation (FenaSaúde) and the Brazilian Association of Group Medicine (Abramge). As the representatives of health plan operators in Brazil, these two organizations play a fundamental role in the discussions concerning new healthcare models and financing formats, as well as sector sustainability.

Amil also sponsors congresses in areas related to consumer protection, health and health ethics through its subsidiaries.

# RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

GRI S05

A área de Relações Institucionais foi criada em 2014 com o importante papel de estreitar o relacionamento da empresa com seus parceiros comerciais, órgãos governamentais, parlamentos e outros públicos institucionais. A criação da área foi incentivada a partir da incorporação ao grupo americano, que passou a influenciar a equipe brasileira para a busca de novas formas de se relacionar com todas as partes interessadas de seu negócio, de forma participativa e transparente.

Para atender a esse objetivo, foi constituído o Conselho de Relações Institucionais, do qual fazem parte a Diretoria de mesmo nome, a Diretoria de Comunicação e Marketing, a Diretoria Técnica e o Vice Presidente da empresa. Dessa forma, o Conselho representa um mecanismo de transparência e alinhamento das práticas da Companhia

# INSTITUTIONAL RELATIONS

GRI S05

The Institutional Relations Area was created in 2014 with the important role of forming closer ties between the Company and its commercial partners, government bodies, legislatures and other public institutions. The creation of this new area was triggered after the Company joined UnitedHealth Group, which encouraged the Brazilian team to seek new ways of fostering relations with all its stakeholders in a participative and transparent manner.

With this in mind, it constituted the Institutional Relations Committee, part of the same area, comprising the Company's Vice-President, Communications and Marketing Officer and Technical Officer, as a means of ensuring transparency and alignment with the Company's best practices.



## UM DOS GRANDES DESAFIOS DA DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS É MANTER A INTEGRAÇÃO A OUTRAS ÁREAS IMPORTANTES DA EMPRESA.

ONE OF ITS GREATEST CHALLENGES IS TO PROMOTE INTEGRATION WITH THE COMPANY'S OTHER IMPORTANT AREAS.

Uma tarefa de grande importância da Diretoria de Relações Institucionais é o acompanhamento sistemático de projetos de lei no Congresso Nacional e Assembleias Legislativas que possam impactar de forma positiva ou negativa os negócios da Amil. Cabe à esta área a produção, organização e sistematização de informações que possam melhor subsidiar os parlamentares e o poder executivo na tomada de decisão.

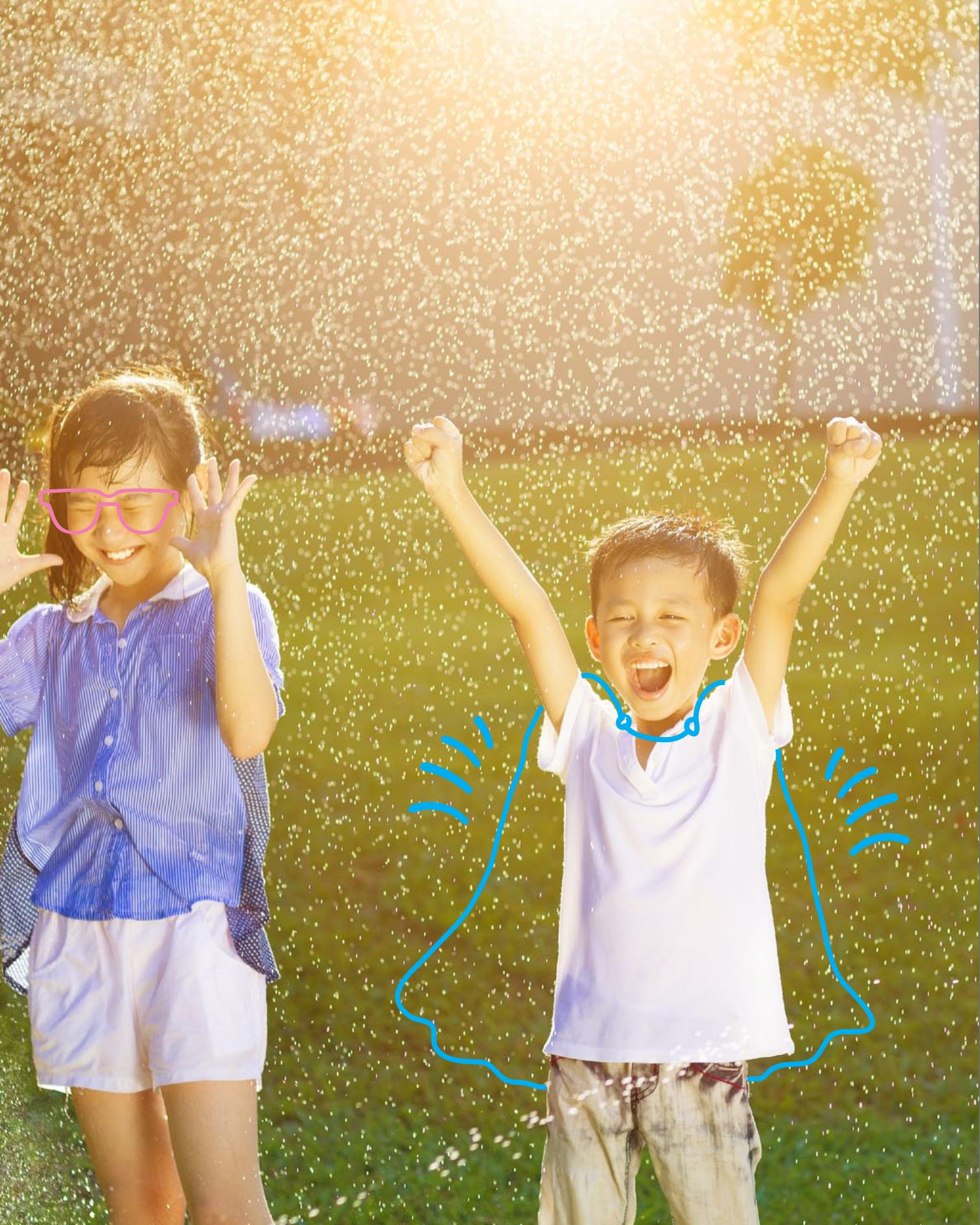
Um dos grandes desafios da Diretoria é manter a integração a outras áreas importantes da empresa, garantindo a preservação da imagem da Amil junto a seus diversos públicos, como por exemplo por meio da Diretoria de Comunicação e Marketing.

A área também mantém uma relação próxima com a Diretoria de *Compliance* da empresa, para garantir a conformidade com normas e regulamentos relevantes, e com a Diretoria de Sustentabilidade, que estabelece uma parceria positiva com o governo por meio de campanhas voltadas para o bem estar e saúde da população. A atual campanha do Movimento Saúde 360, contra a obesidade infantil, é um exemplo de iniciativa que representa uma positiva oportunidade para o setor de se relacionar com o Ministério da Saúde, buscando a construção de ações conjuntas em prol da sociedade.

One of the area's major tasks is to systematically monitor bills in Congress and other legislative assemblies that could have a positive or negative impact on Amil's business, and produce, organize and systemize information to help the legislative and executive powers in their decision making processes.

One of its greatest challenges is to promote integration with the Company's other important areas, such as Communications and Marketing, thereby ensuring the preservation of Amil's image with its various stakeholders.

It also maintains close relations with the Compliance area in order to ensure conformity with the pertinent rules and regulations, and also with the Sustainability area, which establishes positive partnerships with government through campaigns to promote the health and well-being of the population. One such example is the current 360 Health Movement campaign against childhood obesity, which represents a positive opportunity for the sector to build ties with the Ministry of Health for the construction of joint initiatives to further the well-being of society.



03

## TRANSPARÊNCIA E ÉTICA

TRANSPARENCY AND ETHICS

Tema Material – Com apoio da área de *Compliance* a Amil mantém um relacionamento aberto e claro com seus públicos de interesse e a nova área de resiliência corporativa dá agora subsídios para a Amil minimizar impactos negativos sobre seus negócios, preparando a Companhia para lidar com diferentes desafios, sempre de forma responsável e transparente.

Relevant Theme - With support from the Compliance Area, Amil maintains clear and open relations with its stakeholders and the new Corporate Resilience area will help the Company minimize negative impacts on its business, equipping it to deal with various challenges in a responsible and transparent manner.

## RESILIÊNCIA CORPORATIVA

Em 2014 foi iniciada a estrutura de uma nova área da Amil, com foco em resiliência corporativa. Ela tem o objetivo de preparar a empresa para superar e lidar com eventuais riscos, minimizando impactos negativos para o negócio. Uma empresa com uma boa resiliência corporativa está menos suscetível a crises e consegue se preparar positivamente para situações de alto impacto para os negócios. Um programa de resiliência e resposta corporativa auxilia as equipes a analisar riscos e impactos e formular planos adequados para lidar com eles.

A nova área surgiu a partir da experiência do UnitedHealth Group, que possui um trabalho com foco em resiliência há quase 10 anos, e é considerada uma das melhores empresas no mundo a tratar do tema. Esse conhecimento está sendo compartilhado com a Amil, que o aproveita para a consolidação de uma área bem estruturada e com ações efetivas.

A novidade será implantada em todas as áreas da Amil, considerando operadora, hospitais e rede própria, seguindo quatro etapas principais de trabalho: Análise de Impactos de Negócio; criação do Plano de Continuidade de Negócios propriamente dito, exercícios para validação do mesmo, e certificação anual do plano.

Durante o último ano, foram iniciados os procedimentos de análise de impacto das diferentes áreas da Companhia, levando em conta a experiência do UnitedHealth Group e as especificidades do Brasil e das regiões onde estão localizados os negócios. Com um trabalho árduo, 20% das áreas de atuação da Amil já tiveram sua análise de impactos realizada, o que deve se estender a aproximadamente mais 50 áreas da empresa. Trata-se de um trabalho contínuo, com análises e revisões a cada três meses e uma avaliação global anual. A partir de então, será elaborado um plano de gerenciamento para cada uma das áreas, assim como seus principais indicadores de impactos.

O Programa de Gerenciamento de Evento oferece diretrizes de atuação no caso de diferentes acontecimentos emergenciais e também já começou a ser definido em 2014. O programa contará com pessoas responsáveis e treinadas para encaminhar os procedimentos em casos de emergências, garantindo uma resposta rápida, eficaz e compassiva. Uma equipe inicial de Contato de Emergência já foi estabelecida, abrangendo operadora e hospitais, em São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Curitiba, e em unidades do Nordeste, com treinamento previsto para 2015.

## CORPORATE RESILIENCE

In 2014 a new area was created to focus on corporate resilience in order to prepare the Company to deal with and overcome potential risks, minimizing negative impacts on the business. A company with good corporate resilience is less susceptible to crises and can take positive steps in preparation for high-impact situations. A corporate resilience and response program helps the teams analyze risk and impact and draw up appropriate plans to deal with them.

The area was created based on the experience of UnitedHealth Group, which has been focusing on resilience for more than 10 years and is considered one of the best companies in the world in this respect. This expertise is now being shared with Amil, which is using it to consolidate a well-structured area and effective courses of action.

The initiatives will be implemented in the operator, the hospitals and the proprietary network in four main stages: Business Impact Analysis; the creation of a specific Business Continuity Plan; exercises for the validation of the plan; and annual certification of the plan.

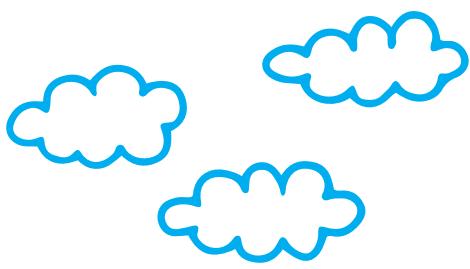
Throughout 2014, we began impact analysis procedures in the Company's various areas, based on UnitedHealth Group's experience and the characteristics of the Brazilian market and the particular regions where its business is present. Following a great deal of hard work, impact analyses were performed in 20% of Amil's business areas and will be extended to another 50. This is a continuous process, which involves analyses and reviews every three months, as well as an overall annual evaluation. Thereafter, we will begin drawing up a management plan for each area, as well as their main impact indicators.

The event management program provides guidelines to be followed in case of different emergency scenarios and we also began defining it in 2014. The program will rely on responsible and trained personnel to implement the procedures in cases of emergency, thus ensuring a quick, effective and compassionate response. An initial Emergency Contact team has already been established, covering the operator and the hospitals in São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Curitiba and the Northeast. Training is planned for 2015.



EM 2014 FOI  
INICIADA A  
ESTRUTURA DE UMA  
NOVA ÁREA DA  
AMIL, COM FOCO  
EM RESILIÊNCIA  
CORPORATIVA.

IN 2014 A NEW AREA WAS  
CREATED TO FOCUS ON  
CORPORATE RESILIENCE.



Os planos de gerenciamento contarão com procedimentos padrões englobando questões como falta de água, gás ou eletricidade, assim como a não entrega de serviço ou produto por parte de algum fornecedor, além de outros eventos críticos relevantes.

Um exemplo da atuação da Amil em 2014 diante de uma situação emergencial, foi o caso da doença Ebola, que representou um possível impacto para as atividades da empresa. A Amil se preparou seguindo as diretrizes da área de resiliência corporativa, o que serviu como uma oportunidade de exercício para a estruturação de procedimentos em casos críticos. Foram acionadas as principais áreas da empresa relacionadas ao contato com pacientes ou à comunicação institucional e criou-se um plano de comunicação, para definir o posicionamento da empresa frente aos questionamentos da população.

#### **Parceiros na Prevenção: o exemplo do UnitedHealth Group para a Amil**

Em 2014, duas tempestades de inverno causaram problemas para o grupo americano, ao afetar alguns de seus fornecedores. Para garantir o atendimento sem interrupções a seus clientes, o UnitedHealth Group conduziu o processo de gerenciamento de eventos junto a seus parceiros, o que possibilitou a avaliação de impactos, oferecendo uma resposta segura e oportuna para ajustar o trabalho em condições críticas. A equipe de Gerenciamento de Eventos do UnitedHealth Group atuou em conjunto com os envolvidos e as áreas relevantes dentro da empresa para implantar as soluções necessárias à resolução dos problemas, evitando qualquer tipo de impacto nos seus serviços.

The management plans will consist of standard procedures encompassing issues such as water, gas or electricity shortages, as well as the non-delivery of a product or service by a supplier, in addition to other important critical events.

One example of Amil's reaction when faced with an emergency situation was the Ebola outbreak in 2014, which represented a possible impact on the Company's activities. The Company prepared itself by following the guidelines provided by the Corporate Resilience area, which served as an opportunity to structure procedures to be adhered to in critical situations. The Company's main areas related to patient contact and institutional communications were mobilized and a communications plan was drawn up to define the Company's position in light of public questioning.

#### **Partners in Prevention: The example of UnitedHealth Group**

In 2014, two winter storms caused serious problems for the UnitedHealth Group because some of its suppliers were affected. In order to ensure uninterrupted service for its customers, it implemented the event management process with its partners, enabling them to evaluate impacts and offer a safe and timely response in terms of adjusting in times of critical conditions. The UnitedHealth Group Event Management team worked in tandem with those involved and with the relevant areas within the company to implement solutions for resolving problems, thus avoiding any adverse impact on its services.



# COMPLIANCE

GRI SO2; SO3; SO4

A área de *compliance* foi criada em 2013, com o objetivo de formalizar diretrizes corporativas, definindo práticas claras a serem seguidas no cotidiano de todas as áreas. Durante aquele ano, foram realizadas diversas ações, como a reestruturação e formalização de procedimentos, bem como a elaboração e a adequação de documentos e treinamentos. Nesse sentido, foi lançado o novo Código de Ética Amil e um canal de *help desk* exclusivo para tratar de assuntos de *compliance*. Foram revisados os Procedimentos Operacionais Padrão (POP), assim como políticas, contratos, práticas de doações e de pagamentos.

Todas essas ações realizadas em 2013 permitiram alinhar as principais práticas da Amil e do UnitedHealth Group no mesmo padrão do programa de *compliance* mundialmente aplicado pelo grupo americano, garantindo unidade nos procedimentos da Companhia.

Em 2014, os processos continuaram evoluindo. Todos os controles e fluxos operacionais foram implantados, e testes de auditoria foram realizados para comprovar e aprimorar os controles existentes. Além disso, todos os níveis foram capacitados presencialmente, o que permitiu à equipe responsável identificar práticas que precisavam de revisão e ajustes, oferecendo maior segurança e velocidade na apuração de falhas.

Outro foco de trabalho no último ano foi a automação do fluxo dos processos de *compliance* definidos no ano anterior. Além de promover mais velocidade, a automação de processos melhora a rastreabilidade de registros e edição de documentos e está alinhada às estratégias de sustentabilidade da empresa, disponibilizando todo o material de *compliance* e o Código de Ética apenas em veículos eletrônicos e digitais, evitando o uso excessivo de papel.

# COMPLIANCE

GRI SO2; SO3; SO4

The Compliance area was created in 2013, with the aim of drawing up corporate guidelines and defining clear practices to be followed in the day-to-day activities of all the business areas. In the same year, various initiatives were implemented, including the restructuring and formalization of procedures and the preparation and fine-tuning of documents and training sessions. Amil also launched its new Code of Ethics and an exclusive compliance helpdesk. The Standard Operational Procedures were also revised, as were donation and payment policies, contracts and practices.

All of these initiatives in 2013 enabled Amil to align its main practices with those of UnitedHealth Group, following the same compliance standards globally applied by the American firm, thereby ensuring the coherence of all the Company's procedures.

The processes continued to make progress throughout 2014. All of the operational controls and flows were implemented and audit tests were carried out to validate and improve existing controls. In addition, all levels were trained on-site, enabling the responsible team to identify practices that needed to be reviewed and adjusted, thus ensuring greater security and timeliness in investigating errors.

Another area of focus in 2014 was the automation of the compliance process flows defined in the previous year. In addition to ensuring greater speed, process automation improves the traceability of records and the editing of documents, in line with the Company's sustainability strategy. All of the compliance information and the Code of Ethics are available through electronic and digital channels only, thus avoiding excessive use of paper.

A ÁREA DE COMPLIANCE FOI CRIADA COM O OBJETIVO DE FORMALIZAR DIRETRIZES CORPORATIVAS, DEFININDO PRÁTICAS CLARAS A SEREM SEGUIDAS NO COTIDIANO DE TODAS AS ÁREAS.

THE COMPLIANCE AREA WAS CREATED WITH THE AIM OF DRAWING UP CORPORATE GUIDELINES AND DEFINING CLEAR PRACTICES TO BE FOLLOWED IN THE DAY-TO-DAY ACTIVITIES OF ALL THE BUSINESS AREAS.

Para garantir que seus fornecedores e prestadores de serviço sigam os mesmos princípios corporativos, todas as regras internas de controle do *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA), Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior, foram inseridas em todos os contratos da Companhia. Uma palestra sobre o programa de *compliance* da Amil, oferecida a seus 100 maiores parceiros (em volume financeiro e quantidade de material entregue), divulgou as novas diretrizes e políticas da empresa, incluindo aquelas relacionadas a patrocínios e marketing. A intenção é ampliar essa abrangência e continuar a aplicar palestras com os demais fornecedores.

Para o futuro, a Amil pretende continuar revisando outras políticas corporativas para alinhar suas operações às práticas internacionais, além de promover a última rodada de testes de auditoria de programa de *compliance*, com a participação de auditores externos independentes. A partir de 2015, as auditorias vão fazer, além dos testes periódicos, análises mensais em relação a todos os controles estabelecidos, garantindo a melhoria dos processos.

In order to ensure that suppliers and service providers follow the same corporate principles, all the internal control procedures defined in the Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) have been included in all Company contracts. A lecture on Amil's compliance program was given to its top 100 partners (in terms of financial turnover and volume of material delivered), presenting the Company's new guidelines and policies, including those related to sponsorship and marketing. The plan is to extend this coverage and offer lectures to the other suppliers.

Looking ahead, Amil intends to revise other corporate policies to align its operations with international practices, as well as implementing the final round of the compliance program's audit tests with the aid of the independent external auditors. In addition to periodic testing, as of 2015 the auditors will carry out monthly analysis of all the established controls in order to ensure process improvement.



O treinamento anticorrupção global, iniciado em 2013, teve continuidade no último ano, com base na FCPA, legislação que passou a regulamentar todas as atividades diárias da empresa. Foi alcançada a meta de 100% de gestores treinados, sendo 72% em 2013 e 28% em 2014. No caso de colaboradores não gestores, foi atingida a marca de 92%, sendo 31% treinados em 2013 e 61% em 2014.

Mais de 83% das unidades de negócio da empresa foram submetidas à avaliação de riscos relacionados à corrupção. Na área de novos negócios, foram avaliadas as seis empresas adquiridas pela Amil em 2014. Já entre os fornecedores, foi realizada análise de reputação e riscos relacionados à corrupção em 8.069 novos parceiros contratados ou recadastrados no banco de dados da Companhia.

Não foram observados, em 2014, quaisquer casos envolvendo atos de corrupção com colaboradores. Mesmo assim, a Amil mantém canais de reporte de fraudes, corrupção, suborno ou descumprimento das políticas corporativas por meio de website, telefone ou e-mail, sempre garantindo anonimato ao relator. As decisões e medidas que possam vir a ser tomadas são discutidas pelo Comitê de Ética e *Compliance*, que se reúne trimestralmente e conta com a participação das equipes de *Compliance*, Financeiro, Recursos Humanos, Auditoria Interna e Jurídico.





The global anti-corruption training program which began in 2013 continued throughout 2014 based on the FCPA, which now regulates all the Company's daily activities. One hundred percent of managers have now been trained (72% of whom in 2013 and 28% in 2014), as have 92% of non-managerial employees (31% in 2013 and 61% in 2014).

More than 83% of the Company's business units were submitted to corruption-related risk evaluations. In the New Business area, the six companies acquired by Amil in 2014 were assessed. In addition, 8,069 new and existing suppliers registered in the Company's database were subjected to reputation and corruption-related risk analyses.

In 2014 there were no cases involving corruption on the part of Company employees. Nevertheless, Amil maintains electronic, telephone and e-mail channels through which to report fraud, corruption, bribery or failure to comply with corporate policies and guarantees the anonymity of the informant. Possible future decisions and measures are discussed by the Ethics and Compliance Committee, which meets every three months and is supported by the compliance, finance, human resources, internal audit and legal teams.





# RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO

GRI 1.2; HR1; HR2; HR6; HR7; HR10; HR11; SO4

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. Os direitos humanos também são uma preocupação importante na gestão da Companhia, e, em 2014, 95% dos fornecedores contratados foram submetidos a algum tipo de avaliação com este foco, que abrange, por exemplo, questões relacionadas ao uso de trabalho escravo ou análogo ao escravo, trabalho infantil, ética e também corrupção.

Foi constatada uma irregularidade com um fornecedor no que diz respeito à violação dos direitos humanos, a empresa passou por uma avaliação de criticidade e risco, o que levou ao seu descredenciamento junto à Amil. Dessa forma, esse fornecedor passa a ser impedido de participar de qualquer processo de compra da Companhia.

Ainda em 2014, dois fornecedores contratados foram denunciados por envolvimento em casos de corrupção em outros clientes que não a Amil. Após a sinalização, os contratos foram terminados e os fornecedores substituídos e excluídos do banco de dados da Companhia.

# RESPONSIBILITY IN THE SUPPLY CHAIN

GRI 1.2; HR1; HR2; HR6; HR7; HR10; HR11; SO4

In order to ensure that the Company's guidelines are adopted by all its suppliers, Amil has adopted a product and service procurement policy that must be adhered to in all contracting procedures. Human rights are also a concern for Management and in 2014 95% of contracted suppliers were submitted to some type of evaluation related to this issue, focusing on such aspects as the use of child or forced labor, ethics and corruption.

In 2014, one supplier was found to be in violation of human rights and, following a critical risk assessment, was terminated and prohibited from participating in any procurement process with the Company.

Two contracted suppliers were reported for being involved in corruption with other clients, not Amil. Their contracts were also terminated and they were replaced and excluded from Amil's database.

A AMIL CONTA COM UMA  
POLÍTICA DE AQUISIÇÃO  
DE PRODUTOS E SERVIÇOS.

AMIL HAS ADOPTED A PRODUCT AND  
SERVICE PROCUREMENT POLICY.





A partir de 2014, foi incluída uma nova Cláusula da Responsabilidade Social nos contratos com fornecedores, considerando assuntos relacionados a meio ambiente, trabalho infantil, escravo ou análogo ao escravo e corrupção. Entre outras exigências, a nova cláusula é ainda mais rigorosa com relação à não contratação de trabalhadores menores de dezesseis anos de idade, salvo na condição de aprendizes de acordo com a legislação em vigor, e não empregar adolescentes de até 18 anos de idade em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno.

As of 2014, a new Social Responsibility Clause was included in supplier contracts, taking into account issues related to the environment, child labor, forced or compulsory labor and corruption. Among other requirements, the new clause is even more rigorous in regard to the non-hiring of under-sixteen-year-olds, except as apprentices in accordance with the law. It also states that teenagers up to the age of 18 should not be employed in areas which may be harmful to their physical, psychological, moral and social development, nor work in hazardous or unhealthy locations, or during hours that conflict with school hours, or at night.

Além disso, a criação da Equipe de Contratos, também no último ano, tem o objetivo de supervisionar todos os contratos da empresa. Entre novembro e dezembro, 341 contratos (finalizados ou vigentes) já foram adequados e assinados com esta nova cláusula.

Desde 2013, todas as empresas contratadas também devem assumir o compromisso de treinar todo seu quadro de funcionários em políticas anticorrupção, assim como conhecer o Código de Ética Amil, que aborda questões de direitos humanos. Tais procedimentos fazem parte do processo de homologação de fornecedores, que inclui avaliação documental, adequação às obrigações legais e, quando necessário, visita a suas instalações.

A Companhia disponibiliza um canal de comunicação para receber e tratar as queixas de seus *stakeholders*. 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 as 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. Nenhuma queixa foi feita em 2014.

A COMPANHIA  
DISPONIBILIZA  
UM CANAL DE  
COMUNICAÇÃO PARA  
RECEBER E TRATAR  
AS QUEIXAS DE SEUS  
STAKEHOLDERS.

A Contracts Team was also set up to oversee all the Company's contracts. In November and December, 341 contracts (finalized or in force) were altered to include the new clause.

As of 2013, all contracted companies have had to commit to training their entire workforce in anticorruption practices and ensure that they have a knowledge of Amil's Code of Ethics, which covers human rights issues. These procedures are part of the supplier ratification process, which includes the verification of documentation and full compliance with legal obligations, and, whenever necessary, visits to their installations.

The Company maintains a communications channel to receive and deal with stakeholder complaints. 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 complaint is followed up on a weekly basis to ensure that the supplier issues a report and that the complainant is duly notified. No such complaints were made in 2014.

THE COMPANY  
MAINTAINS A  
COMMUNICATIONS  
CHANNEL TO  
RECEIVE AND DEAL  
WITH STAKEHOLDER  
COMPLAINTS.



# 04

## BEM-ESTAR DO COLABORADOR

EMPLOYEES' WELL-BEING



Tema Material - Para a Amil, cada colaborador desempenha um papel fundamental no andamento do negócio. Por isso, a Companhia 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.

Relevant 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.

# NOSSO CORPO

GRI LA1; LA2

O quadro funcional da Amil em 31 de dezembro de 2014 contava com uma equipe de 25.714 colaboradores próprios, dos quais 88% estão em período integral e o restante em jornada de meio período. Dentre eles, 98% dos contratos são permanentes e apenas 2% são temporários.

A empresa costuma contar com uma concentração maior de colaboradores na região Sudeste. Contudo, em 2014, houve um aumento significativo no número de contratados no Nordeste, devido à construção de um novo hospital na região. A taxa de rotatividade no ano foi de 31%.

A maioria dos colaboradores da Amil é composta por mulheres, sendo 74% do total, e com idade entre 30 e 50 anos. Também havia, em 2014, 261 portadores de necessidades especiais na equipe da Companhia.

## Programa Jovem Aprendiz

Por meio do Programa Jovem Aprendiz, em 2014 foram contratados 301 jovens entre 18 e 22 anos, com segundo grau completo ou cursando o último ano. A empresa realiza um acompanhamento dos participantes 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 jovens 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. A Amil acredita no programa como um auxílio efetivo na preparação das futuras gerações para posições de responsabilidade profissional.

# OUR EMPLOYEES

GRI LA1; LA2

Amil closed 2014 with 25,714 employees, 88% of whom full-time and the remainder part-time. Of this total, 98% are permanent and only 2% temporary.

Normally, the Company has a higher concentration of employees in the Southeast region. In 2014, however, there was a substantial increase in the number of workers in the Northeast due to the construction of a new hospital in the region. The annual turnover rate was 31%.

In 2014, the workforce was predominantly female (74% of the total), aged between 30 and 50, and contained 261 people with special needs.

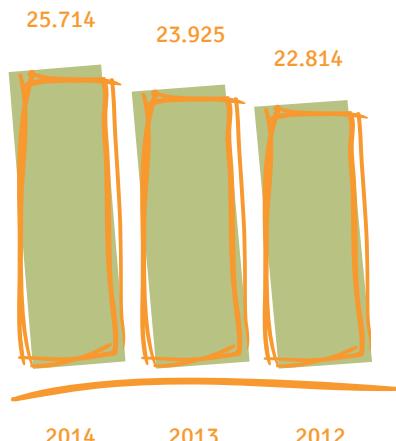
## Young Apprentice Program

In 2014, through the Young Apprentice Program, the Company hired 301 youngsters aged between 18 and 22, all high school graduates or in their final year. The Company monitors the participants via strategic initiatives such as performance evaluations, workshops and social responsibility activities, among others. The program takes place over two years, and after this time the youngsters 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 stipend, transport vouchers and in-house breakfast and lunch. Amil believes that the program is an effective means of preparing future generations for positions of professional responsibility.

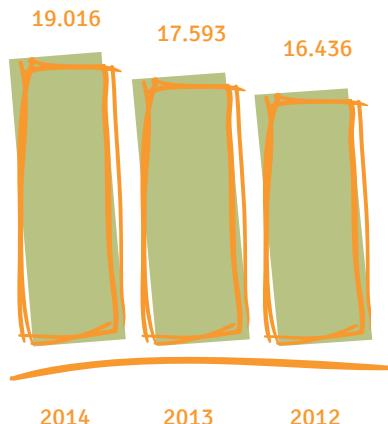
CATEGORIAS FUNCIONAIS E GRUPOS REPRESENTADOS  
FUNCTIONAL CATEGORIES AND GROUPS REPRESENTED

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

Total de colaboradores  
Total no. of employees



Colaboradores por gênero  
Feminino  
Employees by gender  
Female





### Colaboradores por gênero

Masculino

Employees by gender

Male

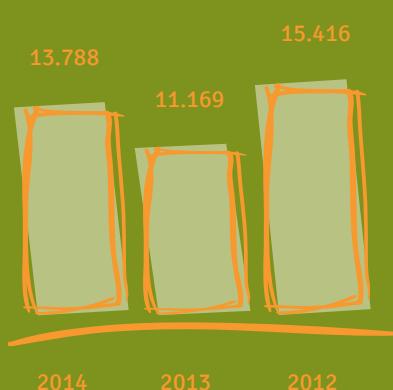


### Colaboradores por categoria funcional

Operacional

Employees by functional category

Operational

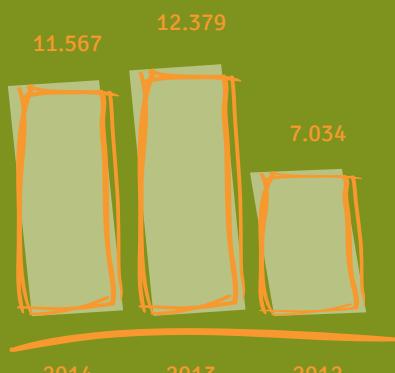


### Colaboradores por categoria funcional

Tático

Employees by functional category

Tactical

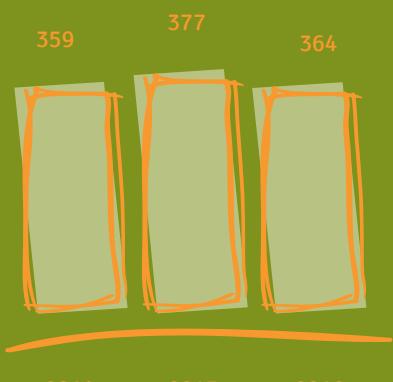


### Colaboradores por categoria funcional

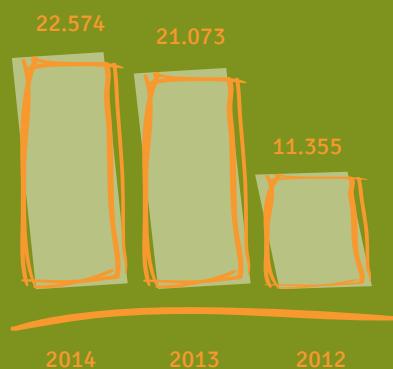
Estratégico

Employees by functional category

Strategic



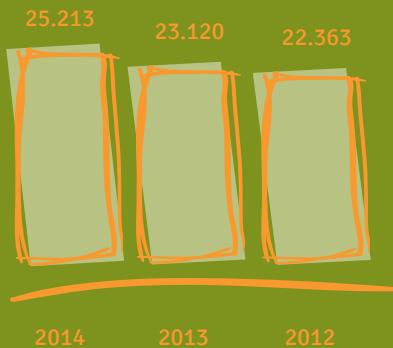
**Colaboradores por jornada de trabalho**  
**Regime de período integral**  
**Employees by working hours**  
**Full-time employees**



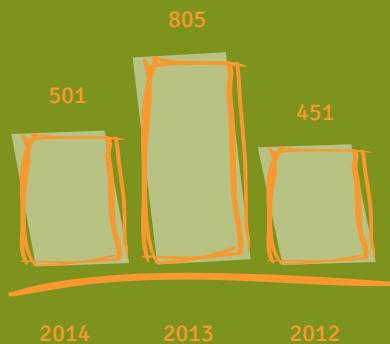
**Colaboradores por jornada de trabalho**  
**Regime de meio período**  
**Employees by working hours**  
**Part-time employees**



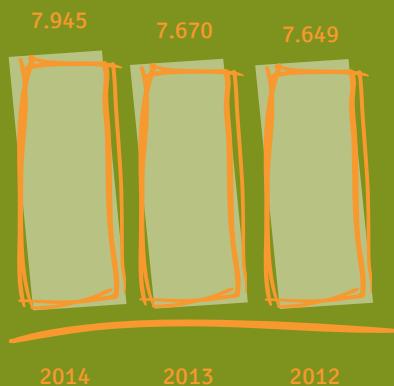
**Colaboradores por tipo de contrato**  
**Contrato permanente**  
**Employees by type of employment contract**  
**Permanent contract**



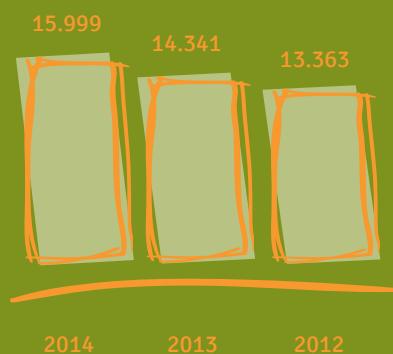
**Colaboradores por tipo de contrato**  
**Contrato temporário**  
**Employees by type of employment contract**  
**Temporary contract**



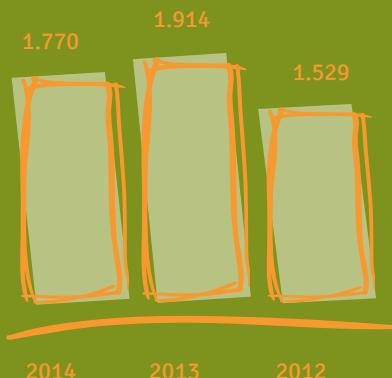
**Colaboradores por faixa etária**  
Abaixo de 30 anos  
Employees by age group  
Less than 30



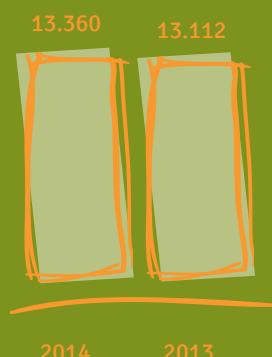
**Colaboradores por faixa etária**  
Entre 30 e 50 anos  
Employees by age group  
Between 30 and 50



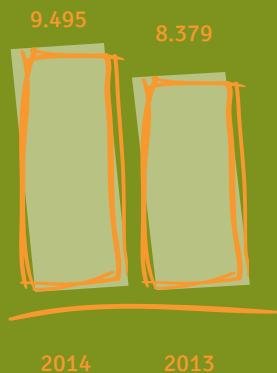
**Colaboradores por faixa etária**  
Acima de 50 anos  
Employees by age group  
More than 50



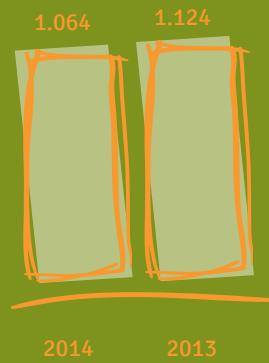
**Colaboradores por região**  
São Paulo  
Employees by region  
São Paulo



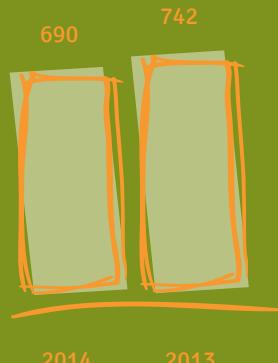
**Colaboradores por região**  
**Rio de Janeiro**  
**Employees by region**  
**Rio de Janeiro**



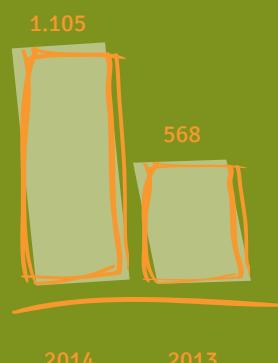
**Colaboradores por região**  
**Distrito Federal**  
**Employees by region**  
**Federal District**



**Colaboradores por região**  
**Paraná**  
**Employees by region**  
**Paraná**



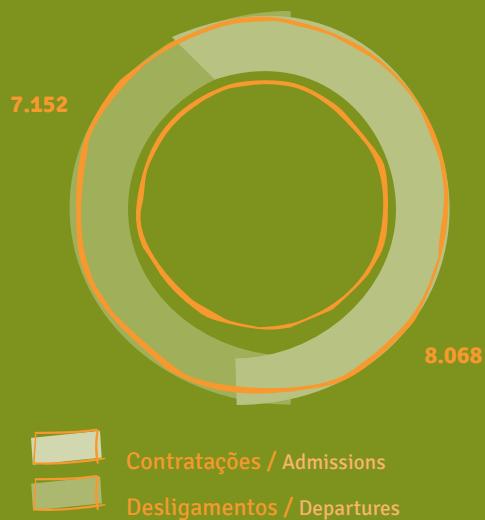
**Colaboradores por região**  
**Nordeste\* e Minas Gerais**  
**Employees by region**  
**Northeast\* and Minas Gerais**



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

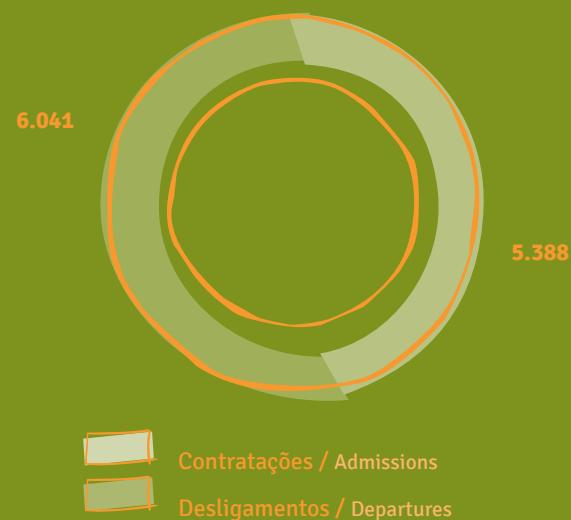
\*States of Pernambuco, Ceará, Bahia and Rio Grande do Norte.

### Rotatividade de colaboradores em 2014 (Total) Employee turnover in 2014 (Total)



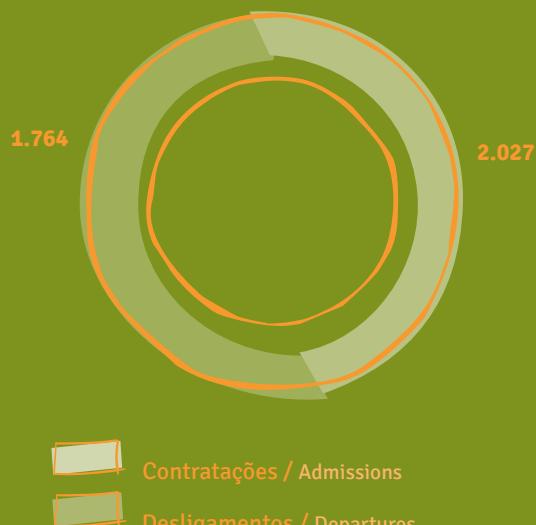
### Rotatividade de colaboradores em 2014 (Gênero) Employee turnover in 2014 (Gender)

Feminino  
Female



### Rotatividade de colaboradores em 2014 (Gênero) Masculino

Employee turnover in 2014 (Gender)  
Male

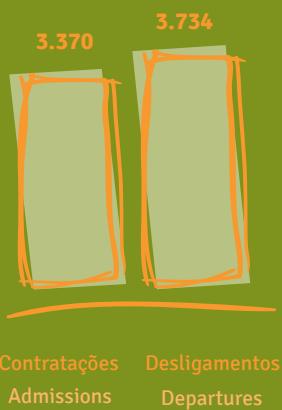


### Rotatividade de colaboradores em 2014 (Faixa etária) 16 a 25 anos

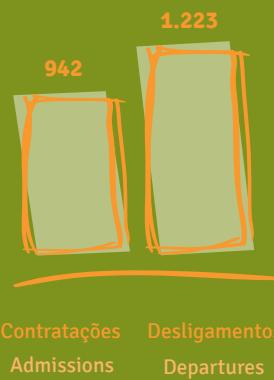
Employee turnover in 2014  
(Age group) Between 16 and 25



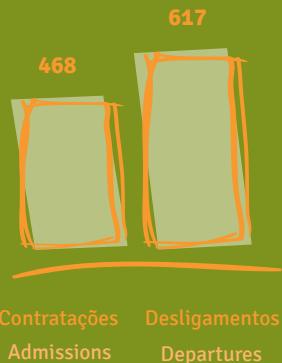
Rotatividade de colaboradores em 2014  
(Faixa etária) 26 a 35 anos  
Employee turnover in 2014  
Between 26 and 35



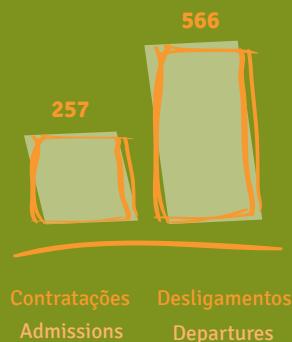
Rotatividade de colaboradores em 2014  
(Faixa etária) 36 a 40 anos  
Employee turnover in 2014  
Between 36 and 40



Rotatividade de colaboradores em 2014  
(Faixa etária) 41 a 45 anos  
Employee turnover in 2014  
Between 41 and 45



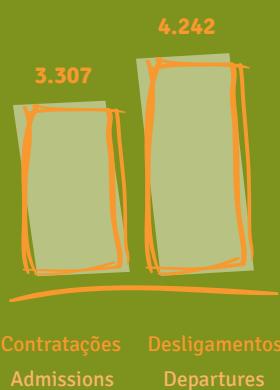
Rotatividade de colaboradores em 2014  
(Faixa etária) Acima de 45 anos  
Employee turnover in 2014  
Over 45



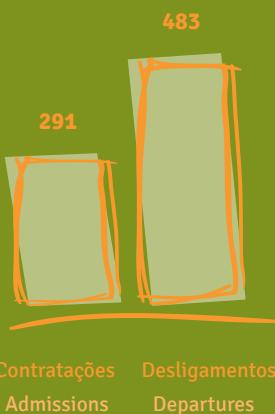
**Rotatividade de colaboradores em 2014 - (Região) Rio de Janeiro**  
Employee turnover in 2014 - (Region) Rio de Janeiro



**Rotatividade de colaboradores em 2014 - (Região) São Paulo**  
Employee turnover in 2014 - (Region) São Paulo



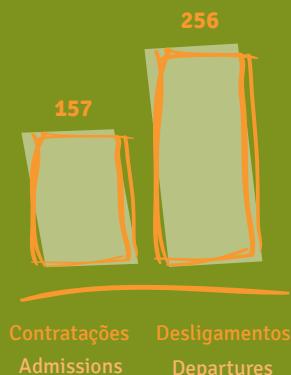
**Rotatividade de colaboradores em 2014 - Nordeste**  
Employee turnover in 2014 - (Region) Northeast



**Rotatividade de colaboradores em 2014 Distrito Federal**  
Employee turnover in 2014 - (Region) Federal District



**Rotatividade de colaboradores em 2014 Minas Gerais e Paraná**  
Employee turnover in 2014 - (Region) Minas Gerais and Paraná





## NOSSAS LIDERANÇAS

GRI EC7

A Amil investe em conhecimento, desenvolvimento, avaliação, qualificação e remuneração adequada para seus líderes, 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 Companhia, com participação de todo o grupo executivo, tanto na Operadora como na Rede Assistencial, em todo o território nacional.

A alta gerência da Amil, encarregada da definição e acompanhamento de metas e estratégias, é composta exclusivamente de brasileiros residentes no país. Isso inclui Diretoria, Presidência e Superintendência.

## OUR LEADERS

GRI EC7



Amil invests in the knowledge, development, evaluation, qualification and appropriate compensation of its leaders, 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

GRI 4.5

A Amil valoriza o esforço e o comprometimento de seus líderes, procurando atrair, reter e integrar os melhores profissionais do mercado. Para isso, a empresa conta com uma política de remuneração baseada nas melhores práticas corporativas, aliando resultados e recompensas. Por meio de avaliações e critérios claros e transparentes, é possível garantir a manutenção da equidade interna dos salários e a gratificação por desempenhos diferenciados.

Assim, a remuneração da Diretoria está estruturada em quatro categorias, de forma a compartilhar os ganhos e retribuir a superação de metas: 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.

Aspectos ambientais ainda não estão integrados formalmente na política de remuneração de líderes, mas estão presentes, na medida em que são abrangidos no desenvolvimento e desempenho de metas corporativas.



## COMPENSATION

GRI 4.5

Amil values its leaders' efforts and commitment, and seeks to attract, retain and integrate the best professionals in the market. It therefore adopts a compensation policy based on best corporate practices, aligning results with rewards. By adopting clear and transparent assessments and criteria, it is possible to maintain salary equality and bonuses in accordance with differentiated performance.

The Board of Executive Officers' compensation is divided into four categories in order to share profits and reward the achievement of targets: 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, 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.

Environmental aspects are not yet among senior management's compensation criteria, but they are taken into consideration in the Company's development and performance targets.



## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

GRI 4.10; LA12

A Amil considera a avaliação de desempenho um aspecto de elevada importância estratégica para os negócios. Por isso, realiza diversos processos voltados à qualificação de seus colaboradores, dos quais 80% receberam análises de desempenho em 2014.

Além disso, são realizados, a cada ano, processos de auto avaliação, avaliação da liderança, pares e clientes internos. As competências corporativas da Amil foram renovadas no último ano, alinhando-as com as competências e valores do UnitedHealth Group.

A análise de competências tem o objetivo central de aperfeiçoar o desenvolvimento profissional de cada um e é conduzida virtualmente em todo o país, com os colaboradores da operadora divididos em três categorias: diretores, gerentes e demais colaboradores. A avaliação é realizada em três modelos:

- 360º - CFO e Diretores (alta gestão)
- 180º - contemplando Gerentes
- 90º - contemplando todos os cargos que estão abaixo dos Gerentes

## PERFORMANCE EVALUATION

GRI 4.10; LA12

Amil believes performance evaluation to be a crucial component of its business strategy. Accordingly, it has implemented a number of processes to qualify its employees, 80% of whose performances were analyzed in 2014.

A process of self-assessment and evaluation of leaders, peers and internal clients is also carried out on an annual basis. Amil's corporate competencies were updated last year in order to align them with the competencies and values of UnitedHealth Group.

The analysis of competencies is designed to improve the professional development of each individual. It and is conducted online nationwide and involves all the operator's employees, divided into three categories: executives, managers and others. The evaluation is carried out in three formats:

- 360º - CFO and executives (senior management)
- 180º - managers
- 90º - all job categories below managerial level

A AMIL CONSIDERA  
A AVALIAÇÃO DE  
DESEMPENHO UM  
ASPECTO DE ELEVADA  
IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA  
PARA OS NEGÓCIOS.

AMIL BELIEVES PERFORMANCE  
EVALUATION TO BE A CRUCIAL  
COMPONENT OF ITS BUSINESS  
STRATEGY.

## DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS

GRI LA11

A Amil não mede esforços para promover o desenvolvimento profissional de seus líderes. Nesse sentido, a organização realizou, no último ano, dois importantes programas de desenvolvimento contínuo, o Programa de Desenvolvimento Contínuo de Líderes Amil (PDCLA) e o Programa Horizontes, que têm o objetivo de treinar e capacitar os executivos e colaboradores com alto potencial em temas atuais sobre negócios, gestão e sustentabilidade.

A partir de 2013, com a criação da Diretoria de *Compliance*, a empresa passou a oferecer treinamentos específicos para alinhar todos os processos de Governança Corporativa relacionados às novas políticas internas, procedimentos operacionais padrão e anticorrupção, iniciativas que tiveram continuidade em 2014 (mais informações no capítulo *Compliance*).

## AMIL 2020

GRI 4.7; 4.9

O seminário Amil 2020 é voltado para as lideranças da empresa, com o objetivo de fortalecer a visão de negócio e consolidar a cultura corporativa, por meio da convergência de metas e alinhamento de valores. O encontro promove a troca de ideias e experiências, com uma importante interação entre executivos de diferentes áreas e de diversas partes do país.

Criado em 1990, a iniciativa tem contribuído para consolidar a visão de futuro da Amil, envolvendo todos os ramos e negócios da



## LEADERSHIP DEVELOPMENT

GRI LA11

Amil spares no effort to promote the professional development of its leaders. With this in mind, the Company organized two important continuous development programs: the Amil Continuous Leader Development Program (PDCLA) and the Horizons Program, which are designed to train and prepare executives and employees who show great potential in issues related to current business knowledge, management and sustainability.

Since 2013, with the creation of the Compliance area, specific training programs have been introduced to align all corporate governance processes related to new internal policies, standard operational procedures and anticorruption practices. These initiatives continued throughout 2014 (more information in the Compliance section).

## AMIL 2020

GRI 4.7; 4.9

The Amil 2020 Seminar is directed to the Company's leaders and is intended to strengthen the vision of the business and consolidate the corporate culture by ensuring the convergence of goals and the alignment of values. The meeting promotes an exchange of ideas and experience and allows executives from different business areas and different parts of the country to interact meaningfully.

Created in 1990, the initiative has helped consolidate Amil's vision for the future, and involves all areas of the Company business and their respective leaders, thereby

A AMIL NÃO MEDE  
ESFORÇOS PARA  
PROMOVER O  
DESENVOLVIMENTO  
PROFISSIONAL DE  
SEUS LÍDERES.

AMIL SPARES NO  
EFFORT TO PROMOTE  
THE PROFESSIONAL  
DEVELOPMENT OF  
ITS LEADERS.

Companhia e seus respectivos líderes. Com isso, é possível garantir que todos os colaboradores estejam em sintonia com os objetivos e estratégias traçadas pela alta administração.

A cada ano são convidados aproximadamente 20% de colaboradores avaliados como de alto potencial e pessoas-chave, buscando preparar uma nova geração de líderes e multiplicadores, reforçando a cultura de pensar e agir em sinergia, dentro do negócio.

Em 2014, o foco do Amil 2020 esteve nas oportunidades e desafios do mercado de saúde mundial, especialmente do Brasil.

ensuring that all of its employees are in tune with the objectives and strategies defined by senior management.

Every year, around 20% of the Company's younger employees, who are considered to be key players with future leadership potential, are also invited to attend as the Company seeks to prepare a new generation of leaders and replicators, strengthening the culture of thinking and acting in synergy within the business.

The 2014 edition of Amil 2020 focused on opportunities and challenges in the global health market, particularly in Brazil.

# RESPONSABILIDADE TRABALHISTA

GRI EC7; LA4; LA5; LA9; HR5

A Amil está ciente de sua responsabilidade junto à equipe de pessoas que compõe sua força de trabalho e, por isso, promove ações de qualidade de vida, desenvolvimento e valorização pessoal, sempre agindo de acordo com a legislação trabalhista em vigor.

A Companhia também preza por uma relação de transparência e parceria com seus colaboradores, garantindo a livre negociação e associação (com exceção de estagiários, que não possuem vínculo empregatício) e abrangendo 99% dos colaboradores em acordos de negociação coletiva (considerando contratos permanentes e temporários).

A Companhia inclui temas relativos a 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 contemplam, entre outros aspectos, a atuação de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa), Equipamento de Proteção Individual (EPI), Riscos Ambientais, Atividades e Operações Insalubres, Atividades e Operações Perigosas. As ações de treinamento e capacitação também incluem aspectos relacionados ao trabalho e à qualidade de vida.

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

# LABOR RESPONSIBILITY

GRI EC7; LA4; LA5; LA9; HR5

Amil is fully aware of its responsibility to its workforce and therefore promotes quality of life, personal development and self-esteem initiatives, while always acting in accordance with the labor legislation in force.

The Company does everything possible to ensure that relations with its employees are based on transparency and partnership and therefore guarantees freedom of negotiation and association, except in the case of interns who do not have an employment relationship with the Company. Currently, 99% of the workforce, both under permanent and temporary employment contracts, is covered by collective bargaining agreements.

The Company also includes Occupational Health and Safety 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<sup>1</sup>, 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. Training and capacity building initiatives also include aspects related to work and quality of life.

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



Workshops de empregabilidade para orientar os profissionais quanto a seu reposicionamento no mercado de trabalho também são oferecidos em situações de mudanças de estrutura organizacional. A Companhia 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.

Nos casos de demissão, a Amil disponibiliza consultorias de *outplacement* para o nível estratégico e, dependendo do grau de contribuição e tempo do colaborador na empresa, pode oferecer pacote de benefícios e indenização.

Apesar de não possuir uma política formal de contratação local, a Companhia entende que é mais saudável para as pessoas e, consequentemente, para a empresa, que os colaboradores residam próximo ao local onde trabalham. Por isso, em suas captações de mão de obra, inclui a preferência à proximidade entre residência e trabalho, além de dar prioridade a pessoas de nacionalidade brasileira.

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

In the event of terminations, Amil provides outplacement advisory services for strategic level employees. A benefits and severance package may also be offered, depending on the employee's length of service with and contribution to the Company.

Although it has no formal local hiring policy, Amil believes that it is healthier for its employees, and consequently for the Company, if workers reside close to their place of work. Consequently, when recruiting, it gives preference to Brazilian nationals who live close to their prospective places of work.



## A AMIL OFERECE DIVERSOS BENEFÍCIOS A SEUS COLABORADORES.

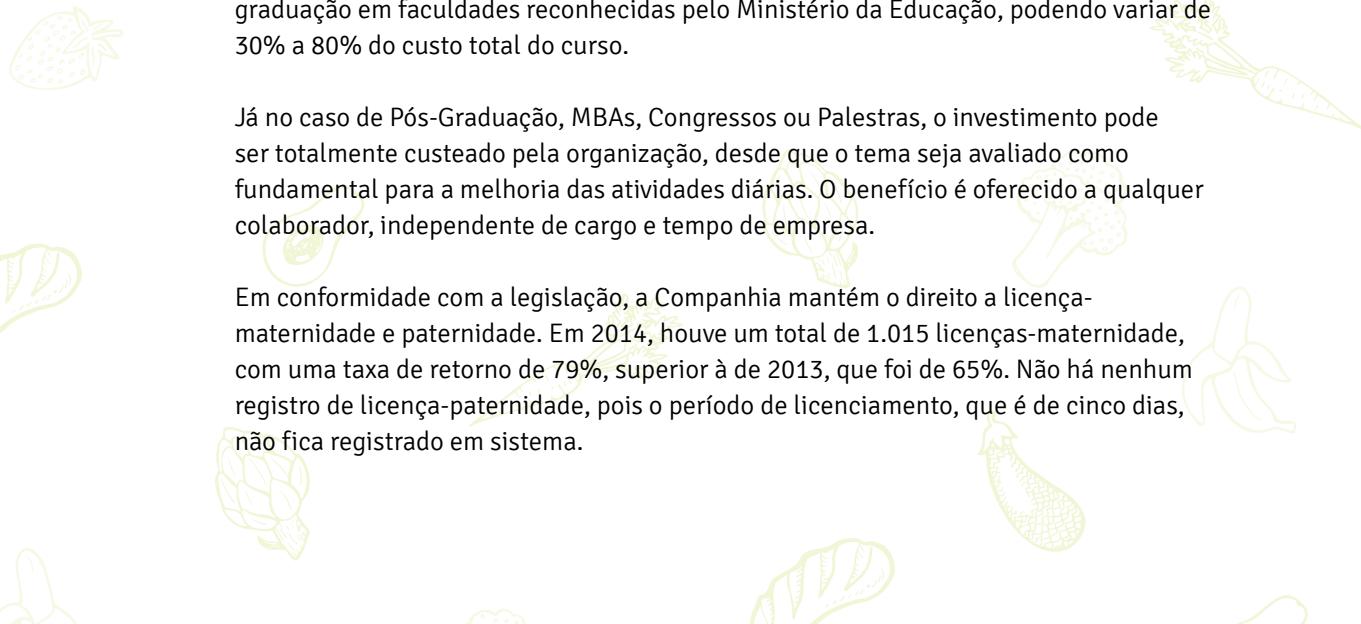


### BENEFÍCIOS

GRI EC3; LA3; LA11; LA15

Os benefícios oferecidos a todos os colaboradores incluem vale-refeição, vale-alimentação, plano de saúde e odontológico, e auxílio universitário. A equipe comercial também conta com Ticket combustível para visita a clientes. Aqueles que trabalham meio período, ou que estejam em unidades hospitalares, não recebem vale-alimentação, pois cada unidade conta com restaurante próprio para todos os colaboradores.

Apesar de não existir um plano definido de pensão, desde 2013 foi disponibilizado um Programa de Previdência Complementar com condições exclusivas, oferecendo uma perspectiva de futuro mais tranquila para os trabalhadores e suas famílias.



Os benefícios voltados à educação promovem a retenção de profissionais de grande potencial, valorizando seu desempenho no trabalho. É oferecido auxílio universitário com custeio parcial para cursos de formação superior, desde que estejam relacionados à área de atuação do colaborador na empresa. O benefício está disponível a qualquer pessoa com mais de três anos de trabalho na Companhia, que deseje cursar a primeira graduação em faculdades reconhecidas pelo Ministério da Educação, podendo variar de 30% a 80% do custo total do curso.

Já no caso de Pós-Graduação, MBAs, Congressos ou Palestras, o investimento pode ser totalmente custeado pela organização, desde que o tema seja avaliado como fundamental para a melhoria das atividades diárias. O benefício é oferecido a qualquer colaborador, independente de cargo e tempo de empresa.

Em conformidade com a legislação, a Companhia mantém o direito a licença-maternidade e paternidade. Em 2014, houve um total de 1.015 licenças-maternidade, com uma taxa de retorno de 79%, superior à de 2013, que foi de 65%. Não há nenhum registro de licença-paternidade, pois o período de licenciamento, que é de cinco dias, não fica registrado em sistema.

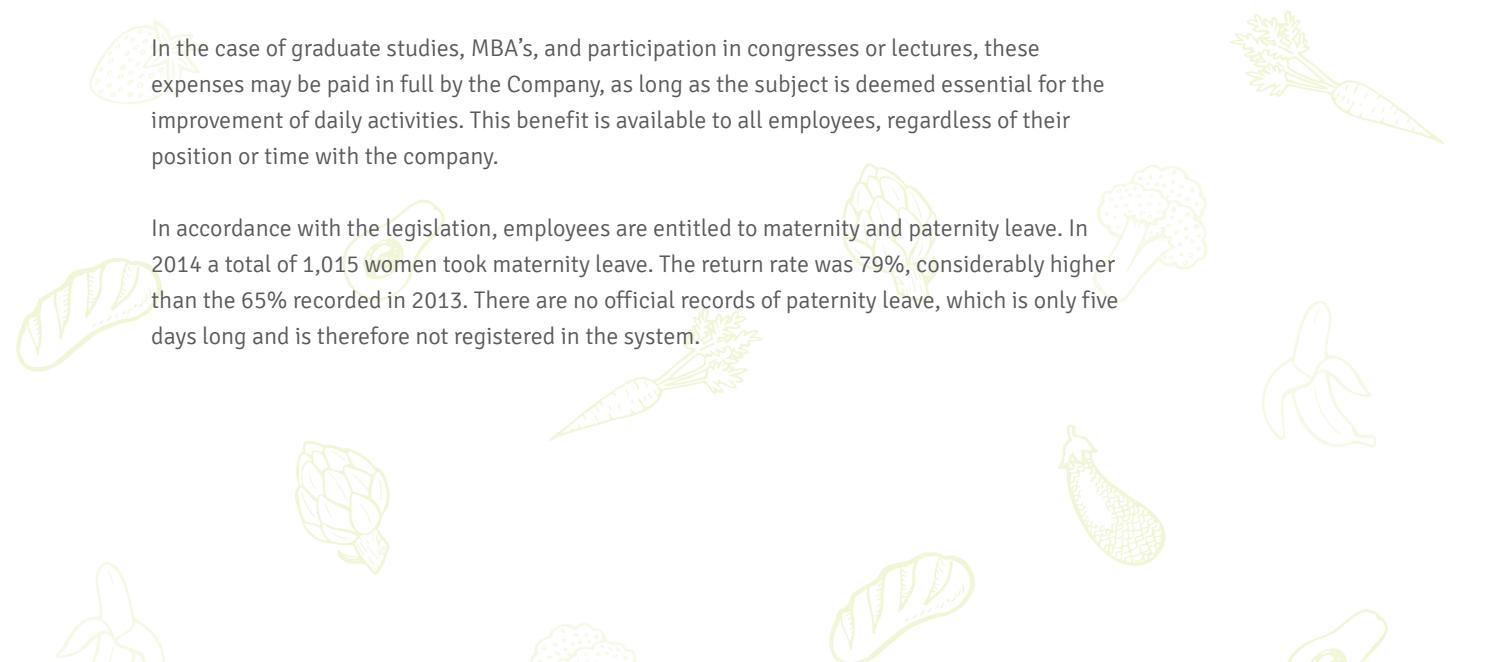
## AMIL OFFERS SEVERAL BENEFITS TO ITS EMPLOYEES.

### BENEFITS

GRI EC3; LA3; LA11; LA15

The benefits offered to all Amil employees include meal and food vouchers, a healthcare and dental plan, and a higher-education allowance. 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 canteens. Despite not having a defined pension plan, 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.

By offering education benefits, the Company promotes the retention of professionals with great potential, thereby valuing their work. The higher-education allowance partially covers tuition fees, as long as the program is related to the beneficiaries' activities at Amil, and is available to all employees that have been with the Company for more than three years and who do not have a university degree. The university must be recognized by the Ministry of Education, and the allowance varies from 30% to 80% of total tuition fees.



In the case of graduate studies, MBA's, and participation in congresses or lectures, these expenses may be paid in full by the Company, as long as the subject is deemed essential for the improvement of daily activities. This benefit is available to all employees, regardless of their position or time with the company.

In accordance with the legislation, employees are entitled to maternity and paternity leave. In 2014 a total of 1,015 women took maternity leave. The return rate was 79%, considerably higher than the 65% recorded in 2013. There are no official records of paternity leave, which is only five days long and is therefore not registered in the system.



## REMUNERAÇÃO

GRI EC5; LA14

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 Amil 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 2014, a proporção salarial entre gêneros foi de 0,63 em cargos estratégicos, 0,78 em cargos táticos e 0,91 em cargos operacionais. Vale lembrar que o menor salário praticado pela empresa é equivalente ao salário mínimo brasileiro.

## CONTRA A DISCRIMINAÇÃO

GRI HR4

Em 2014, a Amil passou a contar com um canal específico para gerenciar queixas de discriminação na Companhia, implantado em 2013, a partir da criação da área de *Compliance*. O *help desk* “Conte para Nós” recebe denúncias relacionadas ao tema de maneira confidencial, estando disponível por meio de uma central de atendimento acessível a todos os colaboradores. Em 2014, não houve registro de casos de discriminação.

## COMPENSATION

GRI EC5; LA14

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 talented 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 2014, the salary gender ratio was 0.63 for employees in strategic positions, 0.78 for tactical-level employees, and 0.91 for operational employees. It is worth noting that the Company's lowest wage is equivalent to the Brazilian minimum wage.

## COMBATING DISCRIMINATION

GRI HR4

In 2014 Amil opened a specific channel to handle complaints of discrimination within the Company, which had been implanted in 2013 following the creation of the Compliance area. The Tell Us helpdesk is available through a service center that can be accessed by all group employees and confidentiality is guaranteed. No discrimination complaints were filed in 2014.



# INICIATIVAS DE QUALIDADE DE VIDA

GRI LA6; LA7; LA8

A Amil vê a Qualidade de Vida como um aspecto primordial para o bem estar e o sucesso de seus colaboradores. Por isso, realiza diversos programas que visam à saúde e segurança de sua equipe, levando em conta sua experiência em cuidar da saúde da população, bem como as legislações pertinentes do setor.

Apesar de não contar com atividades ocupacionais que apresentem alta incidência ou alto risco de doenças específicas, um grande número de profissionais da saúde em sua equipe requer um cuidado permanente em relação a acidentes perfurocortantes e exposição biológica. Assim, a Gestão de Saúde e Segurança Preventiva das Unidades Hospitalares e Centros Médicos da Amil oferece assistência, aconselhamento e treinamento desses colaboradores, incluindo programas de prevenção e tratamento de doenças, extensíveis a seus familiares.

A vacinação dos colaboradores é controlada mensalmente em todas as unidades, que também contam com campanhas de vacinação contra a gripe. São realizados exames ocupacionais (admissionais, periódicos, demissionais, de retorno ao trabalho e mudança de função), de acordo com as Normas do Ministério do Trabalho e Emprego<sup>2</sup>.

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), Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) 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 e 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.

Em atendimento a normas regulamentadoras do setor, a Amil constituiu sua Brigada de Incêndio, contanto com Plano de Evacuação. Em 2014, foi realizado curso de prevenção e combate a incêndio e noções básicas de primeiros socorros, com carga horária de oito horas, oferecido nas dependências da empresa contratada para ministrar o treinamento.

O objetivo da Brigada de Incêndio é atuar na prevenção e no combate ao princípio de incêndio, abandono de área e primeiros-socorros, visando proteger a vida e o patrimônio, reduzir as consequências sociais e os danos ao meio ambiente.

<sup>2</sup> NR7 / NR9/ NR32

# QUALITY OF LIFE INITIATIVES

GRI LA6; LA7; LA8

Amil believes quality of life to be a vital factor in ensuring the well-being and success of its employees. For this reason it offers a number of programs geared towards health and safety, based on the prevailing legislation and its experience of caring for the health of the population.

Although the occupational activities of Amil's employees do not present a high risk or incidence of specific illnesses, a substantial number of its health professionals are required to take permanent precautions in regard to accidents involving biological exposure and perforating or cutting materials. Thus the hospital and medical center Preventive Health and Safety Management teams offer assistance, counseling and training to these employees, including programs to prevent and treat disease. This is also available to their family members.

In addition, the Company ensures that the vaccination status of employees 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).

Eighty-five percent of employees are represented by formal health and safety committees in each unit, which are organized as follows: the Specialized Engineering Occupational Health and Safety Service (SESMT); the

Internal Commission for the Prevention of Accidents (Cipa); the Health Service Waste Management Program (PGRSS); and the Committee for the Prevention of Accidents with Perforating-Cutting 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 disease 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.

In compliance with sector regulations, Amil maintains its own fire brigade and has devised an Evacuation Plan. In 2014, the Company organized an 8-hour course on fire prevention, firefighting and basic first aid on the premises of the company hired to provide the course.

The fire brigade is trained to prevent fires and fight them in their initial stages, as well as to evacuate the area and provide first aid. It aims to protect life and assets and reduce social consequences and damage to the environment.

<sup>2</sup> NR7 / NR9/ NR32

**SAÚDE E SEGURANÇA EM NÚMEROS**  
HEALTH AND SAFETY IN NUMBERS

	2014	2013	2012
Taxa de lesões Injury rate	2,37%	1,55%	1,73%
Número de lesões Number of injuries	708	433	483
Taxa de doenças ocupacionais (TDO) Occupational illness rate (OIR)	0,53%	1,63%	2,14%
Número de doenças ocupacionais Number of occupational illnesses	159	453	595
Taxa de dias perdidos (TDP) Lost day rate (LDR)	9,77%	0,081%	0,068%
Número de dias perdidos Number of lost days	29.270	22.795	18.943
Taxa de absenteísmo (TA) Absenteeism rate (AR)	2,49%	1,96%	1,63%
Dias programados para trabalhar Scheduled days of work	335	360	360
Número de óbitos Number of deaths	4	5	2

**SAÚDE E SEGURANÇA POR REGIÃO EM 2014**  
HEALTH AND SAFETY BY REGION IN 2014

	São Paulo São Paulo	Rio de Janeiro Rio de Janeiro	Distrito federal Federal District	Pernambuco Pernambuco	Nordeste e Minas Gerais Northeast and Minas Gerais
Taxa de lesões Injury rate	1,23%	0,57%	0,22%	0,16%	0,19%
Número de lesões Number of injuries	367	170	66	49	56
Taxa de doenças ocupacionais (TDO) Occupational illness rate (OIR)	0,11%	0,39%	0,03%	0,0%	0,0%
Número de doenças ocupacionais Number of occupational illnesses	32	117	9	0	1
Taxa de dias perdidos (TDP) Lost day rate (LDR)	7,79%	1,15%	0,59%	0,02%	0,22%
Número de dias perdidos Number of lost days	23.342	3.442	1.772	63	651
Taxa de absenteísmo (TA) Absenteeism rate (AR)	1,65%	0,54%	0,17%	0,04%	0,10%
Dias programados para trabalhar Scheduled days of work	335	335	335	335	335
Número de óbitos Number of deaths	2	2	0	0	0

O trabalho preventivo realizado pela equipe do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) das unidades da Amil tem ajudado a reduzir a taxa de doenças ocupacionais da Companhia a cada ano. A realização de reuniões técnicas em busca do aprimoramento e da padronização da Segurança e Medicina do Trabalho, o acompanhamento de colaboradores doentes e a realização das Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) têm contribuído para esse resultado positivo. Por outro lado, os números e as taxas de Lesão, Dias Perdidos e Absenteísmo aumentaram em 2014, devido ao aumento no número de unidades e hospitais da rede.

The occupational illness rate has been falling every year, thanks to the preventive work carried out by the SESMT in the units. 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 also contributed to this positive result. On the other hand, the injury and lost day numbers and rates, as well the absenteeism rate, all moved up in 2014, although this was due to an increase in the number of network units and hospitals.

#### PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA AO COLABORADOR EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS

<b>Programa de Rastreamento de Câncer de Mama</b> Breast Cancer Screening Program	Trabalha na conscientização das colaboradoras, encaminhando-as, quando necessário, para consulta médica especializada e mamografia. Raises awareness among employees, and refers them to a specialist and a mammogram exam whenever necessary.
<b>Programa Amil Qualidade de Vida (PAQV)</b> Amil Quality of Life Program (PAQV)	Aponta os principais fatores de risco relacionados à saúde do colaborador e envia informações individuais por meio de um software próprio. Identifies the main risk factors that can affect employees' health, and sends personal information to the employee via proprietary software.
<b>Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas<sup>3</sup></b> Chronic Disease Management Program <sup>3</sup>	Promove o monitoramento de colaboradores com patologias crônicas por meio do sistema de Gestão de Pacientes de Alto Risco (GPAR), de acordo com as diretrizes de gestão médica e medicina do trabalho. Monitors employees that suffer from chronic pathologies via a High Risk Patient Management system (GPAR) in accordance with the guidelines provided for by occupational health and medicine management.
<b>Programa Antitabagismo</b> Anti-Smoking Program	Encaminha colaboradores identificados no perfil epidemiológico para tratamento em unidades da Amil ou externas. All employees identified with an epidemiological profile are referred for treatment at Amil's proprietary units or external units.
<b>Amil Praticando Saúde</b> Amil Practicing Health	Estimula a prática de atividades físicas e a adoção de hábitos saudáveis. Encourages the practice of physical exercise and the adoption of healthy habits.

<sup>3</sup> Hipertensão arterial sistêmica e outras cardiopatias, diabetes mellitus, obesidade, entre outras.

<sup>3</sup> Hypertension and other heart diseases, mellitus diabetes and obesity, among others.

# DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

GRI LA10; LA11; HR3; HR8; SO3

A Amil considera essencial investir no desenvolvimento de sua equipe. Por isso, em 2014, com um investimento superior a R\$ 3,5 milhões, ofereceu mais de 250 mil horas de treinamentos, total bastante superior ao de 2013, quando se alcançaram pouco mais de 59 mil horas. 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. O seminário Amil 2020, evento corporativo com foco no desenvolvimento de lideranças (mais informações no capítulo Nossas Lideranças), também contribui para o desenvolvimento da equipe Amil.

Temas relacionados a direitos humanos também foram tratados em treinamentos no último ano, totalizando 94.118 horas e abrangendo 34,19% dos colaboradores, por meio do Projeto Integração de Novos Colaboradores, realizado no primeiro dia útil de cada mês para todos as pessoas recém-admitidas na empresa. O conteúdo é padronizado nacionalmente, onde são apresentados temas institucionais como políticas, valores, segurança do colaborador e assuntos relacionados a direitos humanos. Dentre os colaboradores admitidos em 2014, 90% participaram do programa.

# PROFESSIONAL DEVELOPMENT

GRI LA10; LA11; HR3; HR8; SO3

Amil believes it is essential to invest in the development of its team. In 2014, the Company invested over R\$3.5 million and provided more than 250,000 hours of training, averaging 90 hours per employee, substantially higher than the slightly more than 59,000 given in 2013.

The Company conducts online, on-the-job and technical training programs, held internally or externally, and also makes use of the Corporate University, which offers specific courses. The 2020 Amil seminar, a corporate event which focuses on leadership development, also contributes to the development of the Amil team (for more details see the Our Leaders section).

Training on human-rights-related issues occupied 94,118 hours and covered 34.19% of the workforce. These sessions were carried out under the New Employee Integration Program, which takes place on the first business day of each month for newly-admitted employees. The content is standardized on a national level, and consists of institutional topics such as policies, values, occupational safety and issues related to human rights. Ninety percent of new hires participated in the program in 2014.

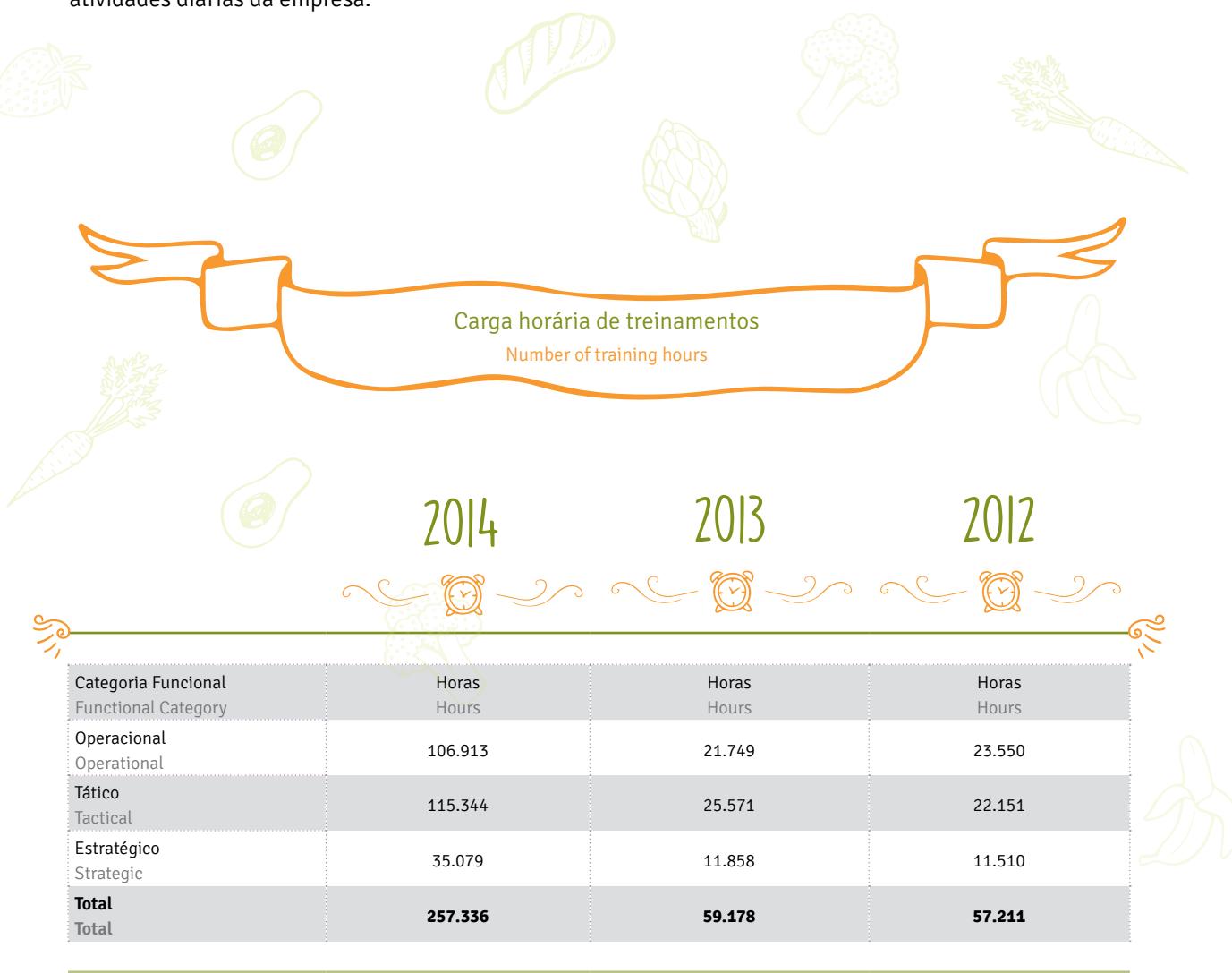


A AMIL CONSIDERA  
ESSENCIAL  
INVESTIR NO  
DESENVOLVIMENTO  
DE SUA EQUIPE.

AMIL BELIEVES IT IS  
ESSENTIAL TO INVEST IN THE  
DEVELOPMENT OF ITS TEAM.

A partir da criação da área de *compliance* na Companhia, foi desenvolvido um amplo programa, que inclui 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 procedimentos, entre eles a nova Política Anticorrupção e o novo Código de Ética. Assuntos relacionados à corrupção também foram tratados no treinamento específico sobre Anticorrupção Global, do *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA), legislação sobre práticas de anticorrupção que passa a regulamentar todas as atividades diárias da empresa.

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. Issues related to corruption were also dealt with in the Global Anti-Corruption course of the Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), which covers the anti-corruption practices that regulate the Company's daily activities.



Na maioria das unidades, o serviço de segurança é terceirizado e os treinamentos da equipe ficam sob responsabilidade da empresa contratada. Porém, na contratação ou renovação dessas empresas, a Amil inclui cláusulas de responsabilidade social e a contratada deve assumir o compromisso de treinar todo seu quadro de funcionários a cada dois anos, de acordo com a legislação, inclusive em relação à política de anticorrupção e código de conduta da Companhia.

Já nas unidades da Amil que possuem seguranças próprios, são oferecidos treinamentos corporativos para cumprir a legislação da categoria.

Security services are outsourced in most units, and the contractors are responsible for training their staff. However, when entering into or renewing agreements with these companies, Amil includes social responsibility clauses, and the contracted company must accept responsibility for training its entire staff every two years, in accordance with legislation and the Company's anti-corruption policy and code of conduct.

At those Amil units where the security staff are Amil employees, they receive corporate training in line with legislation applicable to their job category.



EM 2014, A AMIL OFERECEU MAIS  
DE 250 MIL HORAS DE TREINAMENTOS  
PARA SUA EQUIPE.



IN 2014, AMIL PROVIDED MORE THAN 250,000 HOURS  
OF TRAINING TO ITS TEAM.





05

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. O Movimento Saúde 360 é um exemplo do esforço da Companhia em conscientizar a população sobre a importância de hábitos saudáveis, promovendo o bem estar e a saúde das pessoas.

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. The Health 360 Movement is one example of the Company's efforts to raise the population's awareness of the importance of healthy habits, thereby promoting well-being and personal health.

## MOVIMENTO SAÚDE 360

GRI 4.11; LA8

A obesidade é, hoje, um dos maiores problemas de saúde pública no mundo e atinge todas as faixas etárias em diferentes classes sociais. Diversos dados revelam que o planeta está passando por uma epidemia silenciosa da doença, que mata, por ano, cerca de 2,8 milhões de pessoas, e que os problemas costumam aparecer na infância. Atualmente, no Brasil, uma em cada três crianças sofre com o sobrepeso.

Consciente dessa realidade, a Amil, que assume uma postura pioneira em programas de qualidade de vida, abraçou a causa da obesidade infantil, com o intuito de combater esse mal desde a raiz. Em janeiro de 2014, deu início a uma série de ações para convocar a sociedade a lutar pela reversão do quadro de excesso de peso no país, por meio do Movimento Saúde 360.

O objetivo deste movimento é conscientizar a população de que hábitos saudáveis devem ser incentivados desde a infância. Segundo o conceito de “empoderamento” da sociedade, em 2014 a Amil investiu maciçamente em campanhas de comunicação tratando do tema. Uma campanha publicitária com peças para TV, jornal, revista, internet, outdoor e mobiliário urbano, gerou um impacto estimado em mais de 24 milhões de pessoas, aquecendo o debate sobre a responsabilidade dos pais na formação dos hábitos alimentares dos filhos. A população também é convidada a conhecer mais profundamente o problema por meio do site [www.obesidadeinfantilnao.com.br](http://www.obesidadeinfantilnao.com.br), que oferece informações, dicas, receitas, jogos, e outros atrativos para pais e mães, crianças, profissionais de saúde, creches e escolas. Veja a seguir as principais campanhas realizadas durante o último ano.



Portal Obesidade Infantil Não  
No to Childhood Obesity Portal

## HEALTH 360 MOVEMENT

GRI 4.11; LA8

Obesity is currently one of the world's major public health problems and afflicts every age group in every socio-economic class. A wealth of data clearly shows that the planet is suffering a silent epidemic of this condition, which kills around 2.8 million people every year. The data also show that the problems begin in childhood – in Brazil, one in every three children is overweight.

Fully aware of this situation, Amil, which adopts a pioneering approach to quality-of-life programs, has embraced the cause of childhood obesity in order to combat the condition as soon as it appears. In January 2014, the Company implemented a series of initiatives to persuade society to reverse the prevailing problem of obesity through the Health 360 Movement.

The aim is to make the population aware that healthy habits should be encouraged since childhood. Determined to empower society, in 2014 Amil invested heavily in communication campaigns dealing with this issue. One such advertising campaign, involving TV, newspapers, magazines, the internet and urban mobility outlets is estimated to have impacted more than 24 million people, igniting discussion on the responsibility of parents for shaping the eating habits of their children. People are also invited to find out more about the problem by visiting the site [www.obesidadeinfantilnao.com.br](http://www.obesidadeinfantilnao.com.br), which offers information, tips, recipes, games and other attractions for mothers, fathers, kids, health professionals, day-care centers and schools. We have listed last year's main campaigns below.



Ação Espelho Obeso no Aeroporto Santos Dumont – RJ  
Overweight Mirror Action at Santos Dumont Airport - RJ

- “Espelho Obeso”: A intervenção aconteceu durante um mês no Aeroporto Santos Dumont, no Rio de Janeiro. O reflexo de quem se olha no espelho aparece com alguns quilos a mais e abaixo está a frase “não é assim que queremos ver nossas crianças crescerem”. Uma ideia criativa para promover a autoanálise e consciência sobre o assunto.

- *Obesity Mirror:* This campaign was held for a month at Santos Dumont Airport in Rio de Janeiro. People looking into a mirror saw themselves several pounds heavier and there was a sign underneath saying “this is not the way we want our children to grow up” – a creative idea to encourage self-analysis and awareness of the issue.

-Semana Mundial de aleitamento materno: Com o objetivo de alertar sobre a importância da amamentação para a nutrição balanceada dos bebês, a Amil participou do evento realizado no Rio de Janeiro, onde distribuiu embalagens que simulavam caixas de leite materno, com a seguinte mensagem: “Seria bom se já existisse algo assim, mas nada pode substituir o leite materno.”

- *World Breastfeeding Week:* Aiming to instill the importance of breastfeeding for the balanced nutrition of infants, Amil actively participated in this event, held in Rio de Janeiro, where it distributed packaging simulating cartons of mother's milk, with the message: “It would be great if we already had something like this, but nothing can replace mothers' milk.”



Guias da Disney: NHAC! Novos Hábitos de Alimentação para Crianças  
Disney Guides: NHAC! New Food Habits for Kids

-NHAC! – Novos Hábitos de Alimentação para Crianças: Outra iniciativa em linha com o movimento foi a disponibilização do guia NHAC! – Novos Hábitos de Alimentação para Crianças, da Disney, com informações sobre as melhores escolhas nutricionais para o público infantil. O material também incentiva o lazer ativo para uma vida mais saudável e pode ser baixado gratuitamente pelo site [www.amil.com.br/nhacdisney](http://www.amil.com.br/nhacdisney), que conta, ainda, com jogos, curiosidades e games on-line.

- *NHAC! – New Eating Habits for Children:* Another initiative that paralleled the aims of the movement was Disney's NHAC! guide – New Eating Habits for Children, with information on the best nutritional choices for kids. The material also encourages active leisure for a healthier life and can be downloaded free from [www.amil.com.br/nhacdisney](http://www.amil.com.br/nhacdisney), a site that also contains on- and off-line games, as well as curiosities.

## A AMIL REALIZOU UMA CAMPANHA INTERNA COM OS COLABORADORES, COM PARTICIPAÇÃO DO PROGRAMA DE EMAGRECIMENTO VIGILANTES DO PESO.

AMIL CONDUCTED AN INTERNAL CAMPAIGN WITH ITS  
EMPLOYEES TO ENCOURAGE THEIR PARTICIPATION IN THE  
WEIGHT WATCHERS SLIMMING PROGRAM.

-Petição online: Para motivar o debate em grande escala, a Amil lançou uma petição online para colher assinaturas em favor da criação do Dia Nacional de Combate à Obesidade Infantil. Até o momento, mais de nove mil pessoas já aderiram à iniciativa. O objetivo é que a data seja celebrada ainda em 2015.

Nas ações de comunicação realizadas pelo movimento, foram atingidos diversos públicos, como profissionais da saúde, colaboradores, executivos, imprensa e população em geral, incluindo campanhas em eventos, mídias digitais e redes sociais, campanhas publicitárias e mídia espontânea.

E, em 2015, o trabalho não pode parar. A Amil dará início a uma nova fase de sua campanha de combate à obesidade infantil, com reforço de investimento e continuidade das ações já implantadas.

- *Online Petition:* In order to provoke wider debate, Amil launched an online petition to collect signatures for the creation of a National Fight Against Childhood Obesity Day. To date, more than nine thousand people have signed up and we hope to celebrate the event in 2015.

The movement's communication initiatives were directed at various audiences, such as health professionals, employees, executives, the press and the population in general, and included campaigns at events and in the digital and social media, as well as advertising and spontaneous media campaigns.

And we will carry on where we left off in 2015, when Amil will begin a new phase of its war against childhood obesity, reinforcing its investments and continuing with the initiatives already in place.



## AMIL E VIGILANTES DO PESO

Como parte das ações do Movimento Saúde 360, a Amil também realizou uma campanha interna com os colaboradores, com participação do programa de emagrecimento Vigilantes do Peso. Com a parceria, o acesso dos colaboradores ao programa de controle de peso foi facilitado, por meio de condições de pagamento diferenciadas e palestras motivacionais no local de trabalho, bem como reuniões exclusivas para colaboradores Amil. Aqueles que não puderem comparecer aos encontros no local de trabalho também terão a opção de participar de reuniões tradicionais externas ou online, com as mesmas condições de benefício. As reuniões externas são abertas ao público e realizadas semanalmente em locais preestabelecidos; já no modo online, os funcionários recebem os materiais pelo correio e contam com o apoio de um orientador por e-mail.

## AMIL AND WEIGHT WATCHERS

As part of the Health 360 Movement, Amil also conducted an internal campaign with its employees to encourage their participation in the Weight Watchers slimming program. The partnership facilitated our employees' access to the program through differentiated payment conditions and motivational lectures in the workplace, as well as exclusive meetings for Amil staff. Those who are unable to attend the workplace meetings can take part in traditional or online meetings under the same beneficial conditions. The external meetings are open to the public and held in pre-established locations every week; in the online module, employees receive the material by post and can count on the support of an online mentor.



Orientadora do Vigilantes do Peso  
Weight Watchers Advisor



Reunião do Vigilantes do Peso dentro das unidades da Amil  
Weight Watchers meeting within Amil's units

Como incentivo, foi criada a Olimpíada Vigilantes do Peso, dividida em duas categorias: em grupo e individual. Entre outubro e dezembro do ano passado, 380 colaboradores espalhados por todo o Brasil disputaram o troféu de maior perda de peso. O resultado ficou além das expectativas: juntos, os participantes perderam 782,9 quilos.

A parceria surgiu a partir do compromisso em comum de oferecer mais qualidade de vida e bem-estar às pessoas. A Amil acredita que o programa trará benefícios, não apenas à rotina profissional de seus colaboradores, mas também proporcionará uma melhora na produtividade, nas relações pessoais, na autoestima e na relação com a alimentação.

As an incentive, the Company created the Weight Watchers' Olympics, divided into two categories: group and individual. Between October and December of last year, 380 employees throughout the entire country competed for the highest weight loss trophy. And the results were well beyond expectations – together the participants lost 1,726 pounds.

The partnership arose from the common goal of improving people's well-being and quality of life. Amil believes the program will bring benefits, not only in terms of its employees' day-to-day work, but also by improving productivity and self-esteem, as well as ensuring more harmonious personal relations and healthier relations with food.



# OLIMPÍADAS AMIL GERAÇÕES

A Olimpíadas Amil Gerações foi idealizada com o objetivo de mobilizar e conscientizar os colaboradores de todas as unidades regionais da Companhia sobre os principais temas relacionados à sustentabilidade.

Criado em 2011, mesmo ano de criação da Diretoria de Sustentabilidade da Amil, a ideia do programa é gerar e compartilhar conhecimento, sensibilizando as pessoas sobre o tema e promovendo responsabilidade nas atitudes individuais. A Amil acredita que a maior mudança passa pela reavaliação de nossos comportamentos diários, por isso, motiva escolhas diárias mais conscientes, sem sair da rotina.

Por meio da Olimpíadas Amil Gerações, os colaboradores podem apresentar projetos relacionados a temas voltados para a sustentabilidade, como, por exemplo, Consumo e Resíduos, Transporte e Mobilidade, Saúde, Energia e Água.

Em 2013, o programa foi interrompido, em função da necessidade de reestruturação de processos da empresa após a associação com o UnitedHealth Group, mas em 2014 começou a ser reestruturado, com o planejamento de novas ações e um calendário para 2015.

O programa está dividido em duas frentes: Colaborador A+, voltada para todos os colaboradores da Amil, operadora e hospitais; e Gincana, direcionada à Rede Credenciada. O acompanhamento do programa é feito por comunicação interna para toda a empresa, com premiação aos projetos de destaque.

# AMIL GENERATION OLYMPICS

The Amil Generation Olympics were conceived to mobilize and raise the awareness of all Amilpar's regional unit employees in regard to key sustainability issues.

Created in 2011, the same year as Amil's Sustainability Department, the idea behind the program was to manage and share knowledge, raise awareness of the issue and promote responsibility in individual attitudes. Amil believes that the biggest change comes about through a reassessment of our day-to-day behavior and therefore encourages more conscious daily choices within the overall working routine.

Through the Generation Olympics, employees can present projects related to topics with a sustainability motif, such as Consumption and Waste, Transport and Mobility, Health, Water and Energy.

The program was interrupted in 2013 due to the need to restructure the Company's processes following the association with UnitedHealth Group, but began to be reorganized in 2014 with the planning of new initiatives and the drawing up of a calendar for 2015.

The program is divided into two fronts: Employee A+, geared to all the employees of Amil, the operator and the hospitals; and Gymkhana, geared towards the contracted network. The program is monitored by the internal communications area for the entire Company and the best projects are awarded prizes.



# PROGRAMA PRIMEIROS PASSOS

GRI S01

O Programa Primeiros Passos foi criado em 2005 para orientar profissionalmente jovens de 16 a 18 anos para o mercado de trabalho de São Paulo, incluindo temas relacionados a cidadania e sociabilidade. Por meio de ações de treinamento e motivação, os jovens da comunidade próxima à sede da Amil em São Paulo podem descobrir suas qualidades e habilidades, aumentando sua autoconfiança e ajudando a desenvolver o lado emocional dos indivíduos.

Desde a implantação do programa, foram formados aproximadamente 150 jovens. Os requisitos para participação são que tenham Ensino Fundamental Completo, sejam alunos de escolas públicas, residentes na região próxima ao escritório sede da Companhia e provenientes de famílias de baixa renda.

As aulas são ministradas durante todo o ano, de forma voluntária, por colaboradores da Amil (com uma média de participação de aproximadamente 40 funcionários todos os anos) e convidados externos, inclusive ex-alunos do programa.

O cronograma de aulas contém temas diversificados, como língua portuguesa, matemática, planejamento pessoal e profissional, economia, sustentabilidade e cidadania, incluindo aspectos teóricos e práticos.

Para promover as inscrições ao programa, é feita divulgação para diversos públicos, inclusive filhos de funcionários e instituições assistenciais da região. Em seguida é realizado o processo seletivo, que conta com prova escrita e dinâmica de grupo. Normalmente, participam 25 jovens por ano, que, ao final do período, devem apresentar um Trabalho de Conclusão de Curso, sob orientação dos instrutores. No momento da formatura, também é feita uma homenagem aos estudantes que se destacaram.



# FIRST STEPS PROGRAM

GRI S01

The First Steps Program was created in 2005 to prepare youngsters aged between 16 and 18 for the São Paulo job market and includes such issues as citizenship and sociability. Through training courses and motivational activities, teenagers from the community close to Amil's São Paulo head office can discover their qualities and abilities, thereby increasing their self-confidence and helping them develop their emotional side.

Since the program was implanted, around 150 youngsters have benefited. In order to join, they must have completed elementary school, be attending public schools, be residents of the area surrounding the Company's head office and come from low-income households.

Classes take place year-round and are given by Amil volunteers (averaging around 40 every year) and external invitees, including former students of the program.

The class curriculum is varied and includes such subjects as Portuguese, mathematics, personal and professional planning, economics, sustainability and citizenship, including theoretical and practical aspects.

In order to encourage the youngsters to join, the publicity material is directed towards several audiences, including employees' children and local charity organizations. This is followed by a selection process, which includes group dynamics and a written exam. Normally, around 25 youngsters take part each year, all of whom have to present a term paper at the end of the course, under the guidance of the instructors. The best performers receive eulogies.

# RESPONSABILIDADE SOCIAL

GRI SO1

A responsabilidade social da Amil começa no serviço que presta à população, ao oferecer opções de cuidado com a saúde. Dentre os benefícios que a empresa gera para a sociedade, estão os projetos e ações voltados ao bem-estar, conhecimento, qualificação e melhoria de vida para os moradores do entorno de seus centros médicos e hospitais.

Em 2014, a iniciativa da Amil que repercutiu grande benefício para a sociedade foi o Movimento Saúde 360, que promove a conscientização sobre obesidade infantil, com vistas a reduzir esse problema no Brasil (mais informações no capítulo Movimento Saúde 360).

Outro projeto de destaque foi o Amilguinho. Realizado desde 2007, trata-se de um consultório dentário e oftalmológico itinerante de alta tecnologia, com orientação de profilaxia bucal e biblioteca, que percorre escolas municipais em comunidades carentes do Rio de Janeiro. Com equipe própria, já atendeu, desde seu início, mais de 26 mil crianças, além de beneficiar 70 instituições educacionais e sociais. A unidade consiste em um ônibus modificado para o atendimento ambulatorial de crianças de dois a 12 anos.

A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA AMIL COMEÇA NO SERVIÇO QUE PRESTA À POPULAÇÃO, AO OFERECER OPÇÕES DE CUIDADO COM A SAÚDE.

# SOCIAL RESPONSIBILITY

GRI SO1

Amil's social responsibility begins with the healthcare options it offers the population. Among the benefits the Company generates for society are the projects and initiatives that promote well-being, knowledge, qualification and an improved quality of life for the communities surrounding its hospitals and medical centers.

In 2014, the initiative that had the biggest impact on society was the Health 360 Movement which raises awareness of childhood obesity in order to reduce this problem in Brazil (for more details see the Health 360 Movement section).

Another highlight was *Amilguinho*. First implemented in 2007, this project consists of a traveling high-tech dental and ophthalmological clinic, equipped with its own team and a library, which provides oral prophylaxis guidance and visits municipal schools in low-income communities in Rio de Janeiro. It has already attended more than 26,000 children, as well as benefiting 70 social and educational institutions. The unit consists of a bus specially modified to serve children aged between two and 12 years.

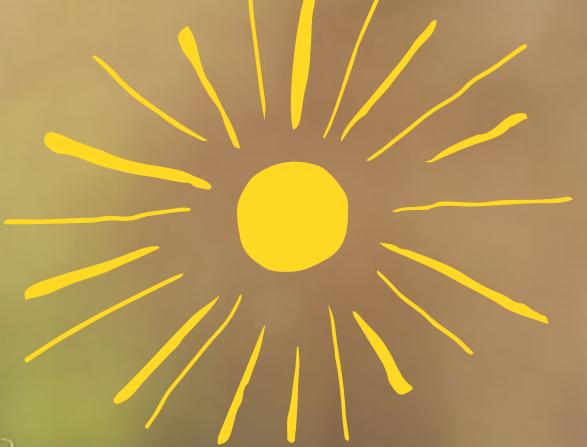
AMIL'S SOCIAL RESPONSIBILITY BEGINS WITH THE HEALTHCARE OPTIONS IT OFFERS THE POPULATION.

A agenda de intervenções do projeto em escolas é feita com a Secretaria de Educação do Rio de Janeiro, beneficiando diretamente os alunos da rede municipal. Todas as crianças recebem um estojo, contendo escova, creme dental e fio dental. Nos casos de identificação de déficit visual, o projeto viabiliza óculos gratuitamente e mantém acompanhamento após três meses junto à coordenação pedagógica das escolas, com o objetivo de avaliar se as crianças obtiveram melhora em seu desempenho escolar. O projeto tem parceria com a Sociedade Brasileira de Oftalmologia desde 2013.

The visits are organized in association with the Rio de Janeiro Municipal Education Department and directly benefit children attending municipal schools. All the children receive a kit containing a toothbrush, tooth paste and dental floss. In cases of visual impairment, they receive free glasses and the project monitors their performance after three months with their schools to see if their work has improved. The project has maintained a partnership with the Brazilian Ophthalmology Association since 2013.

Corrida Disney Magic Run 2014 – Aterro do Flamengo no Rio de Janeiro  
2014 Disney Magic Run Race – Aterro do Flamengo in Rio de Janeiro





# 06

INovação e tecnologia

INNOVATION AND TECHNOLOGY



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.

## AMERICAS MEDICAL CITY

GRI EN26

A Amil teve orgulho de abrir ao público, em 2014, o Americas Medical City, no Rio de Janeiro.

A construção foi parcialmente concluída no último ano e seguiu os rigorosos padrões do *Leadership in Energy & Environmental Design* (LEED).

O LEED é um sistema de certificação e orientação ambiental de edificações criado pelo *Green Building Council*, que representa, atualmente, o selo de maior reconhecimento internacional no setor de construção civil.

Foram implantadas medidas de melhoria na gestão da obra, abrangendo qualidade, meio ambiente, segurança do trabalho e saúde ocupacional.

O foco foi atuar sob o conceito de Gestão Integrada, atendendo aos requisitos da certificação. Isso foi realizado por meio de um programa de treinamento atingindo diferentes públicos, como engenheiros, arquitetos, pessoal de suprimentos, mestres e encarregados de campo.

Além da construção certificada, as instalações dos equipamentos usados também passaram por vistoria realizada pela LEED. Todos os tomógrafos instalados trabalham com protocolos de baixa radiação e a equipe de engenharia biomédica acompanhou todas as instalações.

Outro destaque foi a certificação digital de prontuário eletrônico, implantada na rede hospitalar em 2014. A rede ambulatorial já contava com a ferramenta, mas para que fosse implantada nos hospitais, era necessário um sistema de certificação digital. Portanto, agora, não é mais necessário imprimir e assinar o prontuário, tanto na rede ambulatorial como na rede hospitalar.

Devido aos bons resultados, todos esses processos desenvolvidos no Americas Medical City já estão sendo replicados em outros hospitais, representando um exemplo de sucesso para outras unidades. Afinal, a Amil está consciente de que ações como essas beneficiam toda a sociedade, melhorando as condições do ambiente e, consequentemente da vida das pessoas.



## AMERICAS MEDICAL CITY

GRI EN26

In 2014, Amil proudly opened Americas Medical City to the public. Located in Rio de Janeiro, the building was partially completed in the previous year and rigorously followed Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) guidelines. LEED is an environmental guidance and certification system created by the Green Building Council, and is currently the most internationally recognized seal in the construction industry.

Measures were introduced to improve management of the works, covering quality, the environment, and occupational health and safety. The focus was on the concept of Integrated Management, in order to meet certification requirements, which was achieved through a training program for various audiences, including engineers, architects, procurement personnel, site foremen and construction workers.

In addition to the building per se, the installation of the equipment was also monitored by LEED and the biomedical engineering team. All the CAT scanners installed have low radiation protocols.

Another highlight was the digital certification of the electronic patient records system, installed in the hospital network in 2014. The outpatient units were already equipped with this tool, but its implantation in the hospitals required a digital certification system. As a result, it is no longer necessary to print and sign the records in both the outpatient and hospital networks.

Thanks to their excellent results, all the processes developed in Americas Medical City are being replicated in other hospitals, exemplifying a success story for the other units. After all, Amil is fully aware that initiatives like these benefit society as a whole, improving environmental conditions and, consequently, people's lives.

# 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 de diagnósticos, médicos, hospitais e farmacêuticos, por meio de *softwares* de compartilhamento de dados e sistemas de telemedicina, que permitem a troca de informações em tempo real. Dividido em regiões, o sistema oferece atendimento padronizado, conforme protocolos estabelecidos por respeitadas sociedades médicas.

# 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. Divided into regions, it provides standardized services in accordance with the protocols established by the most respected medical associations.



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.

A Gestão de Saúde Unificada da Amil é viabilizada pelo Sistema Integrado de Saúde, modelo assistencial inovador, criado para proporcionar maior qualidade de vida às pessoas.



## GESTÃO DE PACIENTES DE ALTO RISCO (GPAR)

GRI 4.11

A Gestão de Pacientes de Alto Risco (GPAR) é uma ferramenta de TI criada para monitorar pacientes crônicos, com o objetivo de prevenir o avanço de suas doenças, complicações ou sequelas, por meio do incentivo ao tratamento médico, o que também reduz os custos médicos futuros.

Implantada em 2009, a ferramenta está disponível para todas as unidades da Operadora e tem atuação focada em doenças de fluxos cardiovascular, de coluna e diabetes. Os beneficiários com essas condições são identificados por meio da sua utilização na operadora (exames, consultas ou procedimentos) e passam a ser acompanhados pela GPAR.

Based on the patients' histories, the model identifies those with health problems or whose habits are likely to lead to more serious conditions 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.

Amil's Unified Health Management is made possible by its Integrated Health System, an innovative service model specially created to improve people's quality of life.



## HIGH RISK PATIENT MANAGEMENT (GPAR)

GRI 4.11

High Risk Patient Management (GPAR) is an IT tool created to monitor chronic patients in order to prevent the progress of their condition, complications or after-effects, by encouraging them to seek treatment, thereby reducing future medical costs.

Implanted in 2009, the tool is available in all the operator's units and focuses on cardiovascular and spinal diseases, as well as diabetes. Members with these conditions are identified through their use of the operator (tests, consultations or procedures) and are then monitored by GPAR.



07

## SAÚDE DO PLANETA

HEALTH OF THE PLANET

A Amil acredita que não há homem saudável em um planeta doente. Guiada por essa visão, a Companhia está cada vez mais comprometida com a promoção da saúde integral da sociedade, incluindo o meio ambiente.

Amil believes that there can be no truly healthy people in a sick planet. Guided by this vision, the Company is increasingly committed to promoting the integrated health of society as a whole, including the environment.



## CUIDANDO DO HOMEM

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

## TAKING CARE OF MANKIND

Amil's mission is to help people lead as healthy a life as possible and to ensure that the health system works better for everyone.

## GOVERNANÇA CLÍNICA

GR1 4.11

O termo Governança Clínica está relacionado à forma de gerir unidades de atendimento em saúde de maneira descentralizada, utilizando modelos formais de gestão de informação e acompanhamento de indicadores. Com o uso desses indicadores por todos os hospitais da rede própria da Amil, é possível manter um monitoramento unificado de informações de saúde, percebendo os pontos fortes e fracos de cada hospital e promovendo, assim, ações de melhoria focadas na realidade de cada unidade.

Dessa forma, apesar da diversidade de hospitais próprios espalhados pelo Brasil, a Companhia pode ter informações unificadas dos agravos e dos desfechos em saúde e possíveis problemas podem ser mais prontamente identificados, mantendo um padrão de qualidade em toda a rede e reduzindo o grau de ineficiência de algumas áreas.

Com essa elevação no patamar de qualidade da gestão das unidades clínicas, todos são beneficiados: pacientes, médicos, hospitais e a própria Amil. Sem falar nas fontes financeiras da Companhia, que também recebem os impactos positivos como consequência do projeto, graças à redução de desperdícios financeiros que promovem maior competitividade para os hospitais da rede.

A Amil é uma das únicas empresas de saúde suplementar do Brasil a possuir um projeto desse tipo. O trabalho de definição de indicadores de desempenho em saúde, relacionados à prática médica, foi iniciado em 2009 e será permanente. Todas as áreas dos hospitais da rede própria do Rio de Janeiro e São Paulo passaram por avaliação para identificar os principais indicadores, que já foram mapeados e estão, em sua maioria, estruturados e em uso.

## CLINICAL GOVERNANCE

GR1 4.11

The term Clinical Governance is related to the decentralized management of health service units using formal information management models and the monitoring of indicators. The adoption of these indicators in all Amil's proprietary hospitals has enabled the unified monitoring of health information and identification of the strengths and weaknesses of each hospital, thereby enabling improvements focused on the reality of each unit.

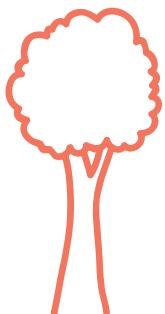
Consequently, despite the diversity of Amil's hospitals throughout the country, the Company can make use of unified information concerning health developments and outcomes and possible problems can be promptly identified, maintaining network-wide quality standards and reducing inefficiencies in certain areas.

By raising management quality in the units everyone benefits: the patients, the doctors, the hospitals and Amil itself, not to mention the Company's financing sources, who also benefit from the positive impact of the project thanks to reduced financial wastefulness, thereby improving the hospitals' competitiveness.

Amil is one of the only companies in Brazil's private health sector to have a project of this type. The task of defining the health performance indicators related to medical practice began in 2009 and will be ongoing. All areas of the proprietary hospital network in Rio de Janeiro and São Paulo were evaluated in order to identify the main indicators, which have already been mapped and (mostly) structured and in use.

Para avaliar se o paciente está sendo bem assistido, são analisados aspectos gerais - como tempo de permanência no hospital, e assuntos assistenciais - como mortalidade, além de questões mais específicas e fragmentadas por área. Com essa padronização de indicadores, a empresa monitora e compara os dados ao longo do tempo, percebendo rapidamente o que precisa ser melhorado, possibilitando a estruturação de modelos de atuação com base no acompanhamento dos indicadores.

Com o objetivo de ampliar esse projeto para todos os seus beneficiários, a meta da empresa é estender a iniciativa também para a rede de hospitais credenciados da Amil.



In order to check that patients are receiving the proper help, both general aspects, such as length of stay in the hospital, and treatment aspects, such as mortality, are analyzed, as well as more specific and fragmented issues by area. By standardizing the indicators, the Company can monitor and compare data over time, thereby rapidly perceiving what needs to be improved and enabling the structuring of activity models based on the monitoring of these indicators.

The Company plans to extend this initiative to the contracted hospitals as well, thereby benefiting all its members.



## BEM VIVER

GRI 4.11

O Brasil está entre os países que mais envelhecem no mundo e conta com um significativo contingente de idosos. Esta população representa uma grande fatia dos usuários de serviços de saúde, com alta incidência de doenças crônicas. Em qualquer segmento, aproximadamente 47% do custo de internação concentra-se nesta faixa etária.

Foi pensando nisso que a Amil desenvolveu o Programa Bem Viver. Retirando o foco das doenças e direcionando esforços para a melhoria da qualidade de vida desse público, o programa promove a diminuição do custo com serviços de saúde, como consequência da redução de despesas com internações hospitalares, graças ao maior cuidado e à qualidade assistencial oferecida aos participantes.

## LIVING WELL

GRI 4.11

Brazil is among those countries whose population ages most and therefore has a substantial contingent of senior citizens. This population accounts for a major percentage of health service users, with a high incidence of chronic conditions. In any segment, around 47% of hospitalization costs are generated by this age group.

This led Amil to create the Living Well (*Bem Viver*) program. By rerouting the focus from the actual illnesses to improving the quality of life of this group, the program helps lower the cost of health services, due to reduced hospitalization expenses as a result of improved care and the higher quality of service offered to the participants.

## O PROGRAMA BEM VIVER PROMOVE A DIMINUIÇÃO DO CUSTO COM SERVIÇOS DE SAÚDE.

THE LIVING WELL PROGRAM HELPS LOWER THE COST OF HEALTH SERVICES.

O programa identifica idosos de risco por meio da aplicação de questionários de avaliação e, com base nos resultados, é estimada a probabilidade de internação em quatro anos, assim como o risco de declínio funcional do indivíduo. Isso ajuda a empresa a avaliar o fator de predisposição à utilização dos serviços de saúde e de mortalidade neste segmento etário. As análises são feitas por meio de protocolos de avaliação multidimensional, direcionando os participantes para um atendimento integrado e hierarquizado.

The program identifies the elderly at risk through evaluation questionnaires, the results of which are used to estimate the probability of hospitalization in the next four years and the risk of a decline in the individual's functions. This helps the Company assess this age group's predisposition to health service use and mortality. Analyses are effected through multidimensional evaluation protocols, guiding the participants to integrated service involving different levels.



O grupo de trabalho responsável pelo programa é multidisciplinar, composto por enfermeiros, médicos, fisioterapeutas, nutricionista e fonoaudióloga. A maioria dos pacientes são portadores de doenças crônicas e/ou degenerativas, como hipertensão, diabetes, cardiopatias leves, doenças de Alzheimer, Parkinson e sequelas de Acidente Vascular Encefálico (AVE), entre outras.

Todos os pacientes recebem visita de enfermagem domiciliar em uma escala que depende do estrato de dependência - os mais dependentes recebem maior frequência de visitas. Já o acompanhamento médico é exclusivo aos pacientes restritos ao leito ou com grande dificuldade de locomoção. A visita médica é trimestral, com possibilidade de agendamento com mais frequência, caso necessário.

O acompanhamento do fisioterapeuta é limitado a três meses em casos de reabilitação e, quando são necessários procedimentos de manutenção (para portadores de doenças crônicas com o objetivo de evitar ou retardar a perda dos movimentos), são realizadas algumas sessões na residência, incluindo o treinamento do cuidador que poderá realizar os exercícios no dia a dia. Os demais especialistas do programa podem ser acionados a qualquer momento, diante de necessidades específicas.

Apesar de a assistência do Programa Bem Viver não incluir atendimentos de emergência ou pacientes de alta complexidade, a equipe está sempre atenta para qualquer evolução nessa direção, auxiliando para um encaminhamento adequado.

O Bem Viver acompanha pacientes nos Municípios do Rio de Janeiro, Baixada Fluminense, Niterói e São Gonçalo. No ano de 2014, a equipe que realiza assistência domiciliar aumentou, com a contratação de mais três enfermeiras e dois fisioterapeutas, o que tornou possível o acompanhamento de 1.600 idosos e suas famílias.

The working group responsible for the program is a multidisciplinary one, comprising nurses, doctors, physiotherapists, a nutritionist and a speech therapist. Most patients are afflicted with chronic or degenerative conditions, such as hypertension, diabetes, heart disease, Alzheimer's or Parkinson's disease and the after-effects of strokes.

All patients receive home visits from a nurse, the frequency of which depends on the degree of dependence – the most dependent receiving the most visits. Visits by doctors are restricted to the bedridden or those with severe movement difficulties. Doctors' visits are normally quarterly, but can be more frequent if necessary.

Physiotherapy is limited to three months in cases of rehabilitation. Whenever maintenance procedures are necessary (for those with chronic conditions in order to prevent or delay loss of movement), certain sessions take place in the patient's home, including training of the carer who will be responsible for the exercises on a daily basis. The other program specialists can be alerted at any time, depending on the patient's needs.

Although the Living Well program does not include emergency treatment or cover patients with highly complex conditions, the team is always alert to any changes that would indicate a move in these directions, ensuring that the patient is always sent for the correct treatment.

The program covers patients in the municipalities of Rio de Janeiro, Baixada Fluminense, Niterói and São Gonçalo. In 2014, the home help team expanded through the hiring of three more nurses and two physiotherapists, enabling the monitoring of 1,600 elderly people and their families.

## GESTÃO DE UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA

O programa Gestão de Unidades de Terapia Intensiva (UTI), iniciado em 2010, visa incrementar a eficiência das UTIs de pacientes adultos e pediátricos para conseguir melhores resultados com o uso mais racional de recursos. Para tanto, uma equipe de médicos e enfermeiros realizam supervisão técnica das unidades da Rede Amil, analisando indicadores de desempenho, como tempo de permanência na UTI, implantação e monitoração de processos e mortalidade hospitalar. O *feedback* é realizado através de reuniões periódicas de resultados, com participação da equipe da UTI e da diretoria dos hospitais.

A implantação do programa foi realizada em 2011 em São Paulo e, a partir de 2013, atingiu Rio de Janeiro, Brasília e Curitiba. Desde então, foram percebidos diversos aspectos de melhoria na gestão das UTIs dessas regiões, entre eles a uniformização das equipes multiprofissionais, implantação de protocolos assistenciais de controle de infecções hospitalares, prevenção de úlceras de decúbito e diagnóstico/tratamento da sepse, bem como o uso racional de medicamentos (sedativos, antiulcerosos e antibióticos).

## INTENSIVE THERAPY UNITY MANAGEMENT

The Intensive Therapy Unit (ITU) Management program, launched in 2010, aims to improve ITU efficiency in regard to adult and pediatric patients in order to achieve better results from the more rational use of resources. With this in mind, Amil's proprietary units are supervised by a team of doctors and nurses, who analyze performance indicators, such as length of stay in the ITU, process implementation and monitoring, and hospital mortality. Feedback takes place through periodic meetings of the ITU team and hospital administrators to analyze the results.

The program was implemented in São Paulo in 2011 and in Rio de Janeiro, Brasília and Curitiba as of 2013. Since then, various aspects of ITU management in these regions have improved perceptibly, including the uniformization of the multiprofessional teams, the implantation of hospital infection control protocols, the prevention of pressure ulcers and the diagnosis and treatment of sepsis, as well as the rational use of drugs (sedatives, antiulceratives and antibiotics).



Um dos resultados do programa é a descoberta e tratamento de doença em sua fase mais precoce, reduzindo a gravidade do paciente e os custos associados ao tratamento. Em 2012, o diagnóstico e tratamento precoce de casos de sepse foi implantado com sucesso em São Paulo, sendo reproduzido em 2014 no Rio de Janeiro, Curitiba e Brasília, alcançando uma redução de 50% da mortalidade.

Um destaque do último ano foi a definição de um protocolo de uso de drogas sedativas e processo de retirada de ventilação mecânica. O uso mais controlado e interrompido de sedativos aliado à destreza na retirada da ventilação mecânica se mostrou eficiente em dez hospitais da Rede de São Paulo, reduzindo custos associados à terapia, tempo de permanência nas UTIs e mortalidade dos pacientes.

Na mesma linha de trabalho, com a prevenção de úlceras de decúbito em pacientes acamados, por meio do protocolo assistencial gerenciado pela Enfermagem das UTIs, também foi possível reduzir lesões cutâneas nas unidades, o que diminui de forma substancial a morbidade dos pacientes graves. O trabalho foi apresentado no último congresso brasileiro de Medicina Intensiva em Goiânia, servindo como um exemplo de sucesso para o setor.

Também foram implantadas ferramentas de auxílio à decisão clínica no sistema de prontuário eletrônico do paciente, incluindo o foco em processos que minimizem o uso excessivo de antibióticos e outras medicações e a sugestão da necessidade de exames complementares.

Em parceria com o Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP), iniciamos um programa de Educação Continuada para médicos que atuam nas UTIs da Rede Amil em todas as filiais. A iniciativa foi realizada em 30 encontros, através de videoconferência, com especialistas nos diversos assuntos relacionados à Medicina Intensiva, além de aulas práticas em cada regional e avaliações teóricas de desempenho individual. Assim, 50 médicos de todas as regionais interagiram por meio do sistema desenvolvido pelo IEP, promovendo o conhecimento e a troca de experiências.



One of the results of the program was that it enabled the discovery and treatment of diseases in their most initial stages, reducing the gravity of the patient and the cost of treatment. In 2012, the precocious diagnosis and treatment of sepsis was successfully implanted in São Paulo, followed in 2014 by Rio de Janeiro, Curitiba and Brasília, reducing mortality by up to 50%.

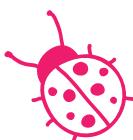
One of last year's highlights was the definition of a protocol for the use of sedatives and removal from mechanical ventilation. The more controlled and infrequent use of sedatives, together with the more dexterous withdrawal from mechanical ventilation, helped improve efficiency in ten hospitals in the São Paulo network, reducing costs associated with therapy, length of ITU stay and patient mortality.

Similarly, the prevention of pressure ulcers in bedridden patients through a protocol managed by ITU nurses enabled a reduction in cutaneous lesions in the units, in turn

substantially reducing the morbidity of critical patients. This project was presented at the last Brazilian Intensive Medicine Congress in Goiânia as a sector success story.

The electronic patient records system also received certain clinical decision-making auxiliary tools, focusing on minimizing the overuse of antibiotics and other types of medication and suggesting the need for complementary tests.

In association with the Study and Research Institute (IEP), we began a Continuous Education program for ITU doctors in Amil's hospitals and all the branch networks. The initiative took place through 30 videoconference meetings with specialists in various subjects related to intensive medicine, as well as practical classes in each regional center and theoretical evaluations of individual performance. As a result 50 doctors from all regions were able to interact through a system developed by the IEP, promoting knowledge and the sharing of experience.



## CUIDANDO DO MEIO AMBIENTE

A matriz de materialidade deste relatório não englobou temas relacionados ao meio ambiente, contudo, a Amil está sempre buscando aperfeiçoar sua gestão e isso inclui o aspecto ambiental. Por isso, apresentamos aqui um compilado com as principais ações da Companhia relacionadas ao tema.

## CARING FOR THE ENVIRONMENT

The materiality matrix of this report does not include issues related to the environment. However, as the Company is always seeking to improve its management, including the associated environmental aspects, we have presented below the main initiatives related to this subject.



## MATERIAIS

GRI EN1; EN2

Para a classificação dos principais materiais adquiridos pela Companhia para o desenvolvimento de suas atividades, é utilizado o método de avaliação conhecido como Curva ABC. A Curva A representa os itens de maior importância, seja em valor ou quantidade. Tais itens são alterados ao longo dos anos conforme as necessidades, no entanto, a grande maioria dos materiais adquiridos pela Amil é sempre de uso médico e, portanto, não pode ser proveniente de reciclagem. Esses principais materiais são: Medicamentos, Material técnico (descartáveis de uso hospitalar), Material Médico Hospitalar, Órtese Próteses e Materiais Especiais (OPME).

Apesar da quantidade limitada de itens passíveis de reprocessamento, nos casos em que isso é viável, a Amil realiza a terceirização do processo em fornecedores previamente homologados, atendendo à legislação sanitária vigente. Para que seja possível o reprocessamento de certos itens, são contratados fornecedores que cuidam da limpeza e desinfecção ou esterilização dos resíduos, com um rígido controle de qualidade em todas as etapas da operação.

Outro material de uso abundante pela Amil é o papel, e 100% dele é proveniente de reflorestamento. O certificado para comprovação é requisitado durante o processo de negociação do contrato com fornecedores.





## MATERIALS

GRI EN1; EN2

The Company uses the ABC Curve methodology to classify the materials it acquires for the development of its activities, where A represents those of greatest importance, in terms of value or number. These items are altered over the years in accordance with needs, although the vast majority of materials acquired by Amil are for medical use and therefore cannot be the result of recycling. The main ones are: medicines; technical materials (disposable for hospital use); hospital medical materials; and orthoses, prostheses and special materials (OPME).

Despite the limited quantity of items that can be reprocessed, in cases where this is possible Amil outsources the process to previously authorized suppliers, pursuant to the prevailing sanitary legislation. 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.

The Company also makes substantial use of paper, all of which originating from reforestation. A certificate testifying to this origination is required during negotiations with suppliers.



## RESÍDUOS

GRI 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, não havendo manuseio de substâncias passíveis de derramamentos, como transporte de material químico.

A Amil 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.

A Companhia vem trabalhando para implantar uma gestão unificada dos resíduos nos hospitais de sua Rede Assistencial e, atualmente, os hospitais de São Paulo já contam com esse modelo, conforme tabelas abaixo. O aumento de resíduos percebido nos últimos anos se deve à aquisição de novos hospitais.

Uma importante ação realizada nos hospitais é a eliminação do uso de termômetros e esfigmomanômetros que possuem mercúrio metálico. Anualmente estes aparelhos estão sendo substituídos por termômetro digitais e aparelhos de pressão aneróides.

Desde 2003 a Amil conta com o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que promove a busca constante por novas tecnologias para melhorar a eficiência da Companhia no tratamento de resíduos hospitalares infectantes, químicos e perfurocortantes. Outra frente de trabalho do PGRSS é a promoção de ações de conscientização, para que os colaboradores estejam atentos às melhores práticas de descarte, incorporando os princípios do plano em seu dia a dia.

## WASTE

GRI EN22; EN26

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. There is no handling of materials capable of spillage, such as the transportation of chemicals.

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.

The Company has also been implementing a unified waste management system in its service network. Currently, all the hospitals in São Paulo are so equipped, as shown in the tables below. The increase in waste in recent years was due to the acquisition of new hospitals.

One important hospital initiative was to eliminate the use of mercury thermometers and sphygmomanometers, which are being replaced every year by digital thermometers and aneroid blood pressure devices.

Since 2003, Amil has been implementing the Health Service Waste Management Plan (PGRSS), which promotes the constant pursuit of new technologies to help improve efficiency in regard to the treatment of infectious hospital waste, as well as chemicals and perforating-cutting items. The PGRSS also promotes awareness-raising initiatives, so that employees are aware of best disposal practices and incorporate the principles of the plan into their day-to-day activities.

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

<b>Hospital</b> Hospital	<b>Tipo de resíduo</b> <b>Type of waste</b>				
	<b>Infectante</b> <b>Infectious</b>	<b>Químico</b> <b>Chemical</b>	<b>Comum</b> <b>Common</b>	<b>Reciclável</b> <b>Recyclable</b>	<b>Pilhas e baterias</b> <b>Batteries</b>
Hospital Caeiras Hospital Caeiras	35.336	2.026,7	99.889	2.643	22
Unidade Avançada Vitória Unidade Avançada Vitória	27.623	1.368	30.110,1	11.014,1	12
TotalCor TotalCor	57.885	694	44.337	36.833	70
Hospital Paulistano Hospital Paulistano	286.084	5.531	188.253	141.357	34
Hospital e Maternidade Metropolitano Hospital e Maternidade Metropolitano	338.966	11.400	313.718	64.646	45
Hospital Metropolitano Butantã Hospital Metropolitano Butantã	285.741	5.047	169.876	121.172	17
Hospital Madre Theodora Hospital Madre Theodora	39.027	NA	NA	NA	*
Hospital Vitoria Santos Hospital Vitoria Santos	16.821	2.398	29.052	6.723	*
Hospital Ipiranga Hospital Ipiranga	104.322	589	147.440	22.292	*
Hospital e Maternidade Vitória Hospital e Maternidade Vitória	197.765	1.200	197.491	86.788	40
Hospital da Luz Santo Amaro Hospital da Luz Santo Amaro	235.587	NA	264.046	14.140	0
Hospital da Luz Hospital da Luz	452.710	4.924	345.211	150.899	6
Hospital Carlos Chagas Hospital Carlos Chagas	158.536,22	56,8	34.601,32	25.510	30
Hospital e Maternidade Ipiranga de Arujá Hospital e Maternidade Ipiranga de Arujá	18.873	*	65.114	*	6
Hospital Alvorada Taguatinga Hospital Alvorada Taguatinga	502.038,06	5.746,24	493.603,38	178.511,59	55
Hospital ABC Materno Hospital ABC Materno	30.006	93	43.401	4.480	NA
Hospital ABC Cirurgica Hospital ABC Cirurgica	93.668	290	80.131	15.099	NA
Amil Resgate Alphaville Amil Resgate Alphaville	8.499	73	14.988	7.120	80
<b>Total</b> Total	<b>2.850.460</b>	<b>41.436,74</b>	<b>2.561.262</b>	<b>889.228</b>	<b>418</b>

\* Não é realizado o monitoramento.

\* Not monitored.

## DISPOSIÇÃO DOS RESÍDUOS UNIFICADOS DOS HOSPITAIS DA AMIL EM SÃO PAULO (KG) DISPOSAL OF AMIL'S UNSEPARATED HOSPITAL WASTE IN SÃO PAULO (KG)

Tipo de resíduo Type of waste	2014	2013	2012	Método de disposição Disposal method	
				Aterro sanitário controlado. Controlled landfill.	Encaminhamento para empresa de reciclagem. Sent to recycling company.
Comum Common	2.561.262,00	2.195.717,00	2.032.028,65	Aterro sanitário controlado. Controlled landfill.	
Reciclável Recyclable	889.228,00	795.768,00	706.479,26	Encaminhamento para empresa de reciclagem. Sent to recycling company.	
Químico Chemical	41.436,74	30.529,98	24.590,34	Incineração ou autoclave e disposição final em aterro sanitário controlado*. Incineration or sterilization in an autoclave for final disposal in a controlled landfill*.	
Pilhas e baterias Batteries	418,00	650,00	645,00	Encaminhamento para empresa de reciclagem. Sent to recycling company.	
Infectante Infectious	2.850.460	2.298.419,00	2.075.458,91	Tratamento e disposição final em aterro sanitário controlado. Treatment and final disposal in a controlled landfill.	
Total Total	6.342.804,74	5.321.083,98	4.839.202,16		

\*O custo de coleta especial, separada da coleta do resíduo infectante, é cobrada junto com a taxa da coleta e resíduos infectante (TRSS) da Prefeitura de São Paulo.

\*The cost of the special collection, separate from the infectious waste collection, is charged together with the infectious waste collection rate (TRSS) of the São Paulo Municipal Government.

## ENERGIA E EMISSÕES

GRI EN4; EN18

A Amil utiliza o gás R22 em seus sistemas de refrigeração e possui geradores movidos a diesel que são usados apenas em caso de emergência e, portanto, não representam uma fonte importante de emissões.

Com o intuito de reduzir as emissões de gases causadores do efeito estufa a Amil disponibiliza tecnologias avançadas de videoconferência, que evitam, anualmente, o deslocamento de cerca de mil colaboradores entre as sedes, filiais e unidades da Companhia espalhadas pelo Brasil.

### CONSUMO DE ENERGIA - ELETRICIDADE (GJ) ELECTRICITY CONSUMPTION (GJ)

	2014	2013	2012
Operadora Operator	33.789,82	84.081,33	42.926,67
Hospitais Hospitals	279.252,27	155.279,53	146.712,72
Centros Médicos Medical Centers	29.907,24	9.836,41	12.805,32
Total Total	342.949,33	294.197,28	202.444,71

## ENERGY AND EMISSIONS

GRI EN4; EN18

Amil uses R22 gas in its cooling systems and maintains diesel-powered generators exclusively for use in emergencies and which therefore do not represent an important source of emissions.

In order to further reduce its greenhouse gas emissions, Amil makes use of advanced videoconferencing technologies, which every year avoid the need for around a thousand employees to travel to and from the Company's head offices, branches and units throughout Brazil.



Para minimizar o uso de energia, os hospitais da rede trocam frequentemente suas lâmpadas por modelos mais eficientes, além de instalar sensores de presença e dimer eletrônico (interruptor que permite variar a intensidade da luz do ambiente) e limitar o uso de elevadores em horário noturno e de menor movimento.

## ÁGUA

GRI EN8

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 Companhia realiza constante manutenção em suas instalações e, periodicamente, verifica pontos críticos de desperdício de água e aplica soluções de melhoria, como a adequação do consumo, a instalação de novos equipamentos e a implantação de novas tecnologias, entre outras ações.

Os hospitais também realizam com frequência ações para eficiência e redução no consumo de água, como a instalação de torneiras com redutores de pressão e de bacias economizadoras de água.

Percebe-se nos últimos anos um aumento no consumo de água, referente à aquisição da Amil de novos hospitais.

In order to minimize energy use, Amil's hospitals frequently replace their lightbulbs with more efficient ones, as well as installing presence sensors and electronic dimmers and limiting the use of elevators at night and times of reduced movement.

## WATER

GRI EN8

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 undertakes constant maintenance procedures in its installations, periodically inspects critical points of waste and implements measures to resolve the problem, such as adjusting consumption, installing equipment and introducing new technologies, among others.

The hospitals also frequently implement initiatives to improve efficiency and reduce water consumption, such as the installation of faucets with pressure reducers and water-saving basins.

The increase in water consumption in recent years was due to the acquisition of new hospitals.

	2014	2013	2012
Operadora Operator	71.852	50.169,00	40.734,00
Hospitais Hospitals	674.458	534.948,97	514.573,00
Centros Médicos Medical Centers	58.428	15.146,00	18.204,00
Total Total	804.738	600.263,97	573.511,00

## TI VERDE

GRI EN6

Desde 2011 a área de Tecnologia da Informação (TI) da Amil tem trabalhado para minimizar os impactos ambientais da Companhia por meio de diferentes projetos.

Em 2014, o programa já consolidado Paperless, gerido pela Diretoria de Tecnologia, promoveu a digitalização de documentos e informatização de serviços a clientes, corretores, fornecedores, colaboradores e gestores, minimizando impactos ambientais e reduzindo custos com impressão, além de diminuir a ocorrência de erros, perdas e extravios, agilizando e melhorando os serviços prestados. Essa reestruturação de processos eliminou também a circulação de papel entre as diferentes áreas da Companhia, tornando tudo virtual.

A transposição do que antes era utilizado em papel para o formato web é um importante viés de atuação da área. Além do programa Paperless, também merece destaque o projeto E-Faturamento, que desde 2011 permite que todos os pagamentos sejam realizados virtualmente.

Com a reengenharia do parque de impressoras da Companhia e a implantação do *software* de bilhetagem a Amil garantiu uma melhor gestão do uso das impressoras, reduzindo custos e uso de papel por colaborador.

EM 2014, O PROGRAMA JÁ CONSOLIDADO PAPERLESS PROMOVEU A DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMATIZAÇÃO DE SERVIÇOS A CLIENTES, CORRETORES, FORNECEDORES, COLABORADORES E GESTORES.

## GREEN IT

GRI EN6

Since 2011, Amil's Information Technology area has been working on various projects to minimize the Company's environmental impacts.

In 2014, the already consolidated Paperless program, managed by the Technology Department, continued to promote 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. This process restructuring also eliminated the circulation of paper among the Company's various departments, rendering the entire process digital.

The transposition of what was previously recorded on paper to web format is an important operational change. It is also worth mentioning the E-Billing project, which has enabled online payments since 2011.

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

---

IN 2014, THE ALREADY CONSOLIDATED PAPERLESS PROGRAM, CONTINUED TO PROMOTE THE DIGITALIZATION OF DOCUMENTS AND THE AUTOMATION OF SERVICES PROVIDED TO CLIENTS, BROKERS, SUPPLIERS, EMPLOYEES AND MANAGERS.

# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS FINANCIAL STATEMENTS



**GRI EC1**

As demonstrações contábeis consolidadas da Companhia para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013 e 01 de janeiro de 2013 são apresentadas em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma, e foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, com base nas disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações - Lei nº 6.404/76, alterada pelas Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09, nos pronunciamentos, nas orientações e nas interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis ("CPC").

As demonstrações consolidadas da Companhia incluem todas as empresas controladas pela Companhia nos respectivos exercícios. A Companhia encerrou o exercício de 2014 com as seguintes controladas: Amico Saúde Ltda., Aeromil Táxi Aéreo Ltda., Cemed Care – Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda., Hospital Alvorada Taguatinga Ltda., Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A., Excellion Serviços Biomédicos S.A., Amil Lifescienses Participações Ltda., Bosque Medical Center S.A., Promarket Propaganda e Marketing Ltda., Imed Star Serviços Médicos e Odontológicos Ltda., Etho – Empresa de Tecnologia Hospitalar Ltda., Amil Clinical Reserch Participações Ltda., Amil Internacional S.a.r.l., Hospitais Privados de Portugal S.G.P.S, S.A., Seisa Serviços Integrados de Saúde Ltda., Dental Center Serviços Odontológicos Ltda., Hospital AMA S.A., Hospital Carlos Chagas S.A., Hospital Geral e Maternidade Madre Theodora Ltda. e Hospital e Maternidade Saint Vivant Ltda.

**GRI EC1**

The Company's consolidated financial statements for the fiscal years ended December 31, 2014 and 2013 and January 1, 2013 are presented in thousands of reais, except when otherwise indicated, and were prepared in accordance with accounting practices adopted in Brazil, pursuant to Law 6404/76 (Brazilian Corporation Law), as amended by Laws 11638/07 and 11941/09, and the pronouncements, guidelines and interpretations issued by the Accounting Pronouncements Committee (CPC).

The consolidated financial statements include all the companies controlled by the Company in the respective fiscal years. The Company closed fiscal year 2014 with the following subsidiaries: Amico Saúde Ltda., Aeromil Táxi Aéreo Ltda., Cemed Care – Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda., Hospital Alvorada Taguatinga Ltda., Esho – Empresa de Serviços Hospitalares S.A., Excellion Serviços Biomédicos S.A., Amil Lifescienses Participações Ltda., Bosque Medical Center S.A., Promarket Propaganda e Marketing Ltda., Imed Star Serviços Médicos e Odontológicos Ltda., Etho – Empresa de Tecnologia Hospitalar Ltda., Amil Clinical Reserch Participações Ltda., Amil Internacional S.a.r.l., Hospitais Privados de Portugal S.G.P.S, S.A., Seisa Serviços Integrados de Saúde Ltda., Dental Center Serviços Odontológicos Ltda., Hospital AMA S.A., Hospital Carlos Chagas S.A., Hospital Geral e Maternidade Madre Theodora Ltda. and Hospital e Maternidade Saint Vivant Ltda.

## AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Balanços patrimoniais consolidados para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013 e 01 de janeiro de 2013  
 (Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

**ATIVO**  
**ASSETS**

**31/12/2014**  
**12/31/2014**

**31/12/2013**  
**12/31/2013**

**01/01/2013**  
**01/01/2013**

<b>Ativo circulante</b> Current assets	<b>31/12/2014</b> <b>12/31/2014</b>	<b>31/12/2013</b> <b>12/31/2013</b>	<b>01/01/2013</b> <b>01/01/2013</b>
Caixa e equivalentes de caixa Cash and cash equivalents	1.174.577	1.122.036	909.350
Aplicações financeiras Financial investments	1.051.632	718.043	515.403
Contraprestações pecuniárias a receber Pecuniary considerations receivable	160.483	181.587	110.568
Contas a receber com outras atividades Receivables from other activities	385.670	262.754	76.391
Estoques Inventories	99.071	62.409	38.326
Impostos e contribuições a compensar Taxes and contributions to offset	135.571	168.161	91.608
Outros créditos Other receivables	63.722	117.817	43.023
<b>Resultado abrangente do exercício</b> Comprehensive income for the year	<b>3.070.726</b>	<b>2.632.807</b>	<b>1.784.669</b>
<b>Prejuízo atribuído aos acionistas:</b> Loss attributed to shareholders:			
<b>Realizável a longo prazo</b> Non-current assets			
Aplicações financeiras Financial investment	-	176.539	70.947
Depósitos judiciais Escrow deposits	121.010	100.571	64.039
Impostos e contribuições a compensar Taxes and contributions to offset	1.942	1.796	1.517

## AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Consolidated balance sheets for the years ended  
 December 31, 2014 and 2013 and January 1, 2013  
 (In thousands of Reais, unless otherwise stated)

ATIVO ASSETS	31/12/2014 12/31/2014	31/12/2013 12/31/2013	01/01/2013 01/01/2013
Créditos tributários diferidos Deferred tax credits	3.119.482	3.071.399	18.678
Outros créditos Other receivables	26.603	13.952	17.864
	<b>3.269.037</b>	<b>3.364.257</b>	<b>173.045</b>
Investimentos Investments	51.697	48.519	102.921
Imobilizado Property, plant and equipment	2.589.364	2.074.768	1.434.390
Intangível Intangible assets	2.399.272	2.099.642	1.655.126
	<b>5.040.333</b>	<b>4.222.929</b>	<b>3.192.437</b>
<b>Total do ativo não circulante</b> <b>Total non-current assets</b>	<b>8.309.370</b>	<b>7.587.186</b>	<b>3.365.482</b>
<b>Total do ativo</b> <b>Total assets</b>	<b>11.380.096</b>	<b>10.219.993</b>	<b>5.150.151</b>

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Balanços patrimoniais consolidados para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013 e 01 de janeiro de 2013  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO  
LIABILITIES AND SHAREHOLDERS' EQUITY

31/12/2014  
12/31/2014

REAPRESENTADO  
31/12/2013  
RESTATED  
12/31/2013

REAPRESENTADO  
01/01/2013  
RESTATED  
01/01/2013

<b>Passivo circulante</b> <b>Current liabilities</b>			
Provisões técnicas Technical provisions	1.656.945	1.343.507	984.503
Adiantamento de clientes Advances to clients	369.617	338.617	169.146
Empréstimos e financiamentos Loans and financing	149.095	137.268	54.560
Mútuo com controladora Loans with the parent company	12.822	25.286	-
Fornecedores e outros débitos Suppliers and other payables	423.756	378.241	245.059
Salários, provisão de férias e honorários médicos Salaries, provision for vacations and medical fees	230.950	200.848	128.554
Impostos e contribuições a recolher Taxes and contributions payable	171.846	134.266	89.964
Impostos e contribuições a recolher - parcelamentos Taxes and contributions payable in installments	10.384	37.605	27.289
Dividendos e juros sobre capital próprio Dividends and interest on equity	756	31	29
<b>Total do passivo circulante</b> <b>Total current liabilities</b>	<b>3.026.171</b>	<b>2.595.669</b>	<b>1.699.104</b>
Prejuízo atribuído aos acionistas: Loss attributed to shareholders:			
<b>Passivo não circulante</b> <b>Non-current liabilities</b>			
Provisões técnicas Technical provisions	1.229	1.392	1.221
Empréstimos e financiamentos Loans and financing	255.476	184.345	76.158
Mútuo com controladora Loans with the parent company	1.588.150	1.285.000	-
Provisão para contingências Provision for contingencies	381.568	452.769	300.514

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Consolidated balance sheets for the years ended  
December 31, 2014 and 2013 and January 1, 2013  
(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO LIABILITIES AND SHAREHOLDERS' EQUITY	31/12/2014 12/31/2014	REAPRESENTADO 31/12/2013 RESTATED 12/31/2013	REAPRESENTADO 01/01/2013 RESTATED 01/01/2013
Débitos tributários diferidos Deferred tax debits	76.228	22.412	55.192
Impostos e contribuições a recolher - parcelamentos Taxes and contributions payable in installments	27.939	69.053	61.719
Outros débitos Other payables	25.471	15.268	27.892
<b>Total do passivo não circulante</b> Total non-current liabilities	<b>2.356.061</b>	<b>2.030.239</b>	<b>522.696</b>
Patrimônio líquido Shareholders' equity			
Capital social Capital stock	6.231.777	5.566.777	2.685.932
Reservas de capital Capital reserve	2.010	2.010	2.010
Reservas de reavaliação Revaluation reserve	1.020	1.341	1.662
Reservas de lucros Income	-	-	73.721
Ajuste de avaliação patrimonial Equity valuation adjustment	-	-	23.178
Operações com acionistas não controladores Transactions with non-controlling shareholders	(7.170)	(7.153)	(6.666)
Ajuste acumulado de conversão Accumulated translation adjustment	20.458	21.379	-
Prejuízos acumulados Accumulated losses	(286.809)	(28.067)	(16.740)
<b>Total do patrimônio líquido dos acionistas controladores</b> Total shareholders' equity - controlling shareholders	<b>5.961.286</b>	<b>5.556.287</b>	<b>2.763.097</b>
Participação de acionistas não controladores Minority interests	36.578	37.798	165.254
<b>Total do patrimônio líquido</b> Total shareholders' equity	<b>5.997.864</b>	<b>5.594.085</b>	<b>2.928.351</b>
<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b> Total liabilities and shareholders' equity	<b>11.380.096</b>	<b>10.219.993</b>	<b>5.150.151</b>

## AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Demonstrações consolidadas das mutações do patrimônio líquido para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013 e 01 de janeiro de 2013 (Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

	CAPITAL SOCIAL CAPITAL STOCK	RESERVAS DE CAPITAL CAPITAL RESERVES	RESERVA DE REAVALIAÇÃO REVALUATION RESERVE	RESERVA LEGAL LEGAL RESERVE	RESERVA DE EXPANSÃO EXPANSION RESERVE
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2012</b> Balances at December 31, 2012	<b>2.685.932</b>	<b>2.010</b>	<b>1.662</b>	<b>21.072</b>	<b>52.649</b>
Ajuste de refazimento das demonstrações contábeis Adjustments to financial statements	-	-	-	-	-
<b>Saldos em 01 de janeiro de 2013</b> Balances at January 1, 2013	<b>2.685.932</b>	<b>2.010</b>	<b>1.662</b>	<b>21.072</b>	<b>52.649</b>
Aumento de capital social Capital increase	2.880.845	-	-	-	-
JCP intermediários distribuídos Interim interest on equity distributed	-	-	-	-	-
Realização de reserva de reavaliação Realization of revaluation reserve	-	-	(321)	-	-
Resultado líquido do exercício Net income for the year	-	-	-	-	-
Aquisição e baixa de acionistas não controladores Acquisition and write-off of minority interests	-	-	-	-	-
Ajuste em propriedade para investimento Adjustment to investment properties	-	-	-	-	-
Ajuste acumulado de conversão Accumulated translation adjustment	-	-	-	-	-
Ajustes de variações patrimoniais decorrentes de incorporação Equity variation adjustments due to merger	-	-	-	-	-
Proposta de destinação do resultado: Income allocation proposal:					
Absorção do prejuízo Loss absorption	-	-	-	(21.072)	(52.649)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2013</b> Balance at December 31, 2013	<b>5.566.777</b>	<b>2.010</b>	<b>1.341</b>	-	-
Aumento de capital social Capital increase	665.000	-	-	-	-
Realização de reserva de reavaliação Realization of revaluation reserve	-	-	(321)	-	-

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Consolidated statements of changes in equity  
for the years ended December 31, 2014 and 2013 and January 1, 2013  
(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES OTHER COMPREHENSIVE INCOME	AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL EQUITY VALUATION ADJUSTMENTS	OPERAÇÕES COM ACIONISTAS NÃO CONTROLADORES TRANSACTIONS WITH NON- CONTROLLING SHAREHOLDERS	PREJUÍZOS ACUMULADOS ACCUMULATED LOSSES	PATRIMÔNIO LÍQUIDO DOS ACIONISTAS CONTROLADORES EQUITY OF CONTROLLING SHAREHOLDERS	PARTICIPAÇÃO DE ACIONISTAS NÃO CONTROLADORES EQUITY OF MINORITY INTERESTS	TOTAL CONSOLIDADO CONSOLIDATED TOTAL
-	<b>23.178</b>	<b>(6.666)</b>	-	<b>2.779.837</b>	<b>165.254</b>	<b>2.945.091</b>
-			<b>(16.740)</b>	<b>(16.740)</b>	-	<b>(16.740)</b>
-	<b>23.178</b>	<b>(6.666)</b>	<b>(16.740)</b>	<b>2.763.097</b>	<b>165.254</b>	<b>2.928.351</b>
-	-	-	-	2.880.845	-	2.880.845
-	-	-	(48.790)	(48.790)	-	(48.790)
-	-	-	321	-	-	-
-	-	-	(32.745)	(32.745)	(4.882)	(37.627)
-	-	(487)	-	(487)	(112.228)	(112.715)
-	(23.178)	-	-	(23.178)	(10.346)	(33.524)
21.379	-	-		21.379	-	21.379
-	-	-	(3.834)	(3.834)	-	(3.834)
-	-	-	-	73.721)	-	-
<b>21.379</b>	-	<b>(7.153)</b>	<b>(28.067)</b>	<b>5.556.287</b>	<b>37.798</b>	<b>5.594.085</b>
-				665.000	-	665.000
-			321	-	-	-

	CAPITAL SOCIAL CAPITAL STOCK	RESERVAS DE CAPITAL CAPITAL RESERVES	RESERVA DE REAVALIAÇÃO REVALUATION RESERVE	RESERVA LEGAL LEGAL RESERVE	RESERVA DE EXPANSÃO EXPANSION RESERVE
Resultado líquido do exercício Net income for the year	-	-	-	-	-
Aquisição e baixa de acionistas não controladores Acquisition and write-off of minority interests	-	-	-	-	-
Ajuste acumulado de conversão Accumulated translation adjustment	-	-	-	-	-
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2014</b> Balance at December 31, 2014	<b>6.231.777</b>	<b>2.010</b>	<b>1.020</b>	-	-

## AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Demonstrações consolidadas dos resultados abrangentes para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013  
(Em milhares de reais, exceto quando indicado de outra forma)

31/12/2014  
12/31/2014  
REAPRESENTADO  
31/12/2013  
RESTATED  
12/31/2013

Prejuízo líquido do exercício Net loss for the year	(259.416)	(37.627)
Ajuste a valor de mercado das propriedades para investimento Mark-to-market adjustment of investment properties	-	(23.178)
Ajuste acumulado de conversão Accumulated translaton adjustment	(921)	21.379
<b>Resultado abrangente do exercício</b> Comprehensive loss for the year	<b>-260.337</b>	<b>-39.426</b>

OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES OTHER COMPREHENSIVE INCOME	AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL EQUITY VALUATION ADJUSTMENTS	OPERAÇÕES COM ACIONISTAS NÃO CONTROLADORES TRANSACTIONS WITH NON- CONTROLLING SHAREHOLDERS	PREJUÍZOS ACUMULADOS ACCUMULATED LOSSES	PATRIMÔNIO LÍQUIDO DOS ACIONISTAS CONTROLADORES EQUITY OF CONTROLLING SHAREHOLDERS	PARTICIPAÇÃO DE ACIONISTAS NÃO CONTROLADORES EQUITY OF MINORITY INTERESTS	TOTAL CONSOLIDADO CONSOLIDATED TOTAL
-	-	-	(259.063)	(259.063)	(353)	(259.416)
-	-	(17)	-	(17)	(867)	(884)
(921)	-	-	-	(921)	-	(921)
<b>20.458</b>		<b>(7.170)</b>	<b>(286.809)</b>	<b>5.961.286</b>	<b>36.578</b>	<b>5.997.864</b>

## AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

Consolidated comprehensive statements of income for the years

ended December 31, 2014 and 2013

(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

31/12/2014  
12/31/2014

REAPRESENTADO  
31/12/2013  
RESTATED  
12/31/2013

<b>Prejuízo atribuído aos acionistas:</b> Loss attributed to shareholders:		31/12/2014 12/31/2014	REAPRESENTADO 31/12/2013 RESTATED 12/31/2013
Controladores Controlling		-259.984	-24.198
Não controladores Minority		<b>-353</b>	<b>-15.228</b>
		<b>(260.337)</b>	<b>(39.426)</b>

# AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

## Demonstrações consolidadas do resultado para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013

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

31/12/2014  
12/31/2014

REAPRESENTADO  
31/12/2013  
RESTATED  
12/31/2013

	31/12/2014 12/31/2014	REAPRESENTADO 31/12/2013 RESTATED 12/31/2013
<b>Receita líquida de serviços</b> Net revenue from services	15.070.711	12.283.962
Resultado abrangente do exercício Comprehensive loss for the year	(12.301.536)	(9.625.959)
<b>Lucro bruto</b> Gross profit	<b>2.769.175</b>	<b>2.658.003</b>
Prejuízo atribuído aos acionistas: Loss attributed to shareholders:		
<b>Despesas e receitas operacionais</b> Operating income and expenses		
Despesas gerais e administrativas General and administrative expenses	(2.130.298)	(1.794.803)
Despesas de comercialização Selling expenses	(600.743)	(598.763)
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas Other operating income (expenses), net	(314.610)	(296.102)
Resultado de equivalência patrimonial Equity income	8	48
<b>Lucro (prejuízo) antes do resultado financeiro</b> Income (loss) before financial result	<b>(276.468)</b>	<b>(31.617)</b>
Despesas financeiras Financial expenses	(264.126)	(217.737)
Receitas financeiras Financial income	248.938	194.595
<b>Lucro (prejuízo) antes dos tributos sobre o lucro</b> Income (loss) before income taxes	<b>(291.656)</b>	<b>(54.759)</b>
Imposto de renda e contribuição social Income tax and social contribution	32.240	17.132
<b>Lucro (prejuízo) líquido do período</b> Net income (loss) for the period	<b>(259.416)</b>	<b>(37.627)</b>
Lucro atribuído aos acionistas: Income attributed to shareholders:		
Controladores Controlling	(259.063)	(32.745)

## AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

### Statements of income for the years ended December 31, 2014 and 2013

(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

	31/12/2014 12/31/2014	REAPRESENTADO 31/12/2013 RESTATED 12/31/2013
Não controladores Minority	(353)	(4.882)
	(259.416)	(37.627)

## AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

### AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

### Demonstrações consolidadas dos fluxos de caixa para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013

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

### Consolidated statements of cash flows for the years ended December 31, 2014 and 2013

(In thousands of Reais, unless otherwise stated)

	31/12/2014 12/31/2014	31/12/2013 12/31/2013
<b>Fluxo de caixa das atividades operacionais</b> Cash flow from operating activities		
Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social Loss before income tax and social contribution	-291.656	-54.759
<b>Ajustes para reconciliar o lucro ao caixa e equivalentes de caixa gerados (aplicados) pelas atividades operacionais</b> Adjustments to reconcile income to cash and cash equivalents generated by (used in) operating activities		
Depreciação e amortização Depreciation and amortization	231.446	192.436
Amortização de ágio Goodwill amortization	20.107	7.890

	31/12/2014 12/31/2014	31/12/2013 12/31/2013
Provisão para perdas sobre recebíveis e outros créditos Provision for losses from receivables and other credits	261.432	236.456
Provisões para remissão Provision for remission	(571)	295
Provisão para eventos ocorridos e não avisados Provision for unforeseen events	159.955	158.370
Resultado de equivalência patrimonial Equity income	8	48
Provisão para contingências Provision for contingencies	71.363	73.594
Juros / custo apropriados Accrued interest / costs	135.315	150.194
Participação de acionistas não controladores Minority interests	(353)	(4.882)
	<b>587.046</b>	<b>759.642</b>
<b>Diminuição (aumento) nos ativos:</b> <b>Decrease (increase) in assets:</b>		
Contraprestação pecuniária a receber Pecuniary considerations receivable	(177.847)	(400.366)
Contas a receber com outras atividades Receivables from other activities	(140.766)	(28.443)
Aplicações financeiras Financial investments	(137.290)	186.054
Impostos e contribuições a compensar Taxes and contributions to offset	35.738	(32.580)
Outros Other	(399.884)	386.414
<b>Aumento (diminuição) nos passivos:</b> <b>Increase (decrease) in liabilities:</b>		
Provisão de eventos a liquidar Provision for events to be settled	265.809	79.215
Impostos e contribuições a recolher Taxes and contributions payable	(43.035)	14.293

	31/12/2014 12/31/2014	31/12/2013 12/31/2013
<b>Outros</b> Other	164.742	(331.786)
Imposto de renda e contribuição social pagos Income tax and social contribution paid	(21.142)	(34.260)
<b>Caixa líquido gerado nas atividades operacionais</b> <b>Net cash generated by operating activities</b>	<b>133.372</b>	<b>598.183</b>
<b>Fluxo de caixa das atividades de investimento</b> <b>Cash flow from investing activities</b>		
Adição de ativo imobilizado Addition of property, plant and equipment	(587.507)	(540.678)
Adição de ativo intangível Addition of intangible assets	(89.674)	(88.551)
Adição de investimentos, líquida do caixa de empresas adquiridas Addition of investments, net of cash from companies acquired	(343.360)	(214.559)
Venda de participação em controlada Sale of interest in subsidiary	11.210	10.241
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b> <b>Net cash used in investing activities</b>	<b>(1.009.331)</b>	<b>(833.547)</b>
<b>Fluxo de caixa das atividades de financiamento</b> <b>Cash flow from financing activities</b>		
Empréstimos, financiamentos e debêntures captados Loans, financing and debentures raised	448.449	60.921
Empréstimos, financiamentos, debêntures e juros pagos Loans, financing and debentures paid	(248.381)	(712.870)
Aumento de capital social Capital increase	665.000	1.099.999
Venda de imobilizado Sale of property, plant and equipment	63.433	-
<b>Caixa líquido gerado nas atividades de financiamento</b> <b>Net cash used in financing activities</b>	<b>928.501</b>	<b>448.050</b>
<b>Aumento do caixa e equivalentes de caixa</b> <b>Increase in cash and cash equivalents</b>	<b>52.541</b>	<b>212.686</b>
<b>Saldos do caixa e equivalentes de caixa</b> <b>Balances of cash and cash equivalents</b>		
No fim do período At the end of the period	1.174.577	1.122.036
<b>Aumento do caixa e equivalentes de caixa</b> <b>Increase in cash and cash equivalents</b>	<b>52.541</b>	<b>212.686</b>

# ÍNDICE REMISSIVO GRI GRI INDICATORS



## ÍNDICE REMISSIVO GRI GRI INDICATORS

GRI 3.12

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

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

INDICADOR INDICATOR	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	PÁGINA PAGE	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL GLOBAL COMPACT PRINCIPLE
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE STRATEGY AND ANALYSIS</b>			
1.1	Declaração do Diretor-Presidente Statement from the President Director	8	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades Description of key impacts, risks, and opportunities	34,35,36	
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL ORGANIZATIONAL PROFILE</b>			
2.1	Nome da organização Name of the organization	5	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços Primary brands, products, and/or services	24,27,30,31	
2.3	Estrutura operacional da organização Operational structure of the organization	19	
2.4	Localização da sede da organização Location of organization's headquarters	19	
2.5	Número de países em que a organização opera Number of countries where the organization operates	19	
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade Nature of ownership and legal form	19	
2.7	Mercados atendidos Markets served	19	
2.8	Porte da organização Scale of the reporting organization	19	
2.9	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership	19	
2.10	Prêmios recebidos Awards received	22,23	
<b>PARÂMETROS DO RELATÓRIO REPORT PARAMETERS</b>			
3.1	Período coberto pelo relatório Reporting period	5	
3.2	Data do relatório anterior mais recente Date of most recent previous report	5	
3.3	Ciclo de emissão de relatórios Reporting cycle	5	
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo Contact point for questions regarding the report or its contents	158	
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório Process for defining report content	5	
3.6	Limite do relatório Boundary of the report	5	

3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório State any specific limitations on the scope or boundary of the report	5	
3.8	Base para o relatório no que se refere a outras instalações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações 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	5	
3.9	Técnicas de mediação de dados e as bases de cálculos Data measurement techniques and the bases of calculations	5	
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports	5	
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report	5	
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report	147	
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report	Não foi realizada verificação externa There was no external verification	

#### GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO GOVERNANCE, COMMITMENTS AND ENGAGEMENT

4.1	Estrutura de governança da organização Governance structure of the organization	38,39,40,41	
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer	38,39,40,41	
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração de número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança For organizations that have a unitary board structure, state the number of members of the highest governance body	38,39,40,41	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body	42	
4.5	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) 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	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided	42	



4.7	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 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	78		
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles	18		
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance	78,79		
4.10	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance	76		
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	27,78,79,96,97, 113,117,118	7	
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses	18		
4.13	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 monte além da taxa básica como organização associada; considera estratégica sua atuação como associada. 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	18		
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização List of stakeholder groups engaged by the organization	6,7		
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	6,7		
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i> Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group	6,7		

4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los 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	6,7	
------	---	-----	--

#### DESEMPENHO ECONÔMICO ECONOMIC PERFORMANCE

EC1	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 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	133	
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece Coverage of the organization's defined benefit plan obligations	82	
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes Range of ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation	85	6
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at locations of significant operation	74,80	6

#### DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

EN1	Materiais usados por peso ou volume Materials used by weight or volume	124	8
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem Percentage of materials used that are recycled/input materials	124	8,9
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária Indirect energy consumption by primary source	128	8
EN6	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 Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives	130	8,9
EN8	Total de retirada de água por fonte Total water withdrawal by source	129	8
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores do efeito estufa e as reduções obtidas Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved	128,129	8,9
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição Total weight of waste by type and disposal method	126	8
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation	110,126	8,9

**DESEMPENHO SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE  
SOCIAL PERFORMANCE - LABOR PRACTICES AND DECENT WORK**

LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região Total workforce by employment type, employment contract, and region, broken down by gender	65,66,67,68, 69,70,71,72	
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região Total number and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender, and region	65,66,67,68, 69,70,71,72	6
LA3	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 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by significant locations of operation	83	6
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	80	1,3
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva Minimum notice period(s) regarding operational changes, including whether it is specified in collective agreements	80	3
LA6	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 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	86	
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender	87	
LA8	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 Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases	86,96	
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	80	
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminadas por categoria funcional e por gênero Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	90,91,92,93	

LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	78,90,91,92,93	
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender	76	
LA13	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 Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity	38,39,40,41	1,6
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, discriminados por categoria funcional e por operações em locais significativos Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation	85	1,6
LA15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero Return to work and retention rates after parental leave, by gender	82	

#### DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS HUMANOS SOCIAL PERFORMANCE - HUMAN RIGHTS

HR1	Percentual e número total de acordos e contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a preocupações com direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos Percentage and total number of significant investment agreements and contracts that include clauses incorporating human rights concerns, or that have undergone human rights screening	58,59,60,61	1,2,4,5,6
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores e outros parceiros de negócios significativos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas Percentage of significant suppliers, contractors, and other business partners that have undergone human rights screening, and actions taken	58,59,60,61	1,2,4,5,6
HR3	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 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	90	1,4,5
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken	85	1,6



HR5	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 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	80	1,3
HR6	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 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	58,59,60,61	1,5
HR7	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 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	58,59,60,61	1,4
HR8	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 Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations	90	1,2
HR10	Percentual e número total de operações que foram submetidas a análise e/ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos Percentage and total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessments	58,59,60,61	
HR11	Número de queixas relacionadas a direitos humanos protocoladas, tratadas e resolvidas por meio de mecanismo formal de queixas Number of grievances related to human rights filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms	58,59,60,61	

#### DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE SOCIAL PERFORMANCE - SOCIETY

S01	Percentual de operações que implementaram programas de engajamento da comunidade, de avaliação de impacto e de desenvolvimento Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs	104,105,106	1
S02	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption	54	10
S03	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures	54	10
S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção Actions taken in response to incidents of corruption	54,58	10
S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies Public policy positions and participation in public policy development and lobbying	42,45	10

S09	<p>Operações com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais Operations with significant potential or actual negative impacts on local communities</p>	<p>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</p>	
<b>DESEMPENHO SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO SOCIAL PERFORMANCE - PRODUCT RESPONSIBILITY</b>			
PR1	<p>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 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</p>	24,25,26	
PR6	<p>Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship</p>	<p>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 houseagency, is a member of the Executive Board for Standard Norms (CENP), and complies with all Standard Norms for Advertising Activities</p>	
PR7	<p>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 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes</p>	<p>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</p>	

## ÍNDICE REMISSIVO MATRIZ DE MATERIALIDADE MATERIALITY MATRIX INDICATORS

MATERIALIDADE AMIL  
AMIL - MATERIALITY

TEMA TOPIC	ASSUNTO RELEVANTE RELEVANT ISSUE	PRINCIPAIS STAKEHOLDERS ENVOLVIDOS MAIN STAKEHOLDERS INVOLVED	ASPECTO GRI RELACIONADO RELATED GRI ASPECT	PÁGINAS PAGES
Bem-estar do colaborador Employees' well-being	Investir em plano de benefícios, capacitação e treinamentos aos colaboradores, visando à retenção de talentos Investing in a benefit plan and training and awareness-raising programs for employees, aiming to retain talented personnel	Colaborador Employees	Econômico Emprego Treinamento e Educação Economic Employment Training and education	83
	Processos que busquem a retenção dos colaboradores, valorizando seu crescimento, satisfação e motivação, mesmo em situações de mudanças operacionais, reestruturações e expansões Processes that seek to retain employees by prioritizing their growth, satisfaction and motivation, even in situations of operational change, restructuring and expansion	Colaborador Employees	Emprego Relação entre os trabalhadores e a governança Treinamento e educação Employment Labor/management relations Training and education	78,80,90, 91,92,93
Integridade de relações Integrity of relations	Investir no fortalecimento do setor de saúde suplementar por meio da promoção de debates sobre o setor, com organizações governamentais e não governamentais Investing in strengthening the private health sector by promoting discussions on the industry with governmental organizations and NGOs	Médicos Sociedade ONGs Setor Saúde Suplementar Organizações governamentais Doctors Society NGOs Private Health Sector Government organizations	Econômico Políticas Públicas Economic Public policy	42,45

<b>Transparência e ética</b> Transparency and ethics	<p>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</p> <p>Processes that ensure the applicability of the Company's Code of Ethics, avoiding reputational risk arising from cases of corruption and non-compliance with human rights</p>	Colaboradores Fornecedores Clientes Employees Suppliers Customers	<p>Práticas de investimento e de processos de compra</p> <p>Práticas de segurança</p> <p>Corrupção</p> <p>Investment and procurement practices</p> <p>Security practices</p> <p>Anti-corruption</p>	44,54,58, 59,60,61
<b>Educação</b> Education	<p>Considerar aspectos de direitos humanos e práticas anticorrupção nas decisões de investimento da empresa</p> <p>Consider human rights aspects and anti-corruption practices when taking investment decisions</p>	Colaboradores Fornecedores Clientes Employees Suppliers Customers	<p>Econômico</p> <p>Práticas de investimento e de processos de compra</p> <p>Corrupção</p> <p>Economic</p> <p>Investment and procurement practices</p> <p>Anti-corruption</p>	54,58
<b>Inovação e tecnologia</b> Innovation and technology	<p>Projetos de pesquisa, prevenção de doenças e ações educacionais, destinados aos colaboradores e clientes, assim como à sociedade em geral</p> <p>Research projects, disease prevention and educational activities directed to employees and customers, as well as society as a whole</p>	Colaboradores Clientes Sociedade Employees Customers Society	<p>Saúde e Segurança no Trabalho</p> <p>Saúde e Segurança do Cliente</p> <p>Comunidade</p> <p>Occupational health and safety</p> <p>Customer health and safety</p> <p>Local communities</p>	86,87,96,98,99, 100,101,102, 103,104
<b>Inovação e tecnologia</b> Innovation and technology	<p>Investir em tecnologia para aperfeiçoar processos, serviços e produtos</p> <p>Invest in technology to improve products, services and processes</p>	Colaboradores Setor de Saúde Suplementar Employees Private Health Sector	<p>Econômico</p> <p>Conformidade</p> <p>Saúde e segurança do cliente</p> <p>Economic</p> <p>Compliance</p> <p>Customer health and safety</p>	110,111, 112,113



## 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



### TRADUÇÃO TRANSLATION

MZ Group



### PROJETO GRÁFICO GRAPHIC DESIGN

MZ Group



### CONTATOS CONTACTS

Jacqueline Sousa da Silva - Analista de Sustentabilidade/ Sustainability Analyst

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



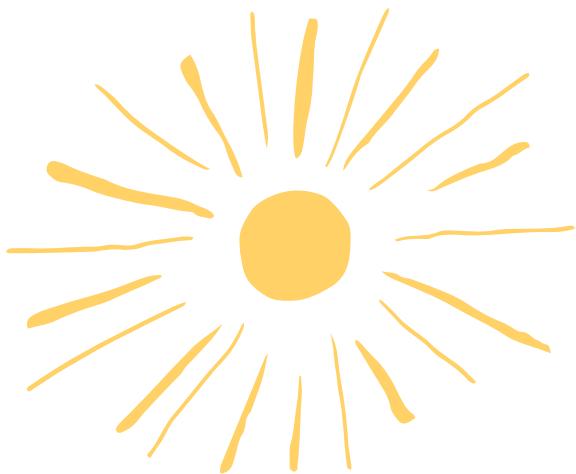
Amil Assistência Médica Internacional S/A

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)





**Amil**

amil  
**gerações**  
Cuidando da saúde do planeta.

ESTE RELATÓRIO FOI IMPRESSO EM PAPEL CERTIFICADO.  
THIS REPORT WAS PRINTED IN CERTIFIED PAPER.