

2016

Relatório de
Sustentabilidade



Índice

03	Mensagem da Presidência
04	Sobre o Relatório
06	1. Raio X
07	1.1. Linha do Tempo
09	1.2. Perfil Corporativo
17	1.3. Reconhecimentos e Certificados
18	2. Integridade das Relações
19	2.1. Estratégia em Sustentabilidade
20	2.2. Governança Corporativa
21	3. Transparência e Ética nos Relacionamentos
22	3.1. <i>Compliance</i>
25	3.2. Resiliência Corporativa
26	3.3. Boas Práticas no Relacionamento com os Fornecedores
27	3.4. Relacionamento com os Clientes
30	4. Bem-estar do Colaborador
32	4.1. Nosso Corpo
37	4.2. Nossas Lideranças
40	4.3. Responsabilidade Trabalhista
42	4.4. Iniciativas de Qualidade de Vida
44	4.5. Desenvolvimento Profissional
45	5. Educação e Sociedade
46	5.1. Movimento Obesidade Infantil NÃO
48	5.2. Programa de Voluntariado UnitedHealth Group Brasil
49	5.3. Amilguinho
50	6. Inovação
52	6.1. Innovation Center – UnitedHealth Group Brasil
53	7. Saúde do Planeta
55	7.1. Gestão de Materiais
55	7.2. Gestão do Consumo
56	7.3. Gestão de Resíduos
58	7.4. Gestão das Emissões
59	7.5. Consumo de Água
60	Demonstrações Financeiras
62	Índice Remissivo GRI
67	Créditos

Mensagem da Presidência

G4-1



Compromisso com a saúde dos brasileiros

O UnitedHealth Group chegou ao Brasil em 2012, ao adquirir a Amil - à época, já uma das companhias de maior prestígio no setor de saúde privada do país - e suas empresas coligadas. Atualmente, sob o nome de UnitedHealth Group Brasil, servimos aos nossos clientes e pacientes por meio de três plataformas distintas - a Amil, o Americas Serviços Médicos e a Optum - e com a ajuda de mais de 32 mil colaboradores. Tudo isso com o compromisso de contribuir para a construção de um sistema de saúde equitativo, de qualidade, justo e sustentável.

Com muito orgulho, assumi, em 2016, a presidência do grupo no Brasil, convidado pelo próprio fundador da Amil, meu amigo Edson de Godoy Bueno. Seguimos trabalhando para melhorar a saúde do indivíduo, das empresas e das comunidades. Temos dado continuidade à estratégia de investimentos de longo prazo, buscando consolidar a qualidade do atendimento aos clientes e pacientes, aumentar a atratividade para novos consumidores e fortalecer nossos serviços médico-hospitalares. Em 2016, isso se deu por meio de aportes em tecnologia e na expansão da rede de atendimento (hospitais, clínicas e centros de diagnóstico). Esse também é o foco para 2017. E é assim que pretendemos contribuir para as mudanças que são necessárias ao sistema de saúde brasileiro,

que passa pela educação dos clientes, pelo monitoramento dos prestadores de serviços, pela responsabilidade legal e ética de toda a cadeia produtiva da saúde suplementar e pela formação e remuneração profissional, bem como pela interlocução com o poder público. Isso, sem deixar de lado nosso foco em inovação e tecnologia, áreas nas quais pretendemos investir cerca de R\$ 362 milhões em 2017.

Seguindo nossos valores - Integridade, Compaixão, Relacionamentos, Inovação e Performance -, realizamos um trabalho responsável junto à sociedade, seja no oferecimento de nossos serviços, seja nos projetos sociais que apoiamos, de acordo com nosso compromisso com o Pacto Global da ONU. Tal atuação nos condecorou com a primeira posição no ranking das 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa de 2016, da revista Gestão RH, entre outras premiações.

Agradeço a oportunidade de tocar os negócios do grupo no Brasil, com a ajuda de uma equipe altamente qualificada. E assim, espero poder continuar contando com o comprometimento de todos os nossos colaboradores, com a parceria das entidades de saúde com as quais nos relacionamos e com a confiança de nossos pacientes e de toda a sociedade para a construção de um futuro com mais saúde para todos nós.

Um abraço,

Claudio Lottenberg – Presidente do UnitedHealth Group Brasil

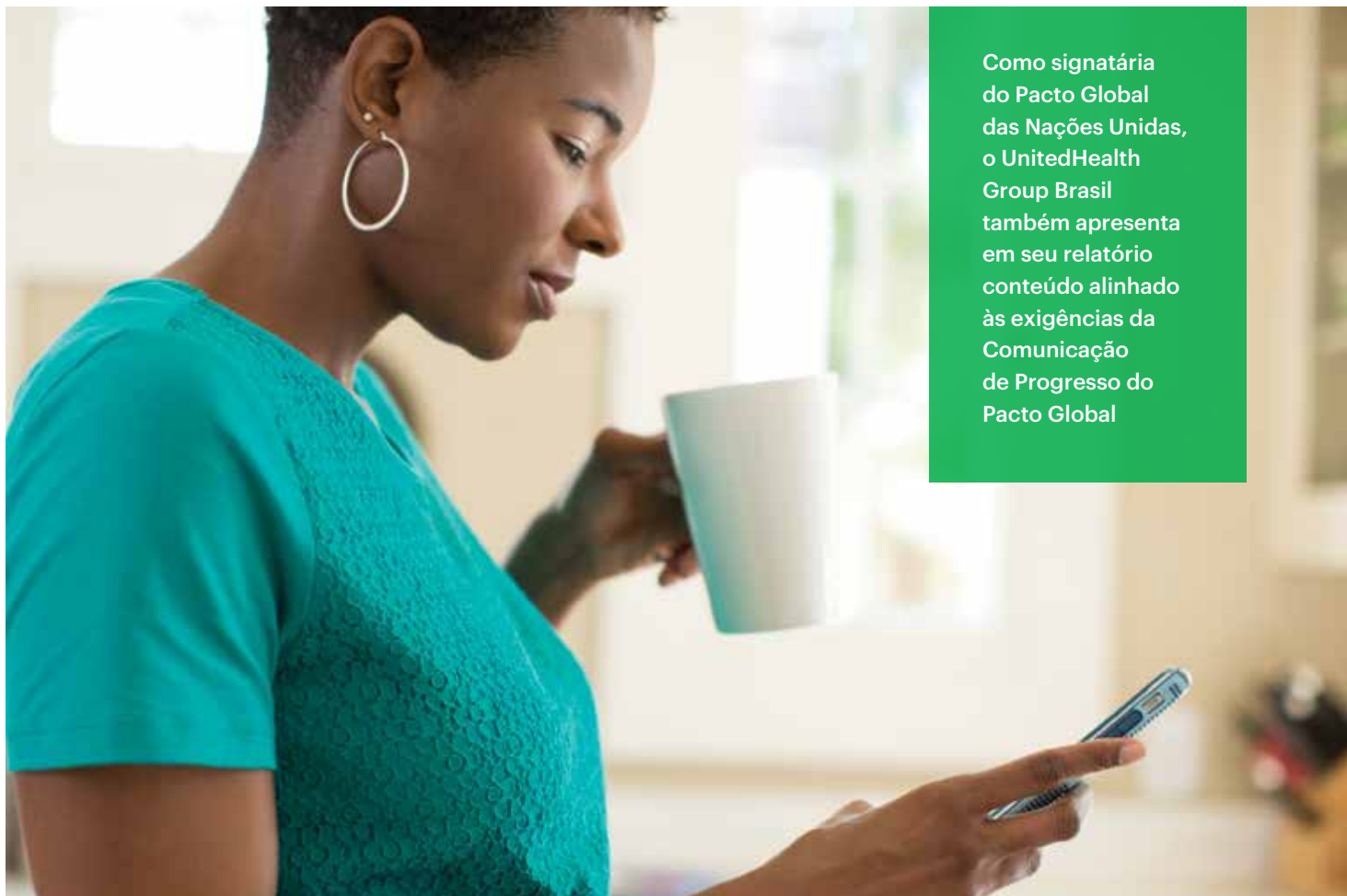
Sobre o Relatório

G4-3; G4-28; G4-29; G4-30

Desde 2011, a Amil publica seu relatório de sustentabilidade com periodicidade anual, adotando as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI)

Desde 2011, a Amil publica seu relatório de sustentabilidade com periodicidade anual, adotando as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) em sua quarta geração (G4) desde 2015. Assim como no último ano, todas as informações apresentadas aqui se referem à Sociedade Anônima de Capital Fechado, Amil Assistência Médica Internacional S/A (Amil), agora denominada UnitedHealth Group Brasil, abrangendo informações do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

O documento tem como fio condutor os resultados da Matriz de Materialidade publicada em 2012, apresentando, sempre que possível, informações comparativas com o objetivo de mostrar a evolução dos indicadores entre os anos. Quando isso não for possível, será justificado, utilizando como referência as bases de cálculos indicadas pela GRI. Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, o UnitedHealth Group Brasil também apresenta em seu relatório conteúdo alinhado às exigências da Comunicação de Progresso do Pacto Global.



Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, o UnitedHealth Group Brasil também apresenta em seu relatório conteúdo alinhado às exigências da Comunicação de Progresso do Pacto Global

Materialidade UnitedHealth Group Brasil

G4-24; G4-25; G4-26; G4-27

O presente relatório tem por base os conteúdos definidos em 2012, através de um processo de engajamento realizado com membros da Diretoria Executiva da companhia junto aos principais grupos de interesse

O presente relatório tem por base os conteúdos definidos em 2012, através de um processo de engajamento realizado com membros da Diretoria Executiva da companhia junto aos seus clientes, fornecedores, médicos e colaboradores, principais grupos de interesse do UnitedHealth Group Brasil.

Os resultados ali apresentados culminaram na matriz de materialidade que, desde então, direciona os relatórios de sustentabilidade da empresa.

Assim, o presente documento abarca indicadores GRI diretamente relacionados aos temas considerados materiais. Os menos representativos estão dispostos de maneira concisa e aqueles mais relevantes formam a divisão dos capítulos, sendo eles: Integridade das Relações; Transparência e Ética nos Relacionamentos; Bem-estar do Colaborador; Educação e Sociedade; Inovação; Saúde do Planeta; e Demonstrações Financeiras.

O Índice Remissivo detalhado no final desse documento identifica as páginas relativas aos temas apresentados na matriz de materialidade.

O Índice Remissivo detalhado no final desse documento identifica as páginas relativas aos temas apresentados na matriz de materialidade

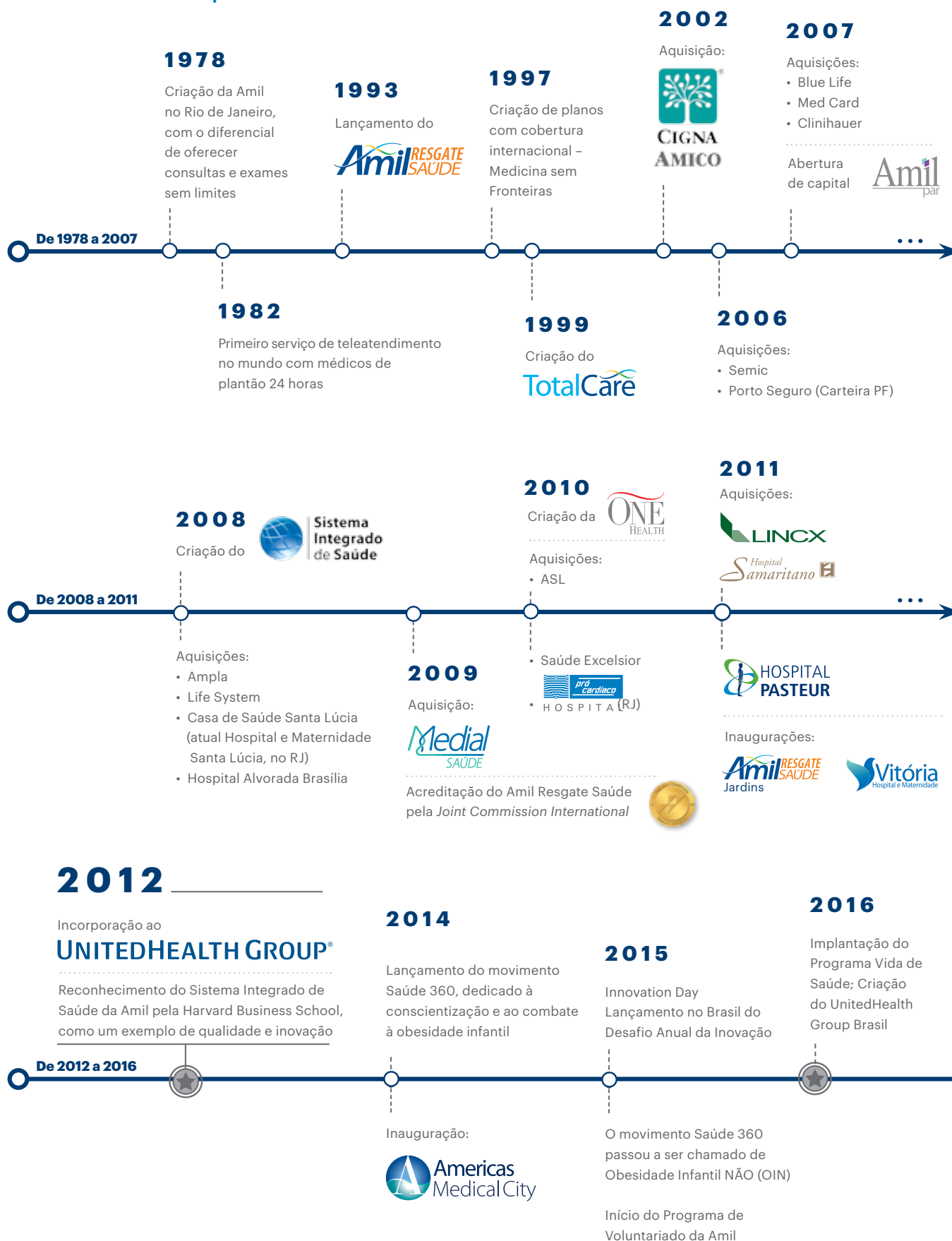


Raio X

01

UNITEDHEALTH GROUP®

1.1. Linha do Tempo



Agradecimento a Edson Bueno

Agradecemos a Edson por todo o seu trabalho, sabendo que deixa saudades à família e aos amigos, e que deixa também uma lacuna para o país



Em março de 2017, Edson Bueno, fundador da Amil e, desde 2012, Chairman do UnitedHealth Group para a América Latina, faleceu de infarto agudo, aos 73 anos de idade.

A trajetória de Edson de Godoy Bueno começou na cidade de Guarantã, no interior de São Paulo, onde nasceu. De origem humilde, vendeu frutas de porta em porta e, aos 10 anos, tornou-se engraxate para ajudar a família. Inspirado no Dr. Moacyr Carneiro, então o único médico de Guarantã, escolheu a medicina e mudou-se para o Rio de Janeiro, onde cursou a UFRJ.

Ainda estudante, conseguiu emprego na Casa de Saúde São José, localizada em Duque de Caxias, da qual se tornou sócio.

Em 1971, antes de se formar como cirurgião-geral, Edson já era dono desse hospital. Em 1976, criou a Rede Esho (Empresa de Serviços Hospitalares) para administrar três hospitais.

Em 1978, Edson fundou a Amil Assistência Médica Internacional. O desejo de fazer o negócio expandir internacionalmente foi concretizado em 2012, com a venda do controle da Amil para o UnitedHealth Group – um dos maiores grupos de saúde do mundo. Nessa operação, Edson Bueno tornou-se o principal acionista individual da companhia e membro do seu Conselho de Administração, assumindo papel imprescindível na reorganização e na escolha das novas lideranças da companhia.

Além de desempenhar a função de Chairman do UnitedHealth Group para a América Latina, Edson Bueno também era vice-presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) e presidente do Conselho Diretor do Instituto de Estudos em Saúde Suplementar (IESS) – plataformas nas quais trabalhava para aperfeiçoar o sistema de saúde brasileiro.

Agradecemos a Edson por todo o seu trabalho, sabendo que deixa saudades à família e aos amigos, e que deixa também uma lacuna para o país, que, por tantas décadas, pôde contar com seu empenho e dinamismo para oferecer soluções de saúde cada vez melhores para as pessoas.

1.2. Perfil Corporativo

G4-4; G4-5; G4-6; G4-7; G4-8; G4-9; G4-13; G4-15; G4-16; G4-17; G4-56

UnitedHealth Group Brasil

A Amil oferece aos seus beneficiários acesso a serviços de saúde de alta qualidade em uma extensa rede credenciada em todo o país

O UnitedHealth Group atua de maneira diversificada no setor de saúde e bem-estar em mais de 126 países. Com matriz nos Estados Unidos, o grupo oferece uma ampla variedade de produtos e serviços através de duas empresas distintas: a UnitedHealthcare, que oferece serviços de cobertura e planos de assistência de saúde, e a Optum, que oferece serviços de saúde integrados à tecnologia da informação.

Com mais de 260 mil colaboradores no mundo, incluindo cerca de 30 mil médicos e profissionais de enfermagem, o UnitedHealth Group atende a mais de 134 milhões de pessoas. Essa ampla atuação é possível graças aos conhecimentos e à experiência em organizar recursos da área de saúde para melhor servir às necessidades específicas de cada mercado, com tecnologias que permitem uma variedade de interações em grande escala e complexidade, aliadas às habilidades de coletar, gerir e analisar dados, convertendo-os em informações úteis.

No Brasil, o UnitedHealth Group opera desde 2012, quando adquiriu a Amil e suas empresas coligadas. Com mais de 32 mil colaboradores, atende 26 estados brasileiros. Em 2016, uma das empresas do grupo, a Amil Assistência Médica Internacional S.A., adquiriu 33,60% da Santa Helena Assistência Médica S.A.; e o Hospital Alvorada Taguatinga Ltda., também pertencente ao UnitedHealth Group Brasil, adquiriu 100% das ações da Casa de Saúde Santa Therezinha S.A. Já a Amil Lifesciences Participações Ltda. foi incorporada pela Cemed Care – Empresa de Atendimento Clínico Geral Ltda, que também faz parte do grupo. Além disso, foi aprovada a mudança do tipo societário do Bosque Medical Center S.A., de sociedade anônima de capital fechado para sociedade empresária limitada, passando a denominar-se Bosque Medical Center Ltda.

Como consequência da reorganização estrutural do grupo, em outubro do último ano, a companhia passou a servir aos seus clientes por meio de três plataformas distintas: a Amil, o Americas Serviços Médicos e a Optum.



UnitedHealth Group Brasil

Gestão de benefícios médico e odontológico. Unidades assistenciais verticalizadas

Grupo médico-hospitalar

Serviços de saúde e inovação que combinam tecnologia, dados e expertise





Amil

A Amil oferece aos seus beneficiários acesso a serviços de saúde de alta qualidade em uma extensa rede credenciada em todo o país

Operadora de planos de assistência médica e odontológica em atividade no Brasil desde 1978, a Amil oferece aos seus beneficiários acesso a serviços de saúde de alta qualidade em uma extensa rede credenciada em todo o país. A empresa atende a todos os perfis de cliente, disponibilizando desde produtos

Premium – da marca One Health –, passando por planos baseados em atenção primária e coparticipação – como o Amil Life –, até produtos com acesso facilitado a uma rede verticalizada – como o NEXT Saúde –, além da linha de planos odontológicos Amil Dental.

O Amil Resgate Saúde proporciona o mais moderno e completo sistema de transporte inter-hospitalar do país, com jato, helicópteros e ambulâncias que são verdadeiras UTIs móveis, e com uma equipe de qualidade internacional, preparada para realizar procedimentos da mais alta complexidade em casos de emergência.

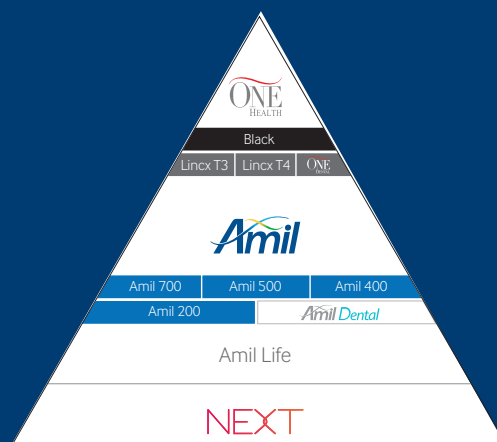


A empresa também possui serviços assistenciais próprios, por meio dos quais disponibiliza a seus clientes atendimento médico-hospitalar de qualidade e acesso aos seus programas de gestão da saúde. Além dos Clubes Vida de Saúde – localizados em pontos-chave de São Paulo e do Rio de Janeiro –, unidades hospitalares, centros médicos e serviços como o Total Care - centros de prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças crônicas - compõem as unidades assistenciais da Amil.

Serviços Assistenciais Próprios

A empresa possui serviços assistenciais próprios, por meio dos quais disponibiliza a seus clientes atendimento médico-hospitalar de qualidade e acesso aos seus programas de gestão da saúde

13	unidades hospitalares
42	centros médicos
15	Clubes Vida de Saúde
6	unidades do Total Care
1.598	leitos





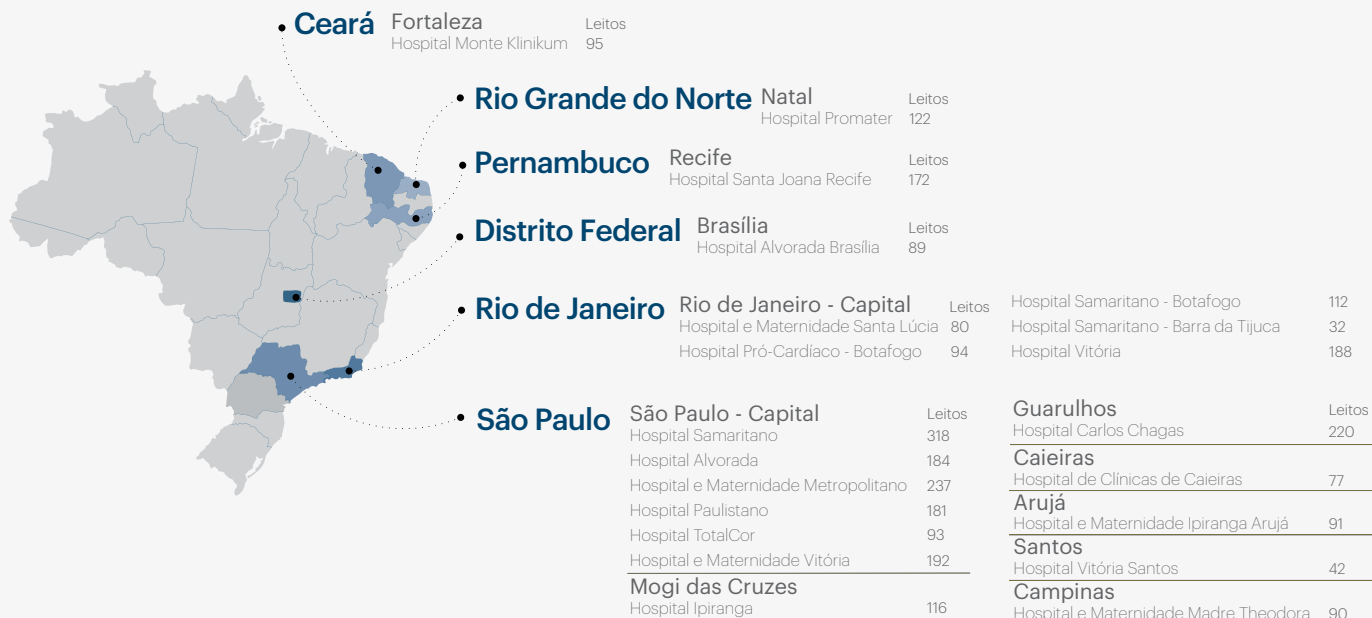
Americas Serviços Médicos

Composto por hospitais-referência e instituições de renome no mercado de assistência médico-hospitalar, o Americas Serviços Médicos está presente em cinco estados brasileiros e no Distrito Federal

Composto por hospitais-referência e instituições de renome no mercado de assistência médico-hospitalar, o Americas Serviços Médicos está presente em cinco estados brasileiros – Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte – e no Distrito Federal, totalizando mais de 2.800 leitos.

Os hospitais da empresa oferecem Núcleos de Especialidade que atendem a três grandes demandas: eficiência assistencial; responsabilidade econômica; e

capacitação, ensino e pesquisa. Esses pilares garantem que as especialidades escolhidas para serem produtos diferenciais em cada hospital trabalhem para mapear e otimizar fluxos e acessos; gerenciar protocolos e indicadores assistenciais; e elaborar linhas de cuidado baseadas nas melhores referências da literatura médica. Todos os núcleos são compostos por equipes médicas integradas e altamente especializadas, com acesso a equipamentos e tecnologia avançada, e capazes de oferecer um atendimento de alto padrão.



O seu sistema de suporte ao desempenho clínico, desenvolvido

pela Optum, possibilita a gestão da informação em todo o processo da assistência – do momento em que o paciente se interna até sua alta. Com essa tecnologia, o grupo antecipa o modelo de Inpatient Grouper, que traz mais transparência para as contas

hospitalares e maior previsibilidade para os custos.

As operadoras de saúde têm três segmentos para credenciamento junto ao Americas – o premium, o intermediário e o econômico –, cada um com seu grupo de hospitais. A gestão das unidades conecta tecnologia, inovação e qualidade

assistencial para oferecer serviços hospitalares de excelência a todos os segmentos.

2.825

leitos

124.107

cirurgias/ano

143

salas cirúrgicas

2.183.237

atendimentos em pronto-socorro/ano

737

leitos de UTI

3.661.635

exames/ano

216.452

internações/ano

17.368

colaboradores





Optum

A Optum é uma empresa líder em serviços de saúde e inovação. Com mais de 100 mil pessoas em todo o mundo, combina tecnologia, dados e experiência para melhorar a entrega, a qualidade e a eficiência dos cuidados em saúde. A Optum colabora de forma única com todos os parceiros do setor, conectando-os por meio do foco compartilhado em criar um mundo mais saudável.

A empresa oferece consultoria em análise de dados e Agrupamento de Interações (IPG). Com liderança em dados de saúde do setor – 180 milhões de vidas na base de

dados de sinistros e 85 milhões de indivíduos na base de dados clínicos –, os parceiros da Optum podem tomar decisões para melhorar os resultados de saúde e reduzir custos.

Além disso, a Optum oferece serviços em Gestão de Saúde Populacional, atendendo às necessidades únicas da população para oferecer um engajamento e resultados consistentemente melhores por meio de dados, análises e experiência clínica. Isso inclui Orientação em Cuidados; Serviços de Saúde da Mulher; Gestão de Casos; Gestão de Condições;

Soluções em Saúde Corporativa; Ações de Saúde On-Site; e Serviços em Bem-Estar.

Já as operações em cuidados de saúde transformam a infraestrutura e digitalizam os cuidados de saúde, melhorando a conectividade para permitir transações mais eficientes entre prestadores, operadoras de saúde e consumidores, incluindo Consultoria em Sistemas; Terceirização de Processos de Negócios (BPO); Segurança, Privacidade e Compliance; Serviços de Contact Center; e Serviços de Referência.



Com mais de 100 mil pessoas em todo o mundo, a Optum combina tecnologia, dados e experiência para melhorar a entrega, a qualidade e a eficiência dos cuidados em saúde



Valores UnitedHealth Group

Integridade: Honrar os compromissos. Nunca comprometer a ética.

Compaixão: Colocar-se no lugar das pessoas que atendemos e com as quais trabalhamos.

Relacionamentos: Desenvolver a confiança por meio da colaboração.

Inovação: Criar o futuro e aprender com o passado.

Performance: Demonstrar excelência em tudo o que fazemos.

Missão UnitedHealth Group

Ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos.

Associações e organismos nacionais e internacionais dos quais o UnitedHealth Group Brasil participa

Conselho Empresarial Brasileiro
para o Desenvolvimento Sustentável
(CEBDS)

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

IX Seminário Hospitais Saudáveis -
com participação de colaboradores
UnitedHealth Group Brasil

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

Colaboradores UnitedHealth Group
Brasil participam da Assembleia
Geral Ordinária.

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

Participação de colaboradores
em grupo de discussões sobre
procedimentos médicos científicos

**Seminário Gestão Empresarial
do Impacto Social**

Sustentável 2016 - 8º Congresso
de Desenvolvimento Sustentável





1.3. Reconhecimentos e Certificados

Amil é eleito o melhor plano de saúde em atendimento ao cliente

A Amil recebeu o certificado Destaque Setorial em Atendimento ao Cliente, concedido pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC) às melhores empresas do Brasil em atendimento ao cliente. A empresa figurou na primeira colocação do ranking elaborado em parceria com a revista Exame, que avaliou 28 segmentos econômicos.

Case Obesidade Infantil NÃO: Um Movimento de Preservação da Saúde das Crianças Brasileiras é premiado

A Associação Brasileira de Marketing & Negócios (ABMN) premiou o UnitedHealth Group Brasil na categoria Responsabilidade Social e Sustentabilidade com o case Obesidade Infantil NÃO: Um Movimento de Preservação da

Saúde das Crianças Brasileiras, sendo a única empresa no segmento de saúde a conquistar esse reconhecimento.

UTI adulta do Hospital da Luz recebe troféu e faixa Mãos Brilhantes de 2016

A ideia de criar um jogo de tabuleiro para incentivar o uso do álcool gel na higienização das mãos rendeu à equipe da UTI adulta do Hospital da Luz o título de campeã da Campanha Mãos Brilhantes de 2016, depois de receber a maioria dos votos dos colaboradores.

Amil Resgate Saúde conquista prêmio Líderes da Saúde 2016

O Amil Resgate Saúde foi premiado na categoria Emergência e Resgates, do Prêmio Líderes da Saúde 2016, concedido pelo Grupo Mídia, que homenageou 69 organizações, em 23 categorias.

Amil recebe o prêmio de Melhor Empresa em Cidadania Corporativa 2016

Uma pesquisa realizada pelo Grupo Gestão RH destacou a Amil entre as 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa de 2016. A Amil conquistou o reconhecimento em primeiro lugar, junto com outra empresa do setor.

Hospital Pasteur recebe certificação internacional como Centro de Excelência em Cirurgia Bariátrica e Metabólica

O Hospital Pasteur tornou-se a primeira instituição na Zona Norte do Rio de Janeiro a receber o certificado de Centro de Excelência em Cirurgia Bariátrica e Metabólica (COEMBS) pela Internacional Surgical Review Corporation (SRC).

Integridade das Relações

02




2.1. Estratégia em Sustentabilidade

G4-2


Consciente de sua responsabilidade na disseminação de conceitos relacionados à sustentabilidade, o UnitedHealth Group Brasil aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas em 2012

Consciente de sua responsabilidade na disseminação de conceitos relacionados à sustentabilidade, o UnitedHealth Group Brasil aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas em 2012, que direciona a atuação de organizações corporativas em assuntos relacionados a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

Atualmente, um de seus principais focos de trabalho nessa área é o combate à obesidade infantil. Com o movimento Obesidade Infantil NÃO, a companhia dissemina informações e promove práticas saudáveis para a população, por meio 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.  [Mais informações na página 46](#)

Outro projeto relevante na estratégia da companhia para melhorar a saúde no Brasil é o Programa de Voluntariado, que também representa uma ferramenta importante nas ações de combate à obesidade infantil, além de atuar em mutirões de cidadania, que oferecem atividades físicas e ações ambientais, de educação financeira, saúde bucal, doenças crônicas, entre outras.

 [Mais informações na página 48](#)

Internamente, a companhia oferece o Programa Vigilantes do Peso, disponível para todos os colaboradores, promovendo uma alimentação saudável e equilibrada.

2.2. Governança Corporativa

G4-LA12; G4-34; G4-37; G4-38; G4-39; G4-41; G4-49; G4-56

O UnitedHealth Group Brasil é uma companhia de capital fechado administrada por uma Diretoria estatutária eleita pelos acionistas e composta por um Diretor Presidente, um Diretor Financeiro, um Diretor de Novos Negócios, um Diretor Operacional, um Diretor Técnico e um Diretor Comercial. Com a responsabilidade de administrar e gerir os negócios, bem como de dirigir a execução das atividades relacionadas ao seu planejamento geral, seus membros devem proteger e garantir o alcance dos objetivos estabelecidos, evitando potenciais conflitos de interesse e observando sempre as políticas do grupo. Assim, a validação do Código de Valores & Princípios do UnitedHealth Group Brasil, bem como de seu Código de Ética, também são de responsabilidade do órgão, garantindo o alinhamento ao Código de Conduta do acionista controlador, o UnitedHealth Group.

O órgão supremo da companhia é a Assembleia Geral, e não há Conselho de Administração ou Conselho Fiscal. Para garantir a transparência de seus processos, a empresa mantém um comitê de cinco integrantes da alta administração formado pela Vice-Presidência, Chief Finance Officer (CFO), Diretoria de Capital Humano, Diretoria de Serviços Próprios e Diretoria de Compliance. Adicionalmente, o UnitedHealth Group Brasil possui um programa de conflito de interesses que contempla normativas e treinamentos sobre o tema para todos os seus colaboradores, além de promover uma avaliação anual compulsória neste assunto.

A Assembleia de Acionistas garante a transparência no relacionamento com acionistas e investidores, que se reúnem anualmente em Assembleia Geral Ordinária para examinar e votar as demonstrações financeiras, deliberar sobre o resultado auferido

no exercício social e a distribuição de dividendos ou juros sobre o capital próprio quando for o caso. Em caso de temas que necessitem de aprovação extraordinária, são convocadas Assembleias Gerais Extraordinárias. Esse público também pode, durante todo o ano, obter informações sobre a companhia através da Diretoria Estatutária e de sua área de Recursos Humanos.

A sustentabilidade está inserida oficialmente nos negócios e no processo de gestão da organização desde o exercício social de 2012, contando com uma diretoria própria, que avalia, prioriza, organiza e direciona a estratégia de sustentabilidade da companhia. Já a Diretoria de Compliance, implantada em 2013, tem a responsabilidade de mitigar riscos relacionados às legislações anticorrupção, bem como colaborar com as áreas de negócio no cumprimento das políticas corporativas.



A sustentabilidade está inserida oficialmente nos negócios e no processo de gestão da organização desde o exercício social de 2012, contando com uma diretoria própria

**Transparência e Ética
nos Relacionamentos**

03

3.1. Compliance¹

G4-2; G4-45; G4-47; G4-SO3; G4-SO4; G4-SO5

Todos os líderes de novos negócios e aquisições passam por treinamento presencial, ministrado pela Diretoria de Compliance, para a disseminação do programa

Com riscos e áreas de risco mapeadas, o UnitedHealth Group Brasil capacita sua equipe no que se refere à conformidade com leis e regulamentos e ajusta seus processos e procedimentos de controle continuamente. Além disso, todos os processos de compliance da empresa são auditados pela matriz.

As análises sobre o assunto podem ocorrer a partir de reclamações ou denúncias ou no momento da aquisição de uma unidade de negócios, quando é realizada verificação dos riscos relacionados a essa unidade. Todos os novos negócios e aquisições, assim como fornecedores e seus subcontratados diretos são verificados com relação à conformidade com leis anticorrupção por meio da realização de Due Diligence.

Vale lembrar que todos os líderes de novos negócios e aquisições passam por treinamento presencial, ministrado pela Diretoria de Compliance, para a disseminação do programa. Além disso, foram ministrados diversos treinamentos mandatórios baseados em riscos aplicáveis a todos os novos colaboradores e conforme demanda específica de cada área de negócio da companhia.

Os canais de reporte de fraudes, corrupção, suborno ou descumprimento das políticas corporativas do UnitedHealth Group Brasil estão disponíveis por site, telefone ou e-mail e garantem o anonimato do 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 das áreas de Compliance, Financeiro, Capital Humano, Operações e Jurídico.

Em 2016, a Central de Ajuda, canal de relacionamento voltado para o tema, foi consolidada, representando um importante canal de informação. Nesse ano, foi reportado um aumento de 27% no total de relatos, o que demonstra o amadurecimento do Programa de Compliance e também das ações de divulgação do canal, resultado das frequentes ações de comunicação para reforçar a cultura e o comprometimento dos colaboradores.

Também foi dado início ao programa “Eu quero saber - Código e Conduta”, no qual as perguntas mais frequentes dos colaboradores são respondidas pelos executivos da empresa. Nesta série, as perguntas e respostas são gravadas em vídeo e divulgadas na intranet.

E com o objetivo de garantir que o Programa de Compliance alcance também os fornecedores, em 2016, mais de 15 mil terceiros foram analisados, dentre novos contratados ou recadastrados no banco de dados da empresa.

1. Termo em inglês para tratar da conformidade com leis e regulamentos.

Anticorrupção

Reforçando o controle sobre o tema, em 2016, treze unidades de negócio da empresa foram submetidas à avaliação de riscos relacionados à corrupção e não foram identificados riscos significativos. Também foi realizado treinamento sobre anticorrupção baseado na Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA), legislação sobre práticas de anticorrupção que passa a regulamentar todas as atividades diárias da empresa.

Vale ressaltar que todos os colaboradores contratados sob a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) têm a obrigatoriedade de realizar o treinamento para conformidade às leis Sarbanes-Oxley e FCPA, que são fundamentais para garantir a integridade e a ética nas atividades da empresa junto aos órgãos fiscalizadores.

Em 2016, os treinamentos sobre as políticas corporativas Evitando Conflito de Interesses e Segurança da Informação aconteceram no formato e-learning, que passaram a estar disponíveis para todos os colaboradores desde 2015. Todos os novos colaboradores do UnitedHealth Group Brasil são treinados na Política de Antissuborno, que acontece presencialmente. Todos os colaboradores assinam um termo no momento da admissão, comprometendo-se com a realização dos cursos acima mencionados. Periodicamente, são enviados e-mails para todos os colaboradores e líderes reforçando a importância da realização dos treinamentos.



Comitê de Fraude

Um estudo produzido pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) estima que cerca de R\$ 22,5 bilhões dos gastos de operadoras de planos de saúde no país com contas hospitalares e exames, em 2015, foram gerados indevidamente, decorrendo de fraudes e desperdícios com procedimentos desnecessários. O número representa 19% do total de despesas assistenciais feitas no período, que somaram R\$ 117,24 bilhões. No estudo “Evidências de práticas fraudulentas em sistemas de saúde internacionais e no Brasil”, o IESS identificou que entre 12% e 18% das contas hospitalares apresentam itens indevidos e entre 25% e 40% dos exames laboratoriais não são necessários.

Para atuar contra esses tipos de fraudes, abusos, desperdícios e erros que impactam negativamente o custo médico, o UnitedHealth Group Brasil criou, em 2016, um comitê composto por executivos das áreas Jurídico, Compliance, Operações e Rede.

O principal objetivo do comitê é definir as ações a partir de casos confirmados, que são registrados e podem ter origens distintas, como os canais de denúncias específicos (combateafraude@amil.com.br), ou denúncias pelo site, relatos internos, área de Compliance, ou análises realizadas pelo Payment Integrity, uma estrutura destacada na organização para atuar nesta questão, reportando ao Diretor de

Operações e sempre trabalhando em conjunto com as demais áreas da empresa.

Os casos com comprovação de fraude são submetidos ao comitê, que toma as atitudes necessárias para o descredenciamento de prestadores fraudadores e/ou abusivos e outras ações jurídicas, dependendo do caso.

Até meados de 2017, já foram recebidas e analisadas mais de 1.200 denúncias, entre as quais foram identificados casos de fraude junto a 25 prestadores, três beneficiários, 15 clientes, uma unidade da rede própria e um colaborador. Como consequência, 147 prestadores foram levados para auditoria.

Para 2017, o comitê pretende focar nas iniciativas de conscientização para engajar seus diversos públicos no combate as ocorrências irregulares, reforçando as boas práticas para uma maior eficiência na utilização dos recursos assistenciais. A empresa também identifica oportunidades para atuação em conjunto com outras operadoras/seguradoras, através das associações como Associação Brasileira de Planos de Saúde (Abramge) e Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde). Esse conjunto de ações é fundamental para o aprimoramento do sistema de saúde, auxiliando a melhor gestão de custos e a entrega de serviços cada vez melhores.





Em 2016, foram criados 13 novos Planos de Continuidade de Negócios, para todas as empresas do grupo no Brasil, em um total de 26, até o momento

3.2. Resiliência Corporativa

G4-45; G4-47

A área de Resiliência Corporativa do UnitedHealth Group Brasil, implantada em 2014, tem o objetivo de preparar a empresa para superar e lidar com eventuais riscos, minimizando impactos negativos para o negócio. O programa de resiliência corporativa auxilia as equipes das diversas diretorias a analisar riscos e impactos e, então, formular planos e estratégias adequadas para lidar com eles, quando surgirem.

Ao criar planos de continuidade de negócios para todas as áreas críticas da empresa, o UnitedHealth Group Brasil pretende ficar cada vez menos suscetível a crises e se preparar positivamente para situações de alto impacto para os negócios. Em 2016, foram criados 13 novos Planos de Continuidade de Negócios, para todas as empresas do grupo no Brasil, em um total de 26, até o momento. Estima-se a finalização de

mais 10 novos planos em 2017, além da criação de planilhas de Análise de Impacto nos Negócios (BIA) para todas as áreas críticas de negócio, com o objetivo de que o programa cubra todas as áreas da empresa até 2018.

Outra iniciativa importante ocorrida em 2016, foi a criação do Grupo Especial de Trabalho para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, com o objetivo de ter as unidades assistenciais, assim como Resgate e Operadora, preparados para diversos cenários que pudessem ocorrer durante os eventos. Foram realizados treinamentos para preparar as equipes dos hospitais potencialmente envolvidos, incluindo assuntos como atendimento a múltiplas vítimas, atendimento a pacientes com contaminação química e biológica, dentre outros.

Seguindo esse conceito de

mitigação de risco para possíveis situações críticas, também está sendo realizado um projeto que viabiliza a realocação de todos os colaboradores que trabalham na EZ Tower (cerca de 2.500), em São Paulo. No caso de algum evento que impeça o uso do prédio, como interdição, alagamento na redondeza, incêndio, explosão, queda, etc., todos deverão ser realocados em outros sites, de acordo com a prioridade e criticidade dos processos em que esses colaboradores estejam envolvidos.

Para 2017, a empresa pretende continuar trabalhando junto às novas lideranças e estruturas, para que o programa de Resiliência Corporativa do UnitedHealth Group Brasil seja parte da agenda de toda a organização e para garantir a cooperação entre as diversas áreas de negócio e suas equipes.

3.3. Boas Práticas no Relacionamento com os Fornecedores

G4-HR5; G4-HR6; G4-HR9; G4-HR10; G4-HR12; G4-LA14; G4-LA15

As operações realizadas pelos fornecedores do UnitedHealth Group Brasil não apresentaram risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil e forçado ou análogo ao escravo. No entanto, com o objetivo de expressar o repúdio da empresa a esses tipos de atividade, a minuta contratual adotada pela companhia prevê não empregar trabalhadores menores de dezesseis anos de idade, salvo na condição de aprendizes, a partir de quatorze anos, nos termos da Lei nº 10.097 de 19.12.2000 e da Consolidação das Leis do Trabalho e demais legislações, bem como, 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.

Assim, não é permitido, de forma alguma, adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes.

Todos os fornecedores são avaliados em critérios relacionados a direitos humanos, como parte da avaliação documental exigida pelo UnitedHealth Group Brasil no seu credenciamento.

Como resultado, em 2016, não foi constatada nenhuma irregularidade com fornecedores no que diz respeito à violação dos direitos humanos, como, por exemplo, trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo, desvio de ética ou corrupção. Caso isso ocorra, a empresa contratada passará por uma avaliação de criticidade e risco, que pode levar ao seu descredenciamento junto ao UnitedHealth Group Brasil, ou seja, esse fornecedor será impedido de participar de qualquer processo de compra da companhia.

Vale ressaltar que todos os fornecedores contratados são selecionados a partir de critérios de boas práticas trabalhistas. Em 2016, todas as empresas contratadas que foram avaliadas quanto ao

cumprimento de exigências trabalhistas previstas em lei (recolhimento do INSS e do FGTS) estavam regulares ou regularizaram a sua situação em um prazo inferior a 30 dias, sob risco de terem o contrato suspenso ou cancelado.

Para receber e tratar queixas de seus diferentes públicos de interesse, o UnitedHealth Group Brasil disponibiliza um canal de comunicação direto, com acompanhamento semanal da queixa, para garantir retorno e esclarecimento ao notificante. O maior número de notificações recebidas refere-se a desvios de qualidade dos produtos e problemas comerciais, como atrasos ou não conformidade nas entregas dos fornecedores contratados. Para resolver tais questões, a Diretoria de Compras solicita do fabricante ou distribuidor em questão a análise da notificação e o envio de relatório com ações corretivas e preventivas adotadas a fim de evitar a repetição do problema.

Em 2016, o Comitê do Cliente passou a ser chamado de Customer Service Leadership Meeting e considerado o principal esforço para melhoria operacional a partir da percepção do cliente



3.4. Relacionamento com os Clientes

G4-PR5

Com o objetivo de aprimorar continuamente o relacionamento com seus clientes, o UnitedHealth Group Brasil deu passos importantes em direção à melhoria da experiência do cliente junto à organização.

O uso inteligente dos dados disponíveis na empresa – através da consolidação de insights gerados pelos clientes em pesquisas e canais internos - e o acompanhamento dos indicadores de desempenho garantiu o desenvolvimento de planos de ação efetivos e direcionados para a satisfação dos clientes.

Para tratar das reclamações recebidas, além dos relatórios trimestrais, foram criados relatórios mensais, com os principais motivos de insatisfação dos clientes detratores (que deram nota entre 0 e 6 na pesquisa do NPS) e as principais áreas ofensoras.

Um estudo de mapeamento da jornada do cliente foi realizado para compreender melhor a sua experiência nos principais

momentos de interação com a empresa. Nele foi possível identificar pontos fortes e fracos e agir em cima de cada questão.

Em 2016, o Comitê do Cliente passou a ser chamado de Customer Service Leadership Meeting e considerado o principal esforço para melhoria operacional a partir da percepção do cliente. Com isso, tornou-se um Comitê Executivo, voltado para temas estratégicos (macroprocessos), com foco na apresentação de indicadores para os diretores de linha e diretores funcionais da companhia, representando canal único de análise de todas as entradas de atendimento ao cliente. Também foram estruturados os Comitês Operacionais nas áreas funcionais com o intuito de fornecer subsídios e planos de ação ao Comitê Executivo. Tais iniciativas resgatam o conceito de Ownership e Accountability (responsabilidade pelo que se gerencia) entre os colaboradores da companhia.

Além disso, a empresa conta com um comitê para interlocução

única com a área de Tecnologia da Informação (TI), áreas funcionais e linhas de produto no que tange ao alinhamento das aplicações existentes para divulgação, expansão das funções pelas marcas e demais canais (site, aplicativo, URA-Unidade de resposta audível) e desenvolvimentos futuros.

O principal objetivo do comitê é o desenvolvimento de melhorias para facilitar os canais digitais e a comunicação ao cliente.

Para agilizar ainda mais as respostas aos clientes, foi instituído o Delegation of Authority. As áreas têm até cinco dias úteis para resolução das demandas dos beneficiários. Caso a área envolvida não responda dentro do prazo estabelecido, a autoridade é transferida automaticamente para a Diretoria de Atendimento, que dará prosseguimento à resolução, segundo seu juízo. Essa delegação é fundamental para fortalecer a operação, melhorando a experiência do cliente ao demonstrar agilidade e atenção com a questão apresentada.



Algumas iniciativas de destaque em 2016:



Programa de Reconhecimento: busca engajar, reconhecer e recompensar os profissionais da Diretoria de Atendimento com alta performance na obtenção dos resultados esperados relevantes para o alcance das metas corporativas e o “Foco no Cliente”. Foram realizados cinco ciclos de premiação no ano de 2016, disseminando valores como foco na solução, velocidade, simplificar, personalizar, cuidar.

Programa Produtividade: procura reconhecer o desempenho da equipe de forma alinhada à estratégia da empresa, visando à melhoria no desempenho dos resultados qualitativos e à agilidade nos processos, com base nos indicadores de Reclamações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), nível de serviço ao cliente (índice de atendimento dentro do prazo), pesquisa de qualidade (índice que mede a satisfação do cliente em um determinado período de tempo) e Net Promoter Score (NPS) da empresa, índice internacional que mede a satisfação e fidelidade do cliente.



Encontro Nacional de Atendimento: em 2016, o evento concretizou a integração de mais de 160 colaboradores da Diretoria de Atendimento e outras áreas da empresa, disseminando os valores do grupo e a cultura corporativa, além dos conceitos de Simplificar, Personalizar e Cuidar, com o foco no cliente.

Ciclo do Conhecimento: composto por treinamentos técnicos voltados para a melhoria de processos e qualidade no atendimento ao cliente, assim como treinamentos comportamentais enfatizando a oratória e o desenvolvimento de habilidades em público, a iniciativa também dissemina os valores da empresa, o conceito do NPS, o planejamento estratégico e as iniciativas da Diretoria de Atendimento para melhorar a satisfação do cliente, reduzir o número de reclamações e promover a excelência no atendimento.



Palestras: foram realizadas palestras para as áreas de operação com o objetivo de disseminar a importância da melhoria contínua dos processos, produtos e serviços e de estabelecer o NPS como principal indicador de lealdade dos clientes, assim como comunicados e vídeos institucionais.



Net Promoter Score (NPS)

Em 2016, todas as áreas de negócio da empresa alcançaram resultados melhores do que os de 2015, superando em quatro pontos a meta estipulada

A métrica adotada pelas mais importantes organizações do mundo como principal indicador de lealdade de clientes é utilizada pelo UnitedHealth Group Brasil em busca de um crescimento rentável e sustentável. Além de ser simples e de fácil entendimento, também permite comparar os números com os concorrentes, oferecendo uma melhor visão do mercado em que a empresa está inserida.

O NPS é calculado através de uma pesquisa simples, que solicita a atribuição de uma nota de 0 a 10 quanto à probabilidade de indicar a empresa, seus serviços ou produtos para um amigo ou familiar. Em seguida há um campo aberto para que o cliente possa se manifestar quanto à nota atribuída.

De acordo com a nota, os clientes são divididos em promotores (9 e 10), passivos (7 e 8) ou detratores (0 a 6) da marca. Os motivos revelados pelo cliente constituem, então, os direcionadores que ajudam a determinar os planos táticos da organização. O resultado da pesquisa é divulgado para toda a empresa trimestralmente.

A pesquisa, que antes era feita através de uma ferramenta desenvolvida internamente, em 2016 passou a ser realizada por um terceiro, através de uma ferramenta profissional que permite acompanhar os resultados em tempo real. Assim, é possível realizar *feedback* com o cliente após a pesquisa, reconquistar sua confiança e resolver a questão apontada, além de possibilitar aprendizado e orientar ações para a melhoria da sua experiência na organização.

Em 2016, todas as áreas de negócio da empresa alcançaram resultados melhores do que os de 2015, superando em quatro pontos a meta estipulada. Esse resultado demonstra que a metodologia está incorporada e reconhecida em toda a companhia, com foco na geração de lealdade dos clientes.

A Amil Dental foi a marca que mais se destacou na pesquisa, entre todas as linhas de produto, ao superar a meta em três pontos, com uma melhoria de 13 pontos em relação ao ano anterior. Trata-se da marca que melhor soube aproveitar os resultados do NPS para promover mudanças consistentes, transformando-se em exemplo de sucesso que está sendo compartilhado pela matriz, nos EUA.

Bem-estar do Colaborador

04



Colaborador

Para o UnitedHealth Group Brasil, 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.

Para tanto, a empresa procura atuar como um agente de estímulo ao desenvolvimento pessoal e profissional, treinando todos os colaboradores em relação aos valores da empresa e promovendo ações que respeitam o indivíduo, com responsabilidade e seriedade. Para o UnitedHealth Group Brasil, uma organização funciona como um organismo vivo, de forma inclusiva. Ao gerar oportunidades de satisfação e bem-estar, o lucro se torna um desdobramento de produtividade e felicidade.

**88%**dos colaboradores
em período integral**75%**dos colaboradores com
idade entre 30 e 50 anos**370**colaboradores portadores
de necessidades especiais

4.1. Nosso Corpo

G4-10; G4-LA1

O quadro funcional da Amil, em 31 de dezembro de 2016, contava com uma equipe de 28.096 colaboradores próprios, o que representa um aumento de 6% em relação ao ano anterior. Dentre eles, 88% estão em período integral e o restante em jornada de meio período, 98% dos contratos são permanentes e apenas 2% são temporários.

A empresa apresenta uma concentração maior de colaboradores na região Sudeste. Em 2016, assim como em 2015, houve um número expressivo de contratações no Estado de São Paulo, como reflexo de novas

incorporações. Assim, a taxa de rotatividade no ano de 2016 foi de 78%, bem maior que o ano de 2015, quando foi de apenas 27%.

A maioria dos colaboradores da Amil é composta por mulheres, sendo 75% do total com idade entre 30 e 50 anos, ou seja, 25% a mais que no ano anterior. Também havia, em 2014, 261 portadores de necessidades especiais na equipe da companhia, número que passou para 323 em 2015, e 370 em 2016, como consequência do crescimento das empresas do grupo.

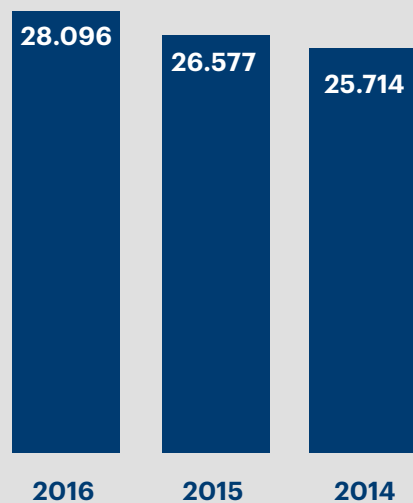
Programa Jovem Aprendiz

Para dar oportunidade a jovens que queiram ingressar no mercado de trabalho, a empresa conta com o Programa Jovem Aprendiz. Em 2016, a companhia manteve 336 aprendizes entre 18 e 22 anos, com Ensino Médio completo ou nos primeiros períodos de uma graduação. É realizado 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

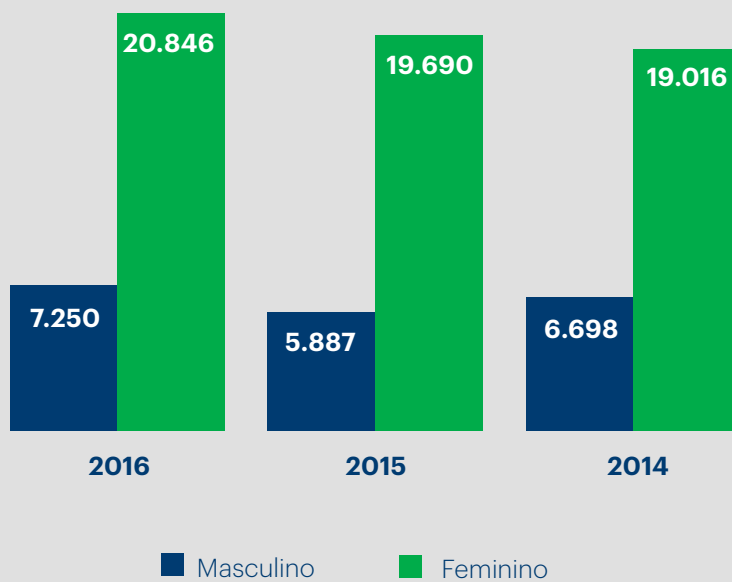
programa, os jovens têm a chance de procurar vagas no mercado de trabalho com um currículo mais qualificado, além da possibilidade de serem efetivados na própria organização. O participante recebe uma bolsa auxílio, vale transporte, café da manhã e lanche no local de trabalho. O UnitedHealth Group Brasil acredita no programa como um auxílio efetivo na preparação das futuras gerações para posições de responsabilidade profissional.

Categorias funcionais e grupos representados	
Categoria funcional	Grupo representado
Estratégico	Chief Executive Officer (CEO)
	Gestão Estratégica
	Gerencial
Tático	Coordenação & Supervisão
	Técnico – Nível Superior
	Técnico – Nível Médio
	Administrativo – Nível Superior
Operacional	Administrativo – Nível Médio
	Operacional

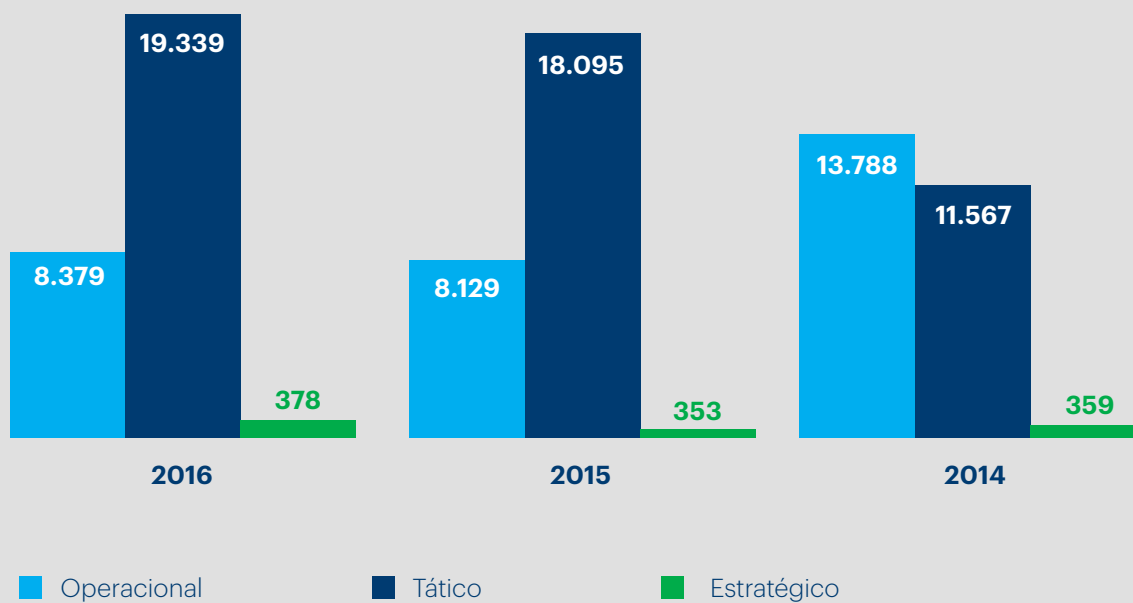
Total de colaboradores



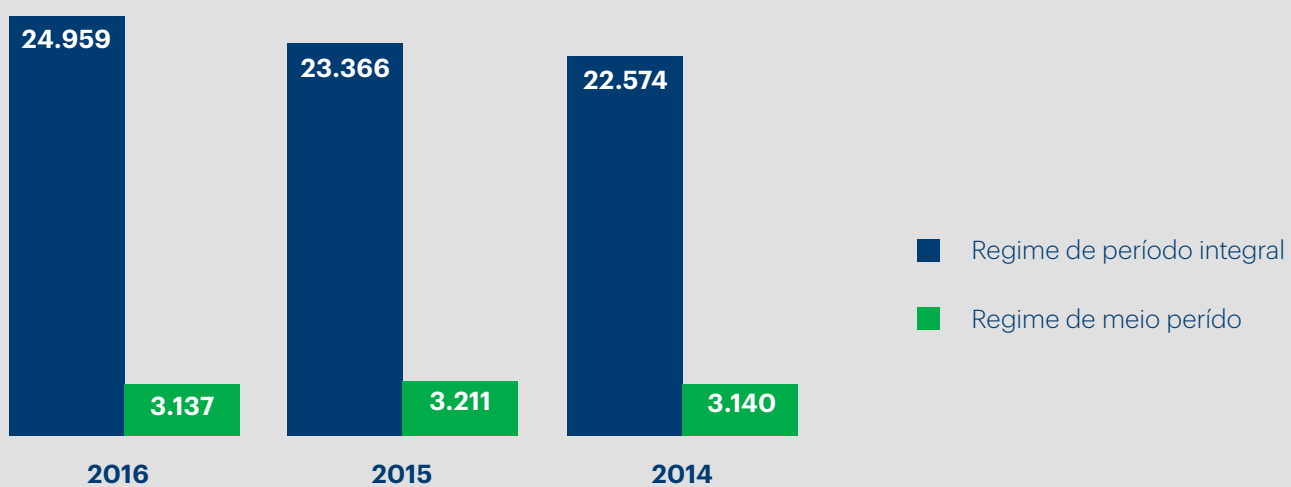
Colaboradores por gênero



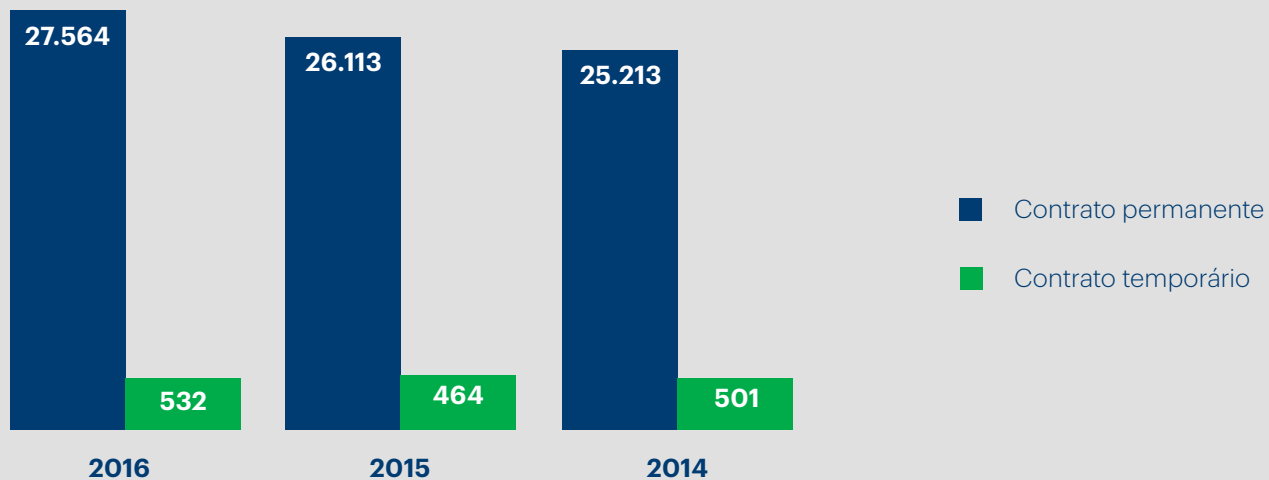
Colaboradores por categoria funcional



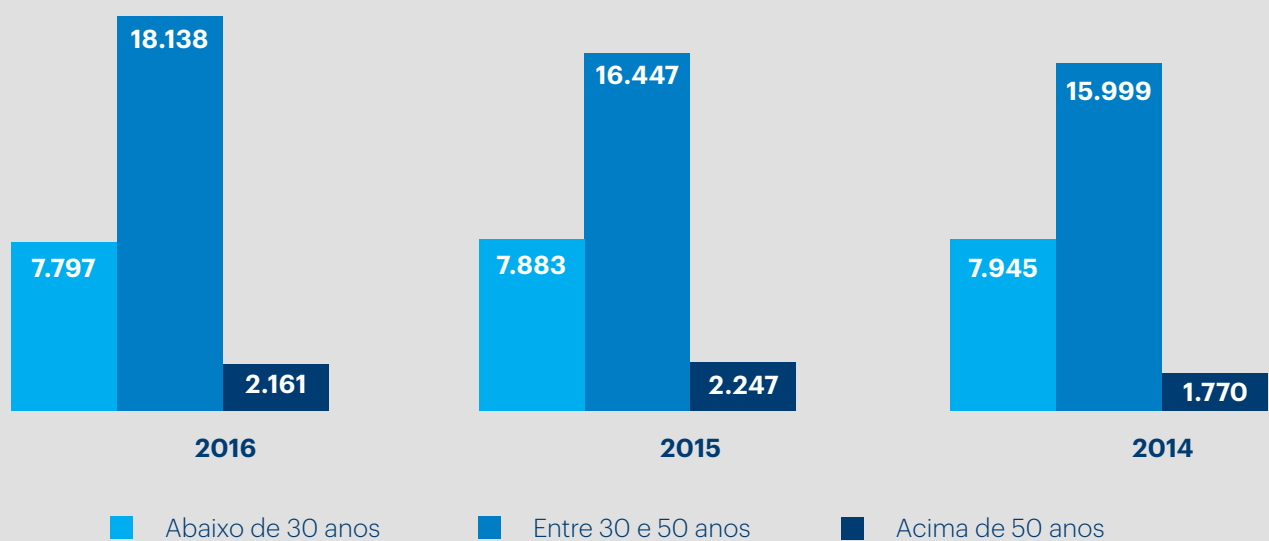
Colaboradores por jornada de trabalho



Colaboradores por tipo de contrato



Colaboradores por faixa etária



Colaboradores por região			
	2016	2015	2014
São Paulo	15.140	13.937	13.360
Rio de Janeiro	10.730	10.233	9.495
Distrito Federal	704	756	1.064
Paraná	622	700	690
Nordeste* e Minas Gerais	900	951	1.105

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

Rotatividade de colaboradores				
	Contratações		Desligamentos	
	2016	2015	2016	2015
Total	37.084	7.175	6.663	7.652
Gênero				
Feminino	26.413	5.482	5.006	5.813
Masculino	10.671	1.693	1.657	
Faixa etária				
16 a 25 anos	11.373	2.374	1.470	1.851
26 a 35 anos	17.095	3.493	2.987	3.495
36 a 40 anos	4.953	972	1.052	1.143
41 a 45 anos	2.376	472	571	593
Acima de 45 anos	1.287	266	583	570
Região				
Rio de Janeiro	14.850	2.845	2.458	2.545
São Paulo	19.075	2.931	3.577	3.951
Nordeste	1.352	142	264	331
Distrito Federal	1.086	216	257	606
Minas Gerais e Paraná	721	181	207	219

Cultura Corporativa UnitedHealth Group Brasil

O UnitedHealth Group Brasil acredita que os níveis mais altos de desempenho só podem ser alcançados quando há alinhamento entre estratégia, estrutura e cultura. Ou seja, seguir na direção desejada depende das competências, dos processos, bem como da personalidade da organização.

As mudanças organizacionais ocorridas na empresa nos últimos anos, a partir da chegada do UnitedHealth Group, trazem desafios e oportunidades para os negócios. A integração à nova cultura corporativa, com influências internacionais, é um dos aspectos a serem considerados com atenção no que se refere ao capital humano da companhia.

Em um ambiente rico e diverso, uma das prioridades do UnitedHealth Group Brasil é promover a eficiência organizacional por meio de um planejamento estratégico, que se reflete em uma atuação de parceria nos negócios. Com esse foco, as áreas de negócio da companhia passam a ter maior sinergia com as áreas corporativas, promovendo uma visão estratégica integrada e coerente com as diretrizes do grupo, incentivando a tomada de decisões de forma compartilhada, onde o conhecimento coletivo prevalece.

Em 2017, o UnitedHealth Group Brasil focará esforços em três linhas de atuação junto às lideranças: Eficiência Organizacional, Cultura & Liderança e Capacidades do Capital Humano.

**Eficiência
Organizacional**

**Cultura
& Liderança**

**Capacidades do
Capital Humano**



Desenvolvimento de lideranças

G4-40; G4-45; G4-47; G4-LA10

Para seguir seu rumo estratégico, a empresa aposta nas pessoas, valorizando lideranças inspiradoras

Para seguir seu rumo estratégico, a empresa aposta nas pessoas, valorizando lideranças inspiradoras. Para tanto, o UnitedHealth Group Brasil investe em conhecimento, desenvolvimento, avaliação, qualificação e remuneração adequada, de acordo com boas práticas internacionais.

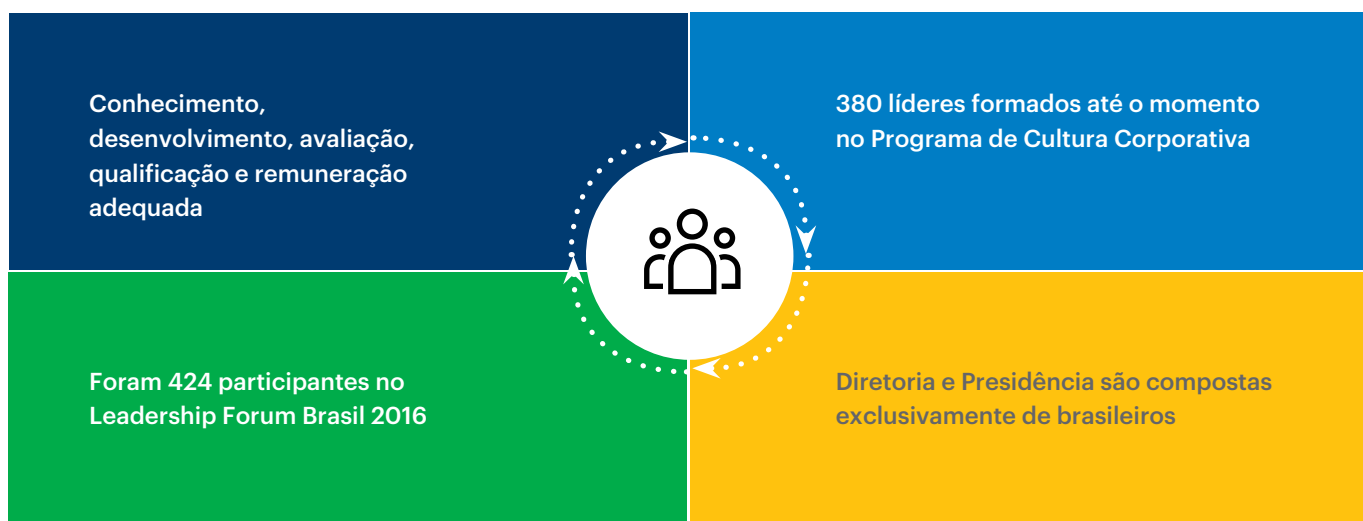
Pensando nisso, a companhia oferece diversas oportunidades de desenvolvimento, incluindo o custeio total de cursos externos (Pós-Graduação, MBAs, Congressos, Palestras) a qualquer colaborador, independente de cargo e tempo de empresa, desde que aprovado internamente e avaliado como fundamental para o UnitedHealth Group Brasil.

Como grande destaque de 2016, é possível citar o Leadership Forum Brasil 2016 (antigo Seminário Amil 2020), voltado para lideranças de todo o UnitedHealth Group Brasil, abordando temas como liderança, novos modelos de gestão e processos. Foram 424 participantes e carga horária de 13 horas.

Também foi dada continuidade ao Programa de Cultura Corporativa, com apoio da consultoria Senn Delaney. São workshops estratégico-vivenciais voltados para a liderança que levam o grupo a reflexões sobre comportamentos que reforçam a cultura organizacional do grupo. Foram 15 grupos treinados durante o ano, totalizando 380 líderes formados até o momento (Gerentes,

Diretores e Chiefs) em sessões presenciais com carga horária de 24 horas.

A alta gerência do UnitedHealth Group Brasil, que inclui Diretoria e Presidência, é composta exclusivamente de brasileiros residentes no país e é encarregada pela definição e o acompanhamento das metas e estratégias corporativas. Todo o grupo executivo, tanto na Operadora como na Rede Assistencial, em todo o território nacional, participa de reuniões mensais de planejamento e acompanhamento de resultados.



Remuneração das lideranças

G4-51

As avaliações realizadas pelo UnitedHealth Group Brasil corroboram para a eficiência e transparência da política de remuneração da empresa, pois tornam claros os resultados, possibilitando o encaminhamento de compatíveis recompensas, como ocorre nos casos de superação de metas. Prevendo inclusive compartilhamento dos ganhos, a remuneração da Diretoria estrutura-se como fixa, variável, indireta ou situacional.

A remuneração fixa representa o salário-base, fixado segundo valores de mercado, posição e

representatividade do profissional. A remuneração indireta diz respeito aos benefícios sociais como assistência médica e odontológica, seguro de vida, alimentação, dentre outros. Já a situacional disponibiliza eventual auxílio-moradia quando algum colaborador é transferido a outro município por necessidade da companhia.

Embora considerados nas metas corporativas, os aspectos ambientais ainda não estão integrados formalmente na política de remuneração de líderes.

Avaliação de desempenho

G4-44; G4-LA11

O UnitedHealth Group Brasil considera a avaliação de desempenho um aspecto de elevada importância estratégica para os negócios. Para tanto, a empresa segue o modelo de auto avaliação, avaliação do líder e consenso.

Os processos de auto avaliação, avaliação da liderança, pares e clientes internos acontecem anualmente, observando as competências corporativas exigidas pelo UnitedHealth Group Brasil, que foram renovadas no ano de 2014, alinhando-as com as competências e valores do UnitedHealth Group.

As avaliações de 2016 serão realizadas no primeiro semestre de 2017 e não acontecerão na Operadora, que está reestruturando esse processo. Nos Hospitais também estão ocorrendo mudanças na avaliação, que envolve todos os colaboradores com mais de seis meses de empresa, incluindo análise das competências do negócio (valores da empresa), competências essenciais para exercer as atividades e competências específicas por setor de atuação.

As avaliações realizadas pelo UnitedHealth Group Brasil corroboram para a eficiência e transparência da política de remuneração da empresa



4.3 Responsabilidade Trabalhista

G4-11; G4-EC6; G4-LA4; G4-LA8; G4-HR3

Sempre de acordo com a vigente legislação trabalhista e atenta à integridade profissional de seus colaboradores, o UnitedHealth Group Brasil cultiva saudáveis relações de trabalho tanto no cotidiano quanto através de ações específicas de promoção de qualidade de vida.

Os acordos de negociação coletiva abrangem 99,65% dos colaboradores com contratos permanentes ou temporários (por não possuírem vínculo empregatício, os estagiários não participam de tais acordos), estando, assim, garantidas a livre negociação e associação.

No que diz respeito à comunicação e circulação de informações necessárias aos colaboradores em casos de mudanças operacionais, a companhia garante prazo conveniente de divulgação a fim de que todos estejam cientes e possam adequar-se. Quando ocorrem alterações na estrutura organizacional, são oferecidos workshops de empregabilidade para orientar os profissionais quanto a seu reposicionamento no mercado de trabalho e, nos casos de demissão, são disponibilizadas consultorias de outplacement para o nível estratégico, sendo que os benefícios e indenizações dependem do grau de contribuição e do tempo do colaborador na empresa.

A política de contratação da companhia não define que os colaboradores residam próximo ao local de trabalho, no entanto, por compreender o quão benéfico isso pode ser, essa questão é bastante considerada, bem como a nacionalidade brasileira, principalmente nas captações de novos profissionais.

Além disso, a companhia se esforça para impedir qualquer tipo de discriminação, que pode ser denunciada por seus canais de atendimento, especialmente a Central de Ajuda. Durante o ano de 2016, não foi registrado nenhum caso de discriminação no UnitedHealth Group Brasil.



O UnitedHealth Group Brasil cultiva saudáveis relações de trabalho tanto no cotidiano quanto através de ações específicas de promoção de qualidade de vida

Benefícios

G4-EC3; G4-LA2; G4-LA10

Todos os colaboradores da companhia contam com benefícios que podem variar de acordo com as especificidades dos cargos e locais de trabalho

Todos os colaboradores da companhia contam com benefícios que podem variar de acordo com as especificidades dos cargos e locais de trabalho.

O vale-refeição, por exemplo, é concedido à maioria dos colaboradores, no entanto, aqueles que trabalham em unidades hospitalares não o recebem, pois contam com restaurante próprio em seu local de trabalho. Tampouco aqueles que cumprem carga horária de meio de período possuem esse benefício, pois o mesmo não se faz necessário a essa condição. Já o Ticket combustível é disponível apenas para a equipe comercial devido às visitas aos clientes. Todos os colaboradores têm garantido o direito a licença-maternidade e paternidade, bem como ao plano de saúde e odontológico.

O auxílio universitário é disponibilizado àqueles que trabalham na empresa há pelo menos três anos (exceto médicos residentes e estagiários) e que desejem cursar sua primeira graduação em universidade reconhecida pelo MEC. A faculdade deve ser relacionada à área de atuação do colaborador e, nesses casos, a companhia pode custear de 30% a 80% do valor total do curso.

O UnitedHealth Group Brasil pode custear integralmente determinados cursos de Pós-Graduação, MBAs, Congressos ou Palestras, no entanto os temas devem ser de suma importância ao cotidiano de trabalho daquele que usufrui desse benefício, que estende-se a todos os colaboradores da empresa.

A empresa não possui um plano de pensão específico, porém desde 2013 disponibiliza um Programa de Previdência Complementar com condições exclusivas.

Remuneração

G4-EC5; G4-LA13

A Filosofia e os Princípios Globais de Remuneração do UnitedHealth Group Brasil são fundamentados de maneira justa e equitativa, levando em conta o desempenho tanto dos colaboradores quanto da empresa

A Filosofia e os Princípios Globais de Remuneração do UnitedHealth Group Brasil são fundamentados de maneira justa e equitativa, levando em conta o desempenho tanto dos colaboradores quanto da empresa. Por esse motivo, a companhia promove programas que continuamente atraiam, motivem e retenham profissionais.

O menor salário praticado pela empresa é equivalente ao salário mínimo brasileiro, e não há diferenciação salarial pautada no gênero, mas nas atribuições de cada indivíduo. Em 2016, a proporção salarial entre gêneros foi de 63,9% em cargos estratégicos, 80,2% em cargos táticos e 98,6% em cargos operacionais.



4.4. Iniciativas de Qualidade de Vida

G4-LA5; G4-LA6; G4-LA7; G4-LA8

O UnitedHealth Group Brasil realiza diversos programas que visam à saúde e segurança de sua equipe, sempre aproveitando sua experiência em cuidar da saúde da população e considerando as legislações pertinentes do setor.

Os temas relativos à Segurança e Medicina do Trabalho são incluídos nos acordos coletivos do Sindicato Único dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Osasco e Região (Sueessor) e do Sindicato dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde no Estado do Rio de Janeiro (Sindherj). A companhia segue ainda as normas regulamentadoras NR-1 a NR-28, contemplando, entre outros assuntos, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), Equipamento de Proteção Individual (EPI), Riscos Ambientais, Atividades e Operações Insalubres, Atividades e Operações Perigosas.

A companhia tem 95% de seus colaboradores representados por comitês formais de saúde e segurança, organizados por Empresas e Unidades de 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. Os comitês são legislados por normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho que ditam sua operacionalização e gestão. As equipes se reúnem mensalmente, com trabalho integrado entre as diversas áreas da empresa.

Em 2016, algumas das atividades realizadas pelos comitês foram o curso de brigadistas, o Plano de Emergência nas unidades e também as certificações - Organização Nacional de Acreditação (ONA), ISO 14001 e Joint Commission International (JCI).

2,6%
taxa de lesão

4,8%
taxa de dias perdidos

Nos casos de lesões e doenças ocupacionais, a empresa realiza análise do acidente, controle, monitoramento e treinamentos. Com a maioria de seus profissionais sendo da área de saúde, o UnitedHealth Group Brasil tem um cuidado permanente em relação a acidentes perfurocortantes e exposição biológica, oferecendo treinamentos, aconselhamento, palestras educativas e informações específicas para esse público.

A taxa de dias perdidos caiu para 4,8% em 2016, uma melhora significativa em relação aos 16,9% do ano anterior. A taxa de lesão manteve-se estável, em 2,6%. Por outro lado, ocorreram sete óbitos, relacionados a doenças crônicas e mortes naturais.

Saúde e Segurança em Números			
	2016	2015	2014
Taxa de lesões	2,60%	2,72%	2,37%
Número de lesões	854	842	708
Taxa de doenças ocupacionais (TDO)	0,20%	0,13%	0,53%
Número de doenças ocupacionais	66	40	159
Taxa de dias perdidos (TDP)	4,80%	16,89%	9,77%
Número de dias perdidos	16.057	52.264	29.270
Taxa de absenteísmo (TA)	4,98%	5,02%	2,49%
Dias programados para trabalhar	335	336	335
Número de óbitos	7	0	4

Saúde e Segurança por Região em 2016						
	São Paulo	Rio de Janeiro	Distrito federal	Paraná	Nordeste	Minas Gerais
Taxa de lesões	1,01%	1,09%	0,12%	0,06%	0,31%	0,01%
Número de lesões	328	358	41	20	103	4
Taxa de doenças ocupacionais (TDO)	0,05%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
Número de doenças ocupacionais	18	44	0	0	0	4
Taxa de dias perdidos (TDP)	3,41%	1,10%	0,01%	0,05%	0,16%	0,16%
Número de dias perdidos	11.254	3.624	52	19	555	553
Taxa de absenteísmo (TA)	2,99%	1,47%	0,18%	0,24%	0,10%	0,00%
Dias programados para trabalhar	335	335	335	335	335	335
Número de óbitos	5	2	0	0	0	0

Durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT) de cada unidade, são tratados temas como doenças sexualmente transmissíveis e AIDS, além de outras atividades voltadas à prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Ações relacionadas à saúde em geral também são realizadas de acordo com datas comemorativas ou por demandas identificadas nos exames periódicos realizados pela medicina do trabalho, em alinhamento com as áreas de Comunicação Interna e Capital Humano, incluindo e-mails marketing, palestras

e outras atividades. No Americas Serviços Médicos, também são realizadas caminhadas, rondas médicos e outras ações especiais.

O status vacinal dos colaboradores profissionais de saúde é controlado periodicamente, de acordo com a legislação específica ao tema. Além disso, são realizadas campanhas de vacinação contra gripe, destinadas a todos os colaboradores.

4.5. Desenvolvimento Profissional

G4-LA9; G4-LA10; G4-HR2; G4-HR7

O UnitedHealth Group Brasil considera essencial investir no desenvolvimento de sua equipe. Por isso, em 2016, com um investimento superior a R\$ 4,5 milhões, ofereceu mais de 187 mil horas de treinamentos. Assim, a média de capacitação por colaborador ficou em 6,05 horas no ano.

Em 2016, 6.657 novos colaboradores passaram por treinamentos relativos a direitos humanos, em um total

de 78.214 horas de treinamento sobre o tema dentro do Projeto Integração de Novos Colaboradores, realizado no primeiro dia útil de cada mês para todos os colaboradores recém-admitidos, com conteúdo padronizado nacionalmente. Houve uma redução do número em relação ao número de 2015 em função de um redesenho neste treinamento.

Carga Horária de Treinamento por Categoria Funcional	
Categoria Funcional (G4-10)	Número de horas
Presidência	83,15
Diretoria (Diretores Estatutários e Não-Estatutários e Superintendentes)	10.560,11
Gerência (Gerentes e Assessores. Considerar todos os Gerentes, inclusive os Executivos e os ligados às áreas Operacionais)	21.951,73
Administrativo (Especialistas, Coordenadores, Supervisores, Analistas, Assistentes e Auxiliares)	65.876,00
Operacional (Operação e Manutenção)	86.523,14
Estagiários	479,10
Aprendizes	1.839,76

Avaliações do serviço de segurança em práticas de direitos humanos

Na maioria das unidades da empresa, o serviço de segurança é terceirizado, sendo de responsabilidade da prestadora a realização de treinamentos nessa área. De qualquer forma, são mantidas cláusulas contratuais para contratação ou renovação dessas empresas, incluindo questões de responsabilidade social e o compromisso de treinar todo seu quadro de funcionários a cada dois

anos, de acordo com a legislação, incluindo temas como políticas de anticorrupção e código de conduta. Nas unidades em que existem vigilantes controladores de acesso contratados pelo próprio UnitedHealth Group Brasil, os mesmos recebem todos os treinamentos corporativos pertinentes.

Educação e Sociedade

05



OBESIDADE INFANTIL NÃO

5.1. Movimento Obesidade Infantil NÃO

G4-SO1

O movimento Obesidade Infantil NÃO (anteriormente chamado de Saúde 360) é uma iniciativa do UnitedHealth Group Brasil com o objetivo de conscientizar a população de que hábitos saudáveis devem ser incentivados desde a infância. Graças a uma ação consistente em diversas mídias, a empresa conseguiu colocar o tema na pauta da sociedade, trazendo informações e conscientização sobre esse aspecto importante da saúde humana.

A população pode conhecer mais profundamente o problema do sobrepeso na infância, que atinge um terço das crianças

do país, por meio do site www.obesidadeinfantilnao.com.br, que oferece informações, dicas, receitas, jogos, e outros atrativos para pais e mães, crianças, profissionais de saúde, creches e escolas.

Após focar no comportamento das crianças e dos pais, em 2016, o movimento foi direcionado aos fatores que ocasionam a obesidade infantil. Um desses aspectos é a dificuldade dos pais em impor limites aos filhos, o que contribui de forma determinante para o aumento da doença. O movimento alerta sobre essa situação, vivida pela maioria dos pais, e oferece ferramentas para evitar esse comportamento.

O vídeo da campanha que abordou a dificuldade dos pais em impor limites aos filhos foi um dos dez mais assistidos pelos brasileiros no YouTube. Isso demonstra a pertinência da mensagem e a forte identificação do público com a abordagem escolhida.

Além disso, em 2016, a parceria com a Disney completou três anos e seguiu com diversas ações, como o lançamento do Guia NHAC, A Cozinha do Mickey, comerciais nos canais de TV da Disney e apoio às corridas Disney, entre outras.

Projeto Vida de Saúde

Dentre as iniciativas que fazem parte do movimento, podemos citar o Projeto Vida de Saúde, com Marcio Atalla, realizado com o objetivo de mudar os hábitos de uma cidade inteira. A cidade escolhida foi Jaguariúna. A Universidade de São Paulo acompanhou o trabalho e vai divulgar um estudo científico com os ganhos em saúde e a economia nos gastos com a saúde da população. Com milhares de crianças participando, o projeto teve um olhar especial para a obesidade infantil.

O projeto teve participação de 18,1% da população da cidade e mesmo considerando os moradores que

não participaram, mas ouviram falar da campanha, 74% consideram que tiveram a vida mudada em algum grau. Percebeu-se um aumento no consumo de frutas e hortaliças de 12% em média e 25% no consumo regular desses alimentos na cidade. Também ocorreu uma redução no consumo de carne com excesso de gordura (6%), refrigerantes (27%) e doces (10%), além de queda de aproximadamente 27% do hábito de substituir refeições principais por lanches. A queda no consumo regular de doces (cinco vezes ou mais por semana) após a intervenção, entre os participantes do projeto foi de 22%.

A prática de atividade física no lazer também aumentou em 35% entre os participantes do projeto. Como consequência, houve redução significativa de peso e do Índice de Massa Corpórea (IMC) para grupo de obesos (1,5kg, em média) e de pessoas com sobrepeso (0,5kg, em média). A intervenção surtiu efeitos mais expressivos especialmente na população de idosos (acima de 64 anos), com melhora em todos os indicadores. Já entre as crianças de até 16 anos, houve redução de 14% e 6% no IMC para indivíduos com sobrepeso e obesidade, respectivamente, com aumento significativo no número de indivíduos fisicamente ativos.

Parceria com o UNICEF

G4-SO1

A Amil deu início a um projeto com o objetivo de desenvolver e realizar intervenções estratégicas com crianças e adolescentes

Ao perceber uma taxa de 36%² de sobrepeso na população, com diversas consequências para a saúde das pessoas, a Amil decidiu assumir o desafio de ajudar a diminuir essa taxa em 5% nos próximos cinco anos. Para isso, deu início, em 2016, com implantação prevista para começar em 2017, um projeto com o objetivo de desenvolver e realizar intervenções estratégicas com foco na saúde e desnutrição infantil, na

promoção do aleitamento materno, na alimentação complementar saudável, e na prevenção do excesso de peso de crianças e adolescentes residentes nos territórios de atuação do Fundo Internacional de Emergência das Nações Unidas para a Infância (UNICEF).

São dois mil municípios a serem beneficiados na Amazônia Legal, Semiárido e Grandes Centros



Urbanos brasileiros, com foco em resultados de longo prazo. A divulgação da parceria com a entidade governamental acontece em todas as capacitações e fóruns territoriais nas ações da área de saúde que incluem a promoção do aleitamento materno, da alimentação complementar saudável e a prevenção da obesidade.

2. <http://brasilecola.uol.com.br/saude-na-escola/obesidade-no-brasil.htm>



5.2. Programa de Voluntariado UnitedHealth Group Brasil

G4-EC7

O Programa de Voluntariado da companhia teve início com um projeto piloto nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo em 2015. O objetivo é seguir a estratégia de Responsabilidade Social da empresa e construir um projeto participativo, com a colaboração dos funcionários e o apoio das lideranças. Para tanto, foram realizadas palestras motivacionais e educacionais, pesquisa com público interno, busca de instituições sociais no entorno das unidades selecionadas e iniciativas sociais. Assim, espera-se melhorar a relação da empresa com a comunidade e seus colaboradores, aumentar a motivação dos funcionários, melhorar o clima organizacional, entre outros benefícios.

As ações promovem o senso de comunidade e colaboração entre os funcionários, além de fortalecer o espírito de equipe e desenvolver novos talentos, como a propensão à liderança. Os ganhos com os funcionários influenciam diretamente na empresa, melhorando o clima organizacional interno, aumentando a motivação e produtividade dos colaboradores e contribuindo com os objetivos estratégicos da empresa.

De acordo com estudo realizado pelo UnitedHealth Group, 81% das pessoas que realizaram trabalho voluntário concordaram que o voluntariado melhora as relações no trabalho, 94% dizem que melhora o humor,

78% atrelam à iniciativa a redução nos níveis de estresse, 96% acreditam que o voluntariado enriquece o propósito de vida e 95% dizem que o voluntariado os ajuda a transformar a comunidade em um lugar melhor.

Em 2016, em sinergia com o movimento Obesidade Infantil NÃO, os voluntários da empresa ministraram palestras lúdicas e criativas para crianças de 4 a 12 anos em escolas e ONGs. E baseado nos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), também foram desenvolvidas atividades para que os voluntários possam tratar desses temas com crianças e adultos de forma lúdica e divertida. Foram realizadas diversas atividades, como construção de horta, oficina de primeiros socorros, oficina de empreendedorismo, jogo caminhos da água, responde ou paga, twister saudável, jogo da paz, construção de cidade sustentável, recreação, vídeos e debates. Também podemos destacar palestras de saúde, tratando de temas como educação social, sexual e prevenção, bem como campanhas de doação no âmbito do Programa de Voluntariado.

No total, foram realizadas durante o ano 25 atividades, em São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Brasília, Natal e Fortaleza, beneficiando 5.613 pessoas e 1.802 voluntários, que dedicaram mais de 4.000 horas ao programa.



5.3. Amilguinho

G4-SO1; G4-EC7

Em 2016, foram atendidas 2.055 crianças e doados 48 óculos, em um total de quase 29 mil crianças, e 847 óculos desde o início do projeto

Além de exercer sua responsabilidade social ao oferecer opções de cuidado com a saúde para a população, o UnitedHealth Group Brasil também desenvolve projetos e ações específicas voltadas ao bem-estar, conhecimento, qualificação e melhoria de vida para os moradores do entorno de seus centros médicos e hospitais.

Um dos principais projetos da empresa nessa linha é o Amilguinho, que leva atendimento oftalmológico

e dentário itinerante para crianças de 02 a 12 anos em escolas municipais de comunidades carentes do Rio de Janeiro. O ônibus conta com um consultório oftalmológico de alta tecnologia, área para orientação de profilaxia bucal e biblioteca. Além dos atendimentos, são oferecidos óculos de grau às crianças, quando necessário.

O projeto existe desde 2006 e acontece em parceria com a secretaria de educação do Rio de

Janeiro. Em 2016, foram atendidas 2.055 crianças e doados 48 óculos, em um total de quase 29 mil crianças, e 847 óculos desde o início do projeto. Ao avaliar o desempenho das crianças na escola durante seis meses após o atendimento, percebeu-se um aumento de 50% na participação nas aulas, 41% de melhora na concentração, 42% na motivação para o estudo, 58% no comportamento e 70% mais sociabilidade.

Inovação

06



Centro de Robótica do Hospital Monte Klinikum realiza 128 cirurgias em um ano

Desde que inaugurou o seu Centro de Robótica – o primeiro das regiões Norte e Nordeste do país –, em agosto do ano passado, o Hospital Monte Klinikum já realizou 128 cirurgias com o robô Da Vinci, sendo 56 procedimentos urológicos, 41 de cirurgia geral e 31 cirurgias bariátricas. Nesse período, foram investidos R\$ 5 milhões em tecnologia, equipamentos e treinamento.



O UnitedHealth Group Brasil segue um modelo de melhoria contínua que permeia toda a empresa, investindo em tecnologia e inovação. Assim, a companhia contribui para que o sistema de saúde suplementar brasileiro funcione melhor para todos, em consonância com sua missão.

A empresa conta com uma área de inovação ligada à Diretoria de Tecnologia, assim como um comitê de inovação composto por Diretores Executivos, que se reúnem para definir diretrizes e acompanhar ações e resultados. Essa estrutura procura estimular os colaboradores

para que pensem em inovação em cada detalhe (principalmente nas melhorias contínuas de processos), levando abordagens criativas para todos os níveis da empresa, gerando resultados em qualidade nos processos e serviços e, consequentemente, mais satisfação do cliente, maior receita, menos custo, bem como um maior nível de felicidade e engajamento dos colaboradores.

Em 2016, a empresa promoveu um concurso de ideias inovadoras, o Desafio InovaExpress, que junto com o Desafio anual receberam mais de

1.500 ideias de colaboradores para melhorar processos e contribuir para a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Outra iniciativa importante é o Sistema Integrado de Saúde, no qual unidades avançadas localizadas estrategicamente em regiões-satélite de São Paulo apoiam os hospitais da rede preferencial Amil, formando uma estrutura integrada que proporciona agilidade e eficiência aos clientes. Esse modelo foi reconhecido pela Harvard Business School como um exemplo de inovação.

6.1. Innovation Center – UnitedHealth Group Brasil

Foi inaugurado em 2016 um espaço para promover a inovação entre colaboradores e parceiros, que podem aprender sobre a abrangência holística das tecnologias e soluções atuais da empresa, gerando novos insights e inspirando novos caminhos. O Innovation Center conta com

um ambiente de alta tecnologia projetado para ajudar diversos públicos a terem uma visão geral de saúde e verem como a Amil e o Americas Serviços Médicos estão respondendo às demandas da sociedade com produtos e serviços pioneiros.

A iniciativa funciona de forma colaborativa, com a possibilidade para que líderes da empresa tragam parceiros ou novos clientes para conhecerem o espaço, com o objetivo de novos projetos, fortalecimento do relacionamento e de pensarem juntos sobre os principais desafios da área de saúde.

Saúde do Planeta

07



Saúde do Planeta

G4-EN27

O principal exemplo de que o UnitedHealth Group Brasil está atento também à saúde do planeta, ou seja, do meio ambiente como um todo, incluindo as pessoas, é o complexo médico-hospitalar Americas Medical City. O espaço segue a ideia de uma “cidade médica”, planejada de forma sustentável, considerando aspectos ambientais, econômicos e sociais. Por meio de ações compartilhadas com o entorno do empreendimento e a busca crescente pela conscientização dos colaboradores, o complexo valoriza sua principal matéria-prima: o ser humano.

Nesse sentido, o projeto “Qualidade das relações” incentiva o cotidiano pautado no cuidado ao próximo,

fomentando para que as relações aconteçam de maneira mais saudável e agradável, seja no atendimento aos pacientes e familiares, seja na interação profissional.

De maneira geral, o Americas Serviços Médicos dá atenção especial ao aspecto ambiental em seus hospitais, promovendo ações compartilhadas com o entorno do empreendimento e buscando a crescente conscientização de seus colaboradores. Associado ao programa internacional “Saúde sem Danos”, o Americas realiza uma série de atividades positivas ao meio ambiente, dentre as quais pode-se citar a não utilização de mercúrio em hospitais e a tecnologia disruptiva, que transforma o lixo hospitalar

em gases e vidro nas próprias dependências do complexo.

Atentos à redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, bem como ao uso racional da água, à eficiência energética e a inovação e tecnologia, o Complexo segue parâmetros do selo internacional LEED – Liderança em Energia e Design Ambiental.

Mostrando que não é apenas com iniciativas que se realiza uma gestão ambiental eficiente, o UnitedHealth Group Brasil iniciará, em 2017, a mensuração e o monitoramento de seus indicadores ambientais por meio de um sistema de cloud, que permitirá gerenciar seus principais indicadores, definindo metas e estratégias de redução.

7.1. Gestão de Materiais

G4-EN1; G4-EN2

Devido à área de atuação do UnitedHealth Group Brasil, a gestão dos materiais é bastante específica, já que muitos dos suprimentos são materiais médicos e clínicos que não podem ser provenientes de reciclagem. É o caso de medicamentos, próteses e utensílios como compressa cirúrgica, seringa descartável, avental e tantos outros materiais técnicos e médico hospitalares. Quando há a possibilidade de reprocessamento de produtos para a saúde, a empresa segue a legislação sanitária vigente e terceiriza esse trabalho para fornecedores homologados.

São utilizados, em grande volume, materiais como garrafas de água mineral, angulador para cama hospitalar, lençóis e fronhas, cabos elétricos, oxigênio líquido refrigerado, panos de limpeza, sacos plásticos e papel A4, o qual é sempre certificado e proveniente de reflorestamento.

7.2. Gestão do Consumo

G4-EN7

Desde 2011, a área de Tecnologia da Informação (TI) do UnitedHealth Group Brasil vem implantando projetos para minimizar os impactos ambientais da companhia conhecidos como TI Verde. Nesse sentido, diversos processos vêm sendo reestruturados para eliminar a circulação de papel na empresa, utilizando meios virtuais como solução.

Em 2016, foram estabelecidos modelos tecnológicos alinhados à TI Verde para todos os hospitais da companhia, promovendo uma padronização que inclui aspectos para redução de impactos ambientais. Além disso, foi desenvolvida uma solução de integração entre os hospitais e os laboratórios clínicos, de forma que as solicitações de exames e o retorno dos resultados ocorrem de forma totalmente eletrônica, sem necessidade de papel. A implantação já ocorreu em alguns hospitais e deve alcançar toda a rede em 2018.

Pensando na geração de resíduos tecnológicos, a partir do próximo ano, será iniciado processo de descarte para desmanche e reciclagem dos componentes eletrônicos gerados pela empresa, evitando que materiais tóxicos retornem para a natureza.

Em 2016, foram estabelecidos modelos tecnológicos alinhados à TI Verde para todos os hospitais da companhia



7.3. Gestão de Resíduos

G4-EN23

Os materiais descartados pelo UnitedHealth Group Brasil são devidamente separados por categorias - especial, comum ou hospitalar infectante -, o que garante que os resíduos sejam encaminhados de maneira correta e segura às empresas terceirizadas responsáveis pelos serviços de coleta, reciclagem, tratamento e destino final. No caso dos resíduos infectantes, o tratamento ocorre através de incineração, esterilização em autoclave ou disposição em aterro sanitário após receberem os devidos cuidados.

A companhia não trabalha com manuseio de substâncias passíveis de derramamentos, como transporte de material químico, e já eliminou de todos os seus hospitais o uso de termômetros e esfigmomanômetros que possuem mercúrio metálico, substituindo-os por termômetros digitais e aparelhos de pressão aneroides.

O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) do UnitedHealth Group Brasil funciona desde 2003 com intuito de melhor gerenciar a questão dos resíduos tanto no que diz respeito à busca constante por novas tecnologias para melhorar a eficiência no tratamento de resíduos hospitalares infectantes, químicos e perfurocortantes, quanto na 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.

Atualmente, os hospitais de São Paulo já contam com uma gestão unificada dos resíduos, a qual se detalha nas tabelas a seguir. O UnitedHealth Group Brasil está trabalhando para que esse modelo seja instituído em toda sua Rede Assistencial.



Os materiais descartados pelo UnitedHealth Group Brasil são devidamente separados por categorias - especial, comum ou hospitalar infectante

Disposição dos resíduos separados por hospitais da Amil em São Paulo (kg)					
Hospital	Tipo de resíduo				
	Infectante	Químico	Comum	Reciclável	Pilhas e baterias
Hospital Caieiras	48.953,00	9.408,00	54.155,00	108.000,00	30,00
Clube Vida de Saúde Tatuapé	30.784,00	961,00	30.967,00	NA	10,00
TotalCor	96.658,00	660,00	73.692,00	58.096,00	75,00
Hospital Paulistano	252.297,00	6.691,00	202.931,00	155.478,00	71,00
Hospital e Maternidade Metropolitano	293.110,00	9.357,00	253.706,00	57.989,00	37,00
Hospital Metropolitano Butanta	101.835,00	1.900,00	98.000,00	55.500,00	22,00
Hospital Madre Theodora	38.450,00	2.320,00	43.123,00	1.789,00	*
Hospital Vitoria Santos	*	6.600,00	32.500,00	5.500,00	30,00
Hospital Ipiranga	111.866,00	1.200,00	178.276,00	15.538,00	40,00
Hospital e Maternidade Vitória	213.246,00	1.284,00	216.900,00	89.117,00	55,00
Hospital da Luz Vila Mariana	387.132,00	5.290,00	383.910,00	91.532,00	14,00
Hospital Carlos Chagas	152.087,59	3.808,08	140.166,67	29.686,00	114,00
Hospital e Maternidade Ipiranga de Arujá	29.283,60	*	*	*	*
Hospital ABC Materno	29.878,00	1.428,00	34.126,00	5.102,22	13,00
Hospital ABC Cirurgica	95.118,00	230,00	74.541,00	18.458,00	NA
Amil Resgate Alphaville	10.080,00	38,00	13.505,00	8.120,00	28,00
Hospital Alvorada Moema	444.385,76	1.381,99	449.962,42	162.341,66	NA
Hospital Home Care Tutóia*	NA	28,00	4.700,00	700,00	NA
Total	2.335.163,95	52.585,07	2.285.161,09	862.946,88	539,00

* Não é realizado o monitoramento.

Disposição dos resíduos unificados dos hospitais da Amil em São Paulo (kg)				
Tipo de resíduo	2016	2015	2014	Método de disposição
Comum	2.285.161,09	2.754.537,39	2.561.262,00	Aterro sanitário controlado.
Reciclável	862.946,88	442.841,17	889.228,00	Encaminhamento para empresa de reciclagem.
Químico	52.585,07	30.249,73	41.436,74	Incineração ou autoclave e disposição final em aterro sanitário controlado*
Pilhas e baterias	539,00	499,05	418,00	Encaminhamento para empresa de reciclagem.
Infectante	2.335.163,95	2.658.799,90	2.850.460,00	Tratamento e disposição final em aterro sanitário controlado.
Total	5.536.395,99	5.886.927,24	6.342.804,74	

7.4. Gestão das Emissões

G4-EN3; G4-EN19

Em suas ações para redução de emissões de gases causadores do efeito estufa, a companhia foca seus esforços especialmente no transporte de colaboradores. Para isso, disponibiliza tecnologia de videoconferência que evita, anualmente, o deslocamento de cerca de mil colaboradores.

E para contribuir ainda mais nesse aspecto, foi criado, em 2016, o aplicativo Carona Solidária. Disponibilizada para todos os colaboradores do UnitedHealth Group Brasil, a iniciativa ajuda a diminuir a quantidade de carros circulando e, com isto, reduz a emissão de gases de efeito estufa por meio do transporte de pessoas. Como exemplo dos resultados positivos da ação, observa-se que em março de 2017, 353 colaboradores tinham cadastro ativo no sistema e 182 caronas foram criadas. Com a conclusão de 42 caronas neste mês de março, foram evitadas as emissões de 153 kg de CO₂, ao economizar o deslocamento em 995,88 km³.

A companhia também conta com uma ferramenta para reuniões através da internet, que possibilita interagir por meio do compartilhamento do Desktop para executar apresentações, arquivos de áudio ou vídeo, enviar arquivos para todos os envolvidos e, ainda, gravar a íntegra do conteúdo para rever ou compartilhar. Com isso, também é possível reduzir o consumo de energia, promover a mobilidade urbana, reduzir as emissões e os riscos de acidentes no trânsito.

Além disso, o UnitedHealth Group Brasil utiliza o gás R22 em seus sistemas de refrigeração e, apesar de possuir geradores movidos a diesel, estes são usados apenas em casos de emergência e, portanto, não representam uma fonte importante de emissões.

3. Os dados incluem apenas dispositivos ativos dos usuários que concordaram em compartilhar seus diagnósticos e informações de uso com os desenvolvedores. Em março de 2017, 26% de todos os usuários que instalaram "Carona Solidária" concordaram em compartilhar seus dados.

Consumo de Energia - Eletricidade (Gj)			
	2016	2015	2014
Operadora	29.058,67	47.904,04	33.789,82
Hospitais	139.047,40	392.918,55	279.252,27
Centros Médicos	29.962,27	18.218,36	29.907,24
Total	198.068,34	459.041,95	342.949,33

Amil promove debate sobre Home Office, Urbanização e Qualidade de Vida

Os impactos da urbanização e as soluções corporativas para a melhoria da qualidade de vida no trabalho foram temas de debate promovido na sede da operadora, na Barra da Tijuca (RJ), em 21 de setembro de 2016.





7.5. Consumo de Água

G4-EN8

O abastecimento de água, assim como a coleta e o tratamento de efluentes das unidades de negócios do UnitedHealth Group Brasil, são realizados pelos serviços públicos de cada município, não havendo descarte ou drenagem de água na natureza.

Periodicamente, as instalações prediais passam por uma verificação de pontos críticos de consumo e desperdício, com a consequente implantação de soluções como adequação do consumo, instalação de equipamentos, novas tecnologias, manutenção, entre outras.

Em 2016, o UnitedHealth Group Brasil aumentou o seu consumo de água em 60,39%, como consequência da aquisição de novos hospitais.

Consumo de Água (m³)			
	2016	2015	2014
Operadora	880.560,00	55.920,00	71.852,00
Hospitais	276.450,00	960.124,00	674.458,00
Centros Médicos	581.191,00	33.682,00	58.428,00
Total	1.738.201,00	1.049.726,00	804.738,00

Demonstrações Financeiras

G4-EC1

As demonstrações contábeis consolidadas do UnitedHealth Group Brasil para 2016 foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, com base nas disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações⁴, nos pronunciamentos, nas orientações e nas interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis da organização. Os dados são apresentados em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma e contemplam os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016.

As demonstrações incluem todas as empresas controladas pela companhia, que encerrou o ano de 2016 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 Lifesciences Participações Ltda., Santa Helena Assistência Médica S.A., Bosque Medical Center S.A., Promarket Propaganda e Marketing Ltda., Imed Star Serviços Médicos e Odontológicos Ltda., Lusíadas S.G.P.S., COI - Clinicas Oncológicas

Integradas S.A., Etho – Empresa de Tecnologia Hospitalar Ltda., Amil Clinical Research Participações Ltda., Elual Participações S.A., Amil Internacional S.a.r.l., CMS - Central de Manipulação e Serviços Farmaceuticos S.A., Dilab Medicina Nuclear Ltda., Hospitais Associados de Pernambuco Ltda., Multiangio Ltda., Hemonefro Hemodiálise e Nefrologia Ltda., Hospital Maternidade Promater Ltda., COI Participações S.A., Casa de Saúde Santa Therezinha S.A., Topimagem Diagnóstico por Imagem Ltda., 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., Hospital de Clínicas de Jacarepaguá Ltda., Centro Médico PJ Ltda., Hospital Samaritano de São Paulo Ltda., Hospital Santa Helena S.A., Lotten-Eyes Oftalmologia Clínica e Cirúrgica Ltda., CMO – Centro Médico de Oftalmologia Ltda., Clínica Oftalmológica Danilo de Castro Ltda.

Demonstrações dos resultados para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015:

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	16.683.565	14.376.278	16.765.197	14.461.918
Contraprestações líquidas	16.984.047	14.632.109	17.073.971	14.722.171
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(883)	(860)	(883)	(860)
Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(299.599)	(254.971)	(307.891)	(259.393)
Eventos indenizáveis líquidos	(14.156.131)	(11.721.922)	(14.167.897)	(11.751.250)
Eventos conhecidos ou avisados	(14.022.498)	(11.722.283)	(14.034.202)	(11.752.247)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(133.633)	361	(133.695)	997
Resultado das operações com planos de assistência à saúde	2.527.434	2.654.356	2.597.300	2.710.668
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde	745	-	745	-
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	89.937	28.297	3.594.495	2.528.065
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	-	-	3.469.083	2.391.986
Outras receitas operacionais	89.937	28.297	125.412	136.079

	Controladora		Consolidado	
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2015
Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde	-	-	(361.102)	(275.987)
Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde	(486.645)	(434.430)	(491.661)	(436.670)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(72.595)	(57.637)	(73.278)	(57.637)
Recuperação de outras despesas operacionais de assistência à saúde	43.246	10.008	43.246	10.008
Provisão para perdas sobre créditos	(272.059)	(207.496)	(276.392)	(209.594)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(185.237)	(179.305)	(185.237)	(179.447)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	-	-	(2.450.129)	(1.676.450)
Outros custos com assistência à saúde	-	-	(2.299.231)	(1.572.262)
Provisão para perdas sobre créditos	-	-	(136.584)	(83.206)
Outras despesas operacionais	-	-	(14.314)	(20.982)
Resultado bruto	2.131.471	2.248.223	2.889.648	2.849.626
Despesas de comercialização	(881.955)	(703.192)	(894.125)	(708.483)
Despesas administrativas	(1.741.108)	(1.560.055)	(2.454.687)	(2.204.945)
Resultado financeiro líquido	118.419	51.329	92.041	(41.815)
Receitas financeiras	369.931	315.359	506.735	369.813
Despesas financeiras	(251.512)	(264.030)	(414.694)	(411.628)
Resultado patrimonial	(9.416)	(111.796)	(16.920)	(19.021)
Receitas patrimoniais	172.620	166.516	14.079	6.119
Despesas patrimoniais	(182.036)	(278.312)	(30.999)	(25.140)
Resultado antes dos impostos e participações	(382.589)	(75.491)	(384.043)	(124.638)
Imposto de renda corrente	-	(1.143)	(37.278)	(26.541)
Contribuição social corrente	-	(425)	(12.756)	(8.401)
Impostos diferidos	64.388	(30.482)	110.922	45.180
Resultado líquido do exercício	(318.201)	(107.541)	(323.155)	(114.400)
Resultado atribuído aos acionistas:				
Controladores	(318.201)	(107.541)	(318.201)	(107.541)
Não controladores	-	-	(4.954)	(6.859)
	(318.201)	(107.541)	(323.155)	(114.400)
Prejuízo básico por ação	(0,05121)	(0,02143)		
Prejuízo diluído por ação	(0,05121)	(0,02143)		

Índice Remissivo GRI

G4-32

Índice Remissivo Matriz de Materialidade				
Tema	Assunto Relevante	Principais Stakeholders Envolvidos	Aspecto GRI Relacionado	Páginas
Bem-estar do colaborador	Investir em plano de benefícios, capacitação e treinamentos aos colaboradores, visando à retenção de talentos	Colaborador	Econômico; Emprego; Treinamento e Educação	39, 40, 41, 42, 44
	Processos que busquem a retenção dos colaboradores, valorizando seu crescimento, satisfação e motivação, mesmo em situações de mudanças operacionais, reestruturações e expansões	Colaborador	Emprego; Relação entre os trabalhadores e a governança; Treinamento e educação	41, 42, 44
Integridade de relações	Investir no fortalecimento do setor de saúde suplementar por meio da promoção de debates sobre o setor, com organizações governamentais e não governamentais	Médicos; Sociedade; ONGs; Setor de Saúde Suplementar; Organizações Governamentais	Econômico; Políticas Públicas	16, 24
Transparência e Ética	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	Colaboradores; Fornecedores; Clientes	Práticas de investimento e de processos de compra; Práticas de segurança; Corrupção	20, 22, 24
	Considerar aspectos de direitos humanos e práticas anticorrupção nas decisões de investimento da empresa	Colaboradores; Fornecedores; Clientes	Econômico; Práticas de investimento e de processos de compra; Corrupção	19, 26, 44
Educação	Projetos de pesquisa, prevenção de doenças e ações educacionais, destinados aos colaboradores e clientes, assim como à sociedade em geral	Colaboradores; Clientes; Sociedade	Saúde e Segurança no Trabalho; Saúde e Segurança do Cliente; Comunidade	42, 43, 46, 47
Inovação e Tecnologia	Investir em tecnologia para aperfeiçoar processos, serviços e produtos	Colaboradores; Setor de Saúde Suplementar	Econômico; Conformidade; Saúde e Segurança do Cliente	51, 52

Indicador	Descrição	Pacto Global (Princípios)	Página do relatório	Observações
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	Mensagem da alta administração		3	
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		19, 22	
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	Nome da organização		4	
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços		9 a 14	
G4-5	Localização da sede da organização		9	
G4-6	Países em que a organização opera e onde suas principais operações estão localizadas		9	
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade		9	

Indicador	Descrição	Pacto Global (Princípios)	Página do relatório	Observações
G4-8	Mercados de atuação		9 a 14	
G4-9	Porte da organização		9 a 14	
G4-10	Número total de empregados	6	32 a 36	
G4-11	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	3	40	
G4-13	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária		9	
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas, subscritas ou endossadas		16	
G4-16	Participação em associações ou organismos		16	
ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES				
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização		9	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
G4-24	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização		5	
G4-25	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento		5	
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e por grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório		5	
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantados durante o engajamento dos <i>stakeholders</i> e medidas adotadas para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-los. Relato dos grupos de <i>stakeholders</i> que levantam cada uma das questões e preocupações mencionadas		5	
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	Período coberto pelo relatório		4	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente		4	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios		4	
G4-31	Dados para contato		67	
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório		62 a 66	
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório		-	Relatório não submetido a verificação externa
GOVERNANÇA				
G4-34	Estrutura de governança		20	
G4-37	Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais		20	

Indicador	Descrição	Pacto Global (Princípios)	Página do relatório	Observações
GOVERNANÇA				
G4-38	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança		20	
G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo)		20	
G4-40	Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança		38	
G4-41	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse, bem como se os conflitos de interesse são revelados aos <i>stakeholders</i>		20	
G4-44	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, e as medidas tomadas		39	
G4-45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais, bem como na implementação de processos de <i>due diligence</i> . Relate se processos de consulta e relacionamento com <i>stakeholders</i> são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades		22, 25, 38	
G4-47	Frequência em que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais		22, 25, 38	
G4-49	Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança		20	
G4-51	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores e como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais		39	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	10	9, 20	
DESEMPENHO ECONÔMICO				
G4-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		60, 61	
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização		43	
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	6	43	
G4-EC6	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	6	37, 40	
G4-EC7	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público		48, 49	

Indicador	Descrição	Pacto Global (Princípios)	Página do relatório	Observações
DESEMPENHO AMBIENTAL				
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	7 e 8	55	
G4-EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	8	55	
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	7 e 8	58	
G4-EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	8 e 9	55	
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	7 e 8	59	
G4-EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa	8 e 9	58	
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	8	56, 57	
G4-EN27	Grau de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços	7, 8 e 9	54	
SOCIAL				
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	6	32	
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	6	41	
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	3	40	
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho		42	
G4-LA6	Tipo e taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, faltas e número de vítimas mortais relacionadas ao trabalho por região e sexo		42, 43	
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação		42, 43	
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos		42, 43	
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	6	44	
G4-LA10	Programas para gestão de competências e formação contínua		44	
G4-LA11	Percentual de funcionários que recebem avaliações de desempenho e de desenvolvimento profissional regularmente	6	39	
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	1 e 6	20	
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	6	41	
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas		26	
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito		26	

Indicador	Descrição	Pacto Global (Princípios)	Página do relatório	Observações
DIREITOS HUMANOS				
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a Aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados	1	44	
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	6	40	
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	5	26	
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1 e 4	26	
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	1	44	
G4-HR9	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos	1	26	
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	2	26	
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	1	26	
DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE				
G4-SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	1	46, 47	
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	10	22	
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	10	22	
G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	10	22	
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente		27, 28, 29	
G4-PR7	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 resultados			Não houve, em 2016, nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing

Créditos

G4-31

Coordenação Geral

Diretoria de Sustentabilidade

Conteúdo técnico GRI e redação

Visão Sustentável - www.visaosustentavel.com.br

José Pascowitch, Rafael Morales, Suely Cavalcante, Ana Lúcia Berndt

Diagramação e versão em inglês

MZGROUP”

Contatos

Jacqueline Sousa da Silva - Analista de Sustentabilidade

Email: jacssilva@amil.com.br

Amil Assistência Médica Internacional S/A

Av. das Américas, 4.200, bloco 3, 4º andar – Barra da Tijuca

CEP: 22.640-907 - Rio de Janeiro/RJ

www.amil.com.br

UNITEDHEALTH GROUP

UnitedHealth Group Brasil
www.unitedhealthgroup.com