



# 2017 Relatório Anual

DE SUSTENTABILIDADE

 Grupo **Fleury**

# Apresentação

Sustentabilidade e inovação são conceitos que permeiam todas as ações e estão diretamente ligados à missão do Grupo Fleury: solucionar problemas na gestão da saúde e promover o bem-estar das pessoas, com excelência e humanidade. Esses são alicerces presentes no dia a dia de trabalho de todos os profissionais do Grupo e que mantém a organização viva e renovada.

A busca pela excelência exige um aprendizado constante. Assim, ao pensar de forma sustentável, o Grupo Fleury se torna cada vez mais um agente incentivador

e orientador na relação do indivíduo com sua saúde, impulsionando a inovação, a integração e a utilização eficiente dos recursos e serviços de saúde no Brasil.

Além disso, a empresa tem como uma de suas prioridades fazer o melhor na medicina diagnóstica, o que implica em inovação contínua. Assim, ao longo deste relatório será possível entender como a sustentabilidade e a inovação estão presentes e alinhadas à estratégia do Grupo, de modo a melhorar a relação das pessoas com a sua saúde.



Unidade Fleury Braz Leme.

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO                     | 3         |
| DESAFIOS DA SUSTENTABILIDADE NA ÁREA DE SAÚDE | 5         |
| <b>SOBRE O RELATÓRIO</b>                      | <b>6</b>  |
| Processo de Materialidade                     | 6         |
| Matriz de Materialidade                       | 7         |
| <b>O GRUPO FLEURY</b>                         | <b>9</b>  |
| Paixão pelas Pessoas e pelo que Fazemos       | 9         |
| Participação em Associações e Organizações    | 10        |
| Prêmios e Reconhecimentos                     | 12        |
| Compromissos Assumidos                        | 13        |
| <b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>                 | <b>15</b> |
| Estrutura de Governança Corporativa           | 15        |
| <b>INOVAÇÃO E ESTRATÉGIA PARA O FUTURO</b>    | <b>18</b> |
| Tecnologia da Informação                      | 19        |
| Mudanças Climáticas                           | 20        |
| <b>DESEMPENHO FINANCEIRO</b>                  | <b>22</b> |
| Resultados                                    | 22        |
| Mercado de Capitais                           | 23        |
| Distribuição de Resultados                    | 24        |
| <b>PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO</b>             | <b>25</b> |
| Clientes                                      | 25        |
| Colaboradores                                 | 28        |
| Médicos                                       | 33        |
| Parceiros                                     | 34        |
| Sociedade                                     | 35        |
| <b>CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE</b>            | <b>37</b> |
| Gestão de Impactos                            | 37        |
| Uso Eficiente dos Recursos                    | 37        |
| Resíduos e Efluentes                          | 40        |
| Emissões                                      | 42        |
| <b>SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI-G4</b>             | <b>44</b> |
| <b>CRÉDITOS E INFORMAÇÕES CORPORATIVAS</b>    | <b>46</b> |



# Mensagem da Administração

## CRESCIMENTO E EXPANSÃO

G4-1

O Grupo Fleury completou 90 anos em 2016, trajetória iniciada em 1926 por meio da marca Fleury Medicina e Saúde. Essa história traz como uma das suas mais relevantes conquistas a construção de uma valiosa reputação, ancorada em excelência técnica, médica e de atendimento, que tem sido incrementada por uma busca contínua de excelência na esfera de gestão, fator que tem ampliado a nossa competitividade e potencial de crescimento. Dentro deste contexto, este ano marca um ciclo de *turnaround* da nossa operação, iniciado no final de 2013, com a reestruturação das operações do Rio de Janeiro e com o reposicionamento das marcas regionais, principalmente a a+ São Paulo. Depois de consolidar iniciativas para capturar a demanda existente por serviços de qualidade e otimizar a rentabilidade das operações, em 2016 focamos em projetos

destinados a melhorar a experiência do cliente na utilização dos nossos serviços.

Ao longo do ano, desenvolvemos a primeira parte do projeto Lean, responsável por redesenhar os processos dentro das unidades, de forma a otimizar o atendimento, aumentar a produtividade dos colaboradores e reduzir o tempo de espera dos nossos clientes. Como resultado, notamos aumento significativo no NPS (*Net Promoter Score*) das treze unidades incluídas na primeira fase do projeto, além de ganho de produtividade de colaboradores. Encerramos 2016 com um NPS do Grupo Fleury de 72,3%, alta de 768 bps na comparação com o quarto trimestre de 2015, sendo que, com a expectativa de implantação do projeto Lean em um maior número de unidades em 2017, esperamos que esse indicador continue evoluindo.



Unidade Fleury Morumbi.

No final de 2016, iniciamos o projeto Telemetria, o que permitirá o acompanhamento em tempo real dos principais indicadores das unidades de atendimento, como o tempo de espera dos clientes, a agenda de exames programados e as fichas abertas no dia, entre outros índices. Dessa forma, a gestão dessas operações, principalmente a das nossas regionais, será feita em tempo real e se tornará mais eficiente. Outro fator que contribuiu para o aumento de eficiência na gestão foi o redesenho da arquitetura organizacional, realizada no início do ano, na qual balanceamos os escopos de atuação das nossas áreas e reduzimos os níveis hierárquicos de forma a dar mais ênfase aos assuntos prioritários para a estratégia da Companhia. Ainda em 2016, concluímos o projeto Procurement, pelo qual renegociamos contratos com nossos fornecedores e reestruturamos processos da área de Suprimentos para reduzir custos e despesas, o que gerou ganhos substanciais ao longo do ano nas principais linhas de custos e despesas da Companhia.

O ano também foi marcado por resultados positivos na satisfação de nossos colaboradores. Nossa pesquisa de clima organizacional apontou que o índice de favorabilidade está em 79%. Isso denota um crescimento significativo em relação à última pesquisa, realizada em 2012, colocando a Companhia em um seleto grupo de organizações com alto grau de satisfação em relação a diferentes aspectos da cultura e do ambiente da companhia: gestão e liderança, comunicação, foco no cliente, qualidade de vida e bem-estar, remuneração e benefícios, sustentabilidade e inclusão, inovação, entre outros pontos.

Como parte do resultado dessas iniciativas, o Grupo Fleury encerrou o ano registrando expansão em todas as linhas da sua demonstração de resultados. A receita bruta cresceu 9,7%, atingindo R\$ 2,3 bilhões, e a receita líquida teve alta de 10,6%, consequência da diminuição do nível de glosas, que atingiu 2,7% no período. O EBITDA cresceu 34,9% no período, sendo que a margem EBITDA aumentou 416 bps e registrou 23% em 2016. O lucro líquido foi de R\$ 228,7 milhões, uma alta de 113,1%, e a geração de caixa operacional atingiu R\$ 513,9 milhões, uma expansão de 39,4%. Paralelamente, o ano também foi marcado pelo investimento em parcerias que fomentarão o desenvolvimento de

iniciativas inovadoras no setor de saúde. Entre elas, destacam-se duas: a parceria inédita com a unidade IBM Watson Saúde na América Latina e o acordo de licenciamento para transferência de tecnologia com a empresa norte-americana Quest Diagnostics. Com a IBM, estamos desenvolvendo um projeto para testar e validar o Watson Genomics no Brasil como uma potencial ferramenta de informações para auxiliar a tomada de decisão médica. Já com a Quest, aprimoramos nosso portfólio de exames que utilizam a metodologia de espectrometria de massas. Fomos a primeira empresa de medicina diagnóstica da América Latina a utilizar esse tipo de metodologia e, com a parceria, expandiremos seu uso para outras três siglas de exames de análises clínicas, um deles inédito na nossa carteira. São ações como esta que nos mantêm na vanguarda da medicina diagnóstica no Brasil.

Inovamos na forma de nos comunicarmos com o nosso público final. Junto com o

79%

de favorabilidade na pesquisa de clima organizacional.



Crescimento de 9,7% na receita bruta, atingindo R\$ 2,3 bilhões.



Alta de 10,6% na receita líquida, consequência da diminuição do nível de glosas, que atingiu 2,7% no período.



O EBITDA cresceu 34,9% no período, sendo que a margem EBITDA aumentou 416 bps e registrou 23% em 2016.



O lucro líquido foi de R\$ 228,7 milhões, uma alta de 113,1%.



A geração de caixa operacional atingiu R\$ 513,9 milhões, uma expansão de 39,4%.

movimento Outubro Rosa, a marca Fleury Medicina e Saúde lançou a campanha “Temporada da Mulher”, cujo objetivo é a conscientização das mulheres para o cuidado com sua saúde. Uma das ações desta campanha foi “#saudeepoder”, sob a qual divulgamos informações sobre os exames femininos preventivos mais importantes, além de divulgar as unidades da marca que oferecem serviços para este público, como o Centro Diagnóstico Avançado da Mulher, na Unidade República do Líbano II, e o Espaço Saúde da Mulher em outras 15 unidades de atendimento. Adicionalmente, lançamos a ação digital “Sutiã Rosa” que visa sensibilizar as jovens entre 16 e 25 anos sobre os cuidados com a saúde desde cedo para se tornarem adultas conscientes ao mesmo tempo em que influenciam as gerações mais maduras com seu grande poder de acesso à informação. O vídeo da ação teve um milhão de visualizações nas redes sociais em 13 dias. O vídeo está disponível no [site www.sutiarosa.com.br](http://www.sutiarosa.com.br).

Observando a crescente demanda pelos nossos serviços em diversas marcas e regiões, divulgamos em dezembro de 2016 nosso plano de expansão de cinco anos (2017 – 2021), que prevê a inauguração entre 73 e 90 unidades de atendimento.

Deste planejamento, já abrimos três unidades até dezembro de 2016, sendo: Fleury Moema em São Paulo (SP), e a+ Batel e a+ Nossa Saúde, em Curitiba (PR).

Esse movimento marca um novo ciclo de expansão suportado por um Plano Estratégico definido em conjunto pelo Conselho de Administração e a gestão com foco no crescimento com aumento da capilaridade das nossas unidades de atendimento e de parcerias com Hospitais. Ao mesmo tempo, seguiremos nos posicionando como uma empresa inovadora e digital, buscando novas formas de oferecer nossos serviços e conhecimento médico de excelência aos nossos clientes.



**Carlos Marinelli**  
Presidente do Grupo Fleury



**Unidade Fleury Heitor Penteado**



# Desafios da sustentabilidade

NA ÁREA DA SAÚDE

# Desafios da Sustentabilidade na Área de Saúde

G4-2  
O SISTEMA SUPLEMENTAR DE SAÚDE SE COLOCA COMO UM IMPORTANTE SETOR DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Apesar de marcado pela escassez de investimentos do governo, o setor de saúde no Brasil está hoje entre os melhores centros de medicina e atendimento hospitalar – tanto em tecnologia, como em capacitação profissional. Para compensar as deficiências do setor público, o sistema suplementar de saúde cresceu de modo acelerado entre as décadas de 1960 e 1980 e hoje se coloca como um importante setor da atividade econômica<sup>1</sup>.

Segundo dados do estudo “Cuidados em um mundo em mudança: desafios e oportunidades para um setor de saúde sustentável”, elaborado pela KPMG, entre os principais desafios a serem superados no setor estão o aumento dos custos, a falta de eficiência da gestão e da capacitação e a pouca oferta de serviços com preço acessível – uma preocupação relacionada à atual crise econômica e à impossibilidade de fazer planos de médio prazo em razão das incertezas do país. Em contrapartida, a pesquisa aponta transformações com base em avanços tecnológicos e no atendimento com qualidade a pacientes mais bem informados e que demandam alta tecnologia.

Dentro de seu modelo de sustentabilidade empresarial, o Grupo Fleury considera em sua estratégia vários tipos de impactos, riscos e oportunidades. Alguns desses fatores permeiam o cenário de saúde como um todo, entre eles o problema de doenças crônicas e o envelhecimento da população, que tende a aumentar os custos no sistema de saúde ao longo do tempo e ampliar a necessidade de capacitação e de formação de mão de

obra em determinadas especialidades. Apesar de ser um risco a curto prazo, hoje especialistas apontam o aumento da longevidade como uma oportunidade para gerar rentabilidade aos negócios, desde que haja inovação e adaptação de produtos a esse novo perfil de paciente, com a criação de serviços com foco na prevenção, identificação e tratamento precoce de certas doenças.

Do ponto de vista tecnológico, as soluções de *big data* para a consolidação de dados é uma grande oportunidade em que o Grupo Fleury já vem investindo, principalmente pelo desenvolvimento de parceiras e de plataformas de inovação – um trabalho destacado no planejamento estratégico da empresa como essencial para a sustentabilidade do negócio e para a maior eficiência e confiabilidade dos processos (saiba mais sobre as soluções desenvolvidas pelo Grupo Fleury no capítulo Inovação e Estratégia para o Futuro).

Além da tecnologia, uso eficiente de recursos também está entre os maiores aliados para se chegar a um sistema de saúde sustentável. Neste setor, os maiores impactos são causados pelo consumo elevado de energia (devido ao uso de equipamentos de alta complexidade, ar condicionado, etc) e pela geração de resíduos hospitalares. Os riscos relacionados ao descarte incorreto devem estar entre as prioridades do setor e aqui a inovação tecnológica pode entrar como aliada no desenvolvimento de novas formas para o processamento de resíduos infectantes e também para a redução do volume de descarte.

1

Governança Corporativa em Saúde – conceitos, estruturas e modelos (publicação de 2014 organizada pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa)



# Sobre o Relatório

G4-28, G4-29, G4-30

Com informações referentes às operações no período de janeiro a dezembro de 2016, o Relatório Anual de Sustentabilidade do Grupo Fleury tem como objetivo comunicar de forma transparente os resultados e os destaques da companhia sobre sua atuação econômica, social e ambiental. Os dados envolvem as sete regionais espalhadas pelo Brasil: Bahia, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo e Distrito Federal.

Seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*, na sua versão G4 – Essencial, este relatório tem publicação anual (a edição anterior foi colocada à disposição do público em outubro de 2016). Nesse período, não houve qualquer reformulação ou limitação que possa afetar significativamente sua leitura ou entendimento.

## PROCESSO DE MATERIALIDADE

G4-17, G4-18, G4-19,  
G4-20, G4-21, G4-22,  
G4-23, G4-24, G4-25,  
G4-26, G4-27, G4-33

Para conhecer os temas de maior interesse para seus *stakeholders*, o Grupo Fleury realizou, no final de 2016, um estudo para definir os principais temas para a companhia ao longo do ano, além de assuntos considerados de grande importância para o desenvolvimento dos negócios. Esses temas foram delimitados por meio de uma consulta interna às lideranças e acionistas, tendo como base o planejamento estratégico do Grupo. Os aspectos materiais levantados foram:

1. Experiência do Cliente
2. Inovação e Sustentabilidade Econômica
3. Relacionamento com o Colaborador
4. Impacto Ambiental das Operações
5. Relacionamento e Influência na Sociedade
6. Ética e Governança Corporativa
7. Parcerias
8. Mudanças Climáticas

Para auxiliar na identificação dos temas materiais, a companhia utilizou um processo de *deskreview* por meio de uma consulta aos relatórios de empresas-referência do setor e outras metodologias de reporte, como SASB e RepRisk. A segunda fase consistiu no agrupamento

dos assuntos em macrotemas e a terceira envolveu a correlação dos macrotemas como temas materiais e transversais do Grupo Fleury, definidos em 2014.

Por último, foi realizada uma consulta junto a seus *stakeholders*, com o intuito de estabelecer a importância desses temas materiais para o negócio, assim como implicações financeiras, influência no desempenho, nível de risco reputacional e potencial de crescimento ou ganho de vantagem competitiva. Essa consulta incluiu colaboradores, sociedade, entidades relacionadas ao meio ambiente (Cetesb, Sabesp, secretarias do meio ambiente) e de regulamentação (Agência Nacional de Saúde – ANS, Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, ministérios e secretarias), fornecedores, pesquisadores, entidade de saúde pública (Sistema Único de Saúde – SUS) e clientes.

Vale ressaltar que as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou nos documentos equivalentes da organização são representadas por Fleury S.A, em

conjunto com suas controladas Fleury Centro de Procedimentos Médicos Avançados S.A. e Papaiz Associados Diagnósticos por Imagem S.A. Já as informações econômico-financeiras apresentadas ao longo deste documento seguem os padrões internacionais de contabilidade (*International Financial Reporting Standards – IFRS*) e foram auditadas pela KPMG. O Grupo Fleury atende ainda às normas trabalhistas brasileiras e às certificações de gestão da qualidade (ISO 9001) e de gestão ambiental (ISO 14001). O conteúdo do relatório passou por verificação externa da Bureau Veritas.

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

G4-19

Pela matriz de materialidade, foram considerados como temas materiais:

1. Experiência do Cliente
2. Inovação e Sustentabilidade Econômica
3. Relacionamento com o Colaborador
4. Impacto Ambiental das Operações
5. Relacionamento e Influência na Sociedade

Importante para os *stakeholders*



Além destes, dois temas foram definidos como transversais e devem estar presentes em todas as discussões envolvendo o assunto:

- Ética e Governança Corporativa
- Parcerias



Para cada tema material e transversal foram definidos, em conjunto com os *stakeholders* pesquisados, os subtemas mais relevantes e que serão priorizados na definição na estratégia de sustentabilidade:



## TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO

G4-31

Para cumprir as diretrizes éticas e de condução transparente, o Grupo Fleury coloca à disposição de seus públicos os seguintes materiais: demonstrações financeiras trimestrais e anual consolidada, relatório anual de sustentabilidade, relatórios de auditoria, materiais de divulgação à imprensa, entre outros assuntos de interesse de acionistas, investidores, colaboradores e demais públicos.

Esses documentos estão à disposição para *download* no *site* institucional: [www.fleury.com.br](http://www.fleury.com.br), na aba Relações com Investidores. Pedidos de esclarecimentos, críticas ou sugestões em relação ao conteúdo deste relatório podem ser encaminhados para o *e-mail* [ri@grupofleury.com.br](mailto:ri@grupofleury.com.br) ou pelo telefone (11) 5014-7413.





# Grupo Fleury

Paixão pelas pessoas e pelo que fazemos.

G4-4, G4-8

Em 2016, o Grupo Fleury completou 90 anos de história. Referenciado pela comunidade médica, pacientes e opinião pública por sua excelência técnica e de atendimento, bem como seus princípios de inovação e desenvolvimento sustentável, a companhia se firmou como uma das mais tradicionais organizações de medicina e saúde do Brasil. Empresa de capital aberto e com sede em São Paulo, o Grupo Fleury opera apenas em território brasileiro.

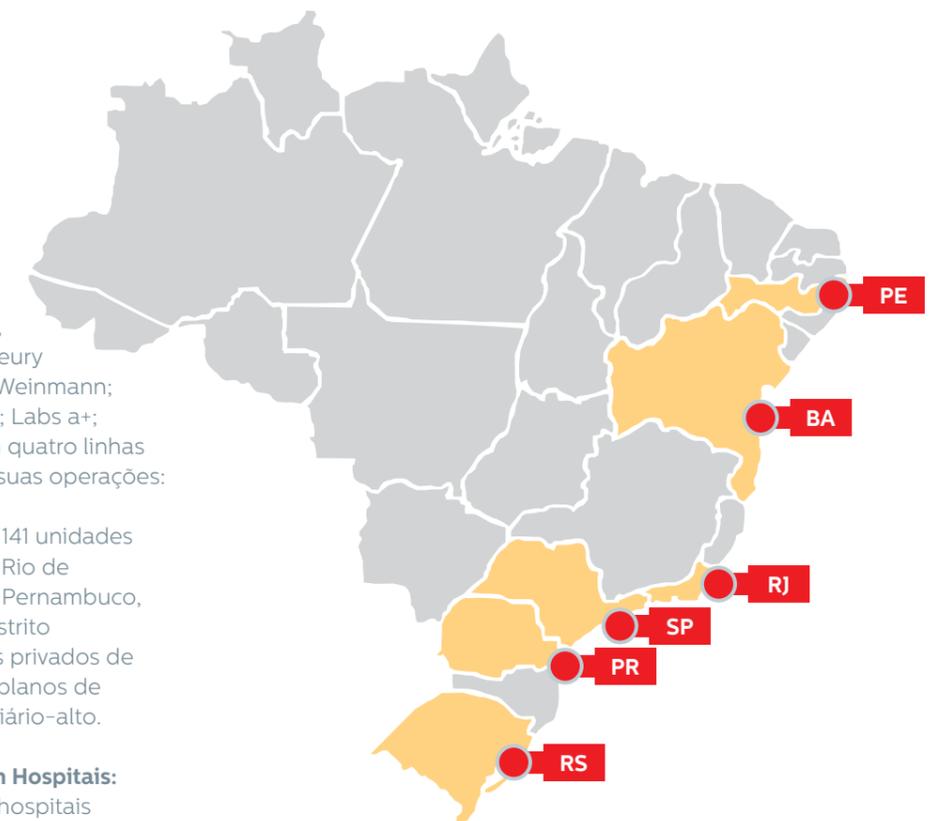
Com serviços que se distinguem pela variedade, complexidade e qualidade, as seis marcas do Grupo Fleury (Fleury Medicina e Saúde; Weinmann; Clínica Felipe Mattoso; a+; Labs a+; Diagnoson a+) contam com quatro linhas principais de negócios em suas operações:

**Unidades de Atendimento:** 141 unidades nos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Pernambuco, Bahia e Paraná, além do Distrito Federal, prestando serviços privados de medicina diagnóstica para planos de saúde premium e intermediário-alto.

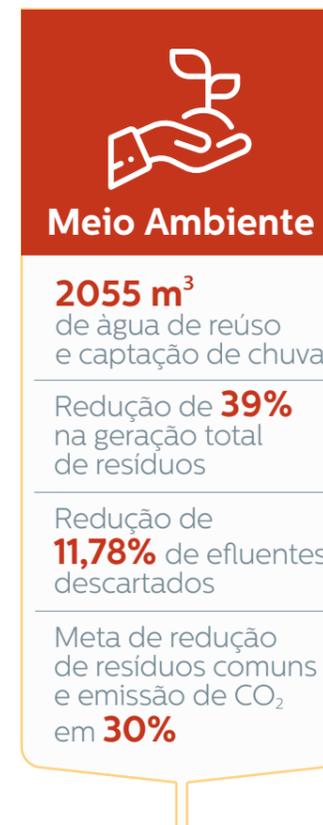
**Operações Diagnósticas em Hospitais:** realiza diagnósticos em 22 hospitais parceiros, tanto de análises clínicas quanto de imagem e outras especialidades, fornecendo informações diagnósticas de alto valor agregado aos médicos dessas instituições.

**Laboratório de Referência:** exames de alta complexidade para laboratórios, hospitais e clínicas em todo o Brasil, possibilitando a esses clientes a ampliação de sua gama de oferta com qualidade diagnóstica única.

**Diagnósticos Odontológicos por Imagem:** desde 2013, a Companhia atua no segmento de diagnósticos odontológicos por imagem por meio de participação de 51% no controle acionário da Papaiz.



PARA SABER MAIS SOBRE  
NOSSOS LABORATÓRIO,  
PRODUTOS E SERVIÇOS, ACESSE  
[www.grupofleury.com.br](http://www.grupofleury.com.br)



## GERAÇÃO DE VALOR



## OS VALORES DO GRUPO FLEURY

G4-56

**Visão**

Levar saúde e bem-estar para a plena realização das pessoas.

**Missão**

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

**Valores**

- **Voltado ao cliente:** colocamos a saúde e o bem-estar de nossos clientes em primeiro lugar.
- **Integridade:** praticamos medicina, produzimos conhecimento, cultivamos nossas relações e gerenciamos nossas iniciativas empresariais, inspirados e orientados por uma conduta honesta e imparcial.
- **Inovação:** geramos e aplicamos conhecimento para criar e difundir novas e melhores práticas de medicina, atendimento e gestão.
- **Entusiasmo:** somos movidos por nossa paixão pela medicina, como indivíduos e como organização. Colocamos as nossas vidas, de modo prazeroso e gratificante, a serviço da saúde e do bem-estar das pessoas.
- **Excelência:** buscamos a excelência e nos posicionamos no estado da arte, como resultado da nossa permanente preocupação em fazer melhor, mais rápido e com mais conforto para todos que se relacionam conosco.
- **Respeito:** consideramos que o respeito é um pressuposto essencial para relações de confiança entre pessoas e entre empresas. Esse é o fundamento que nos permite interagir com as diferenças e aprender com essa convivência.
- **Interdependência:** consideramos que a interdependência é uma lei natural que rege a saúde e a vitalidade de todos os organismos vivos. Buscamos compreendê-la para obtermos soluções cada vez mais integradas na medicina e para nos servir como fonte de inspiração no gerenciamento de nossas relações pessoais, profissionais e empresariais.
- **Solidariedade:** compartilhamos a sensibilidade e a habilidade de nos colocarmos no lugar do outro e entender genuinamente a sua condição.



Unidade Fleury Moema.

## PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES

G4-16

O Grupo Fleury participa de entidades setoriais e de classe, nacionais e internacionais, integrando-se às discussões sobre temas de interesse do setor médico e para o desenvolvimento socioeconômico brasileiro. Seu posicionamento e suas propostas são expressos de forma transparente e objetiva, fundamentados em seus valores e princípios de sustentabilidade.

| Integrante do Conselho ou Diretoria                             | Cargo/função   | Objetivo da participação   |
|---|--|--|
| Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed)         | Conselho e participação em Câmaras Técnicas e Jurídica | Promover a congregação associativa de organizações e instituições privadas de medicina diagnóstica, laboratorial e por imagem, comprometidas com a ética e a qualidade dos serviços prestados, assegurando a melhoria contínua de serviços no setor da saúde e sistema de qualidade, além de reunir, produzir, sistematizar e disseminar conhecimentos interdisciplinares. Contribuir, ainda, para o aperfeiçoamento da legislação setorial. |
| Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial | Diretoria  | Promover e estimular a melhoria da qualidade dos serviços laboratoriais brasileiros por meio do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) e Ensaio de Proficiência. Avaliar e sugerir a incorporação de novas tecnologias. Contribuir para integrar pessoas e organizações que se dedicam à área científica e profissional de Medicina Laboratorial, visando ao aprimoramento contínuo.  |

| Integrante de Projetos ou Comitês                         | Cargo/função   | Objetivo da participação   |
|---|--|--|
| Instituto Coalizão Saúde                                  | Ética, Conduta empresarial e Inovação, Judicialização e Sustentabilidade           | Contribuir, de forma propositiva e pluralista para o debate e a busca de novos avanços em saúde, em resposta às demandas da população e às necessidades do País. |
| Sindicato dos Hospitais do Estado de São Paulo (Sindhosp) | Departamento de Laboratórios   | Colaborar para a melhoria do setor e a capacitação de seus recursos humanos.   |
| Associação Médica Brasileira (AMB)                        | Comissão de Segurança e Proteção ao Paciente                                       | Cooperar para a discussão e disseminação, entre médicos brasileiros, do tema segurança e proteção ao paciente.   |
| Associação Comercial do Rio de Janeiro                    | Conselho Empresarial de Medicina e Saúde da Associação Comercial do Rio de Janeiro | Contribuir para melhoria da legislação e dos sistemas de saúde público e privado.  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| Ordem dos Advogados do Brasil (OAB – SP)   | Comissão de Estudos de Relações do Trabalho do Setor da Saúde | Assessorar no encaminhamento das matérias de sua competência; elaborar trabalhos escritos, inclusive pareceres; promover pesquisas, seminários e demais eventos que estimulem o estudo, a discussão e a defesa dos temas de sua competência. |
| Conselho Regional de Medicina (CRM-RJ)   | Câmara Técnica de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial     | Prestar assessoramento em processos éticos relacionados à medicina laboratorial.   |
| Associação Brasileira da Indústria de Alta Tecnologia de Equipamentos, Produtos e Suprimentos Médico Hospitalares (Abimed) | Grupo de trabalho sobre regulação                             | Contribuir para a melhoria da agenda regulatória da Anvisa e da ANS.   |



## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Em 2016, o Grupo recebeu as seguintes premiações:

**Innovation Gurus Awards 2016:** a empresa foi eleita pela Exago como vencedora do prêmio Innovation Gurus Awards na categoria *The Innovation Bookkeeper* 2016, destinado ao cliente que mais se dedica a analisar números e estatísticas, perceber tendências, melhorar e fazer evoluir seu programa de inovação.

**Ranking Exame IBRC de Atendimento ao Cliente:** a companhia está entre as 10 melhores empresas em atendimento do país e a melhor em seu setor. Conquistou o 5º lugar no ano de 2016, subindo 15 posições em relação ao ano anterior.

**Prêmio Guia Exame de Sustentabilidade:** o Grupo Fleury foi eleito uma das empresas mais sustentáveis do Brasil pelo 6º ano consecutivo, com destaque para os programas de voluntariado corporativo.

**Prêmio Época Reclame Aqui:** o grupo ficou em primeiro lugar no *ranking* da categoria Laboratório e Imagem na sexta edição do Prêmio Época Reclame Aqui, que reconhece as marcas que mantêm a melhor relação com os consumidores. A marca obteve 20,12% dos votos da categoria. A a+ Medicina

Diagnóstica ficou com o quinto lugar, com 9,43% dos votos, e Labs a+ Medicina Diagnóstica, do Rio de Janeiro, garantiu a oitava posição (6,61% dos votos), ambas na categoria Saúde – Laboratório e Imagem. A Clínica Felipe Mattoso (RJ) classificou-se na sétima posição na categoria Saúde – Hospitais e Clínicas, com 3,64% dos votos.

**Prêmio IBHE de Hospitalidade Empresarial:** o Grupo Fleury foi eleito a empresa mais hospitaleira do Brasil pelo sétimo ano consecutivo pela pesquisa Hospitalidade Empresarial. Durante as 687 entrevistas concedidas por profissionais de diferentes áreas do mercado, como indústria, comércio e serviços, o Fleury foi a marca mais citada, com 43%.

**Prêmio Benchmarking Saúde Bahia:** a marca Diagnoson a+ conquistou o primeiro lugar do prêmio, na categoria Diagnóstico por Imagem *Compliance*, que se refere à gestão da integridade corporativa, ganhando destaque entre as clínicas de diagnóstico por imagem no estado da Bahia.

**17º Prêmio Consumidor Moderno:** o grupo foi eleito pela 15ª vez, a 7ª consecutiva, como a melhor no setor de Medicina Diagnóstica. O prêmio reconhece a qualidade da gestão de relacionamento.



Colaboradores Fleury.

**26ª Top of Mind:** a marca Weinmann foi premiada como a mais lembrada pelos consumidores de Porto Alegre entre laboratórios de análises clínicas. Esta é a 6ª vez que o Weinmann é reconhecido pelo Top of Mind, sendo a 4ª consecutiva.

**20º Troféu Transparência (prêmio ANEFAC):** o Grupo Fleury foi uma das companhias vencedoras do prêmio na categoria Companhias com Receita Líquida até R\$ 5 bilhões.

**2º Anuário “Inovação Brasil”:** o Grupo Fleury foi classificado em primeiro lugar na categoria Serviços do prêmio. No *ranking* geral, a empresa ocupou o 26º lugar nesta edição.

**Prêmio Líderes da Saúde do Norte e Nordeste:** o Grupo Fleury ganhou prêmio,

organizado pelo Grupo Mídia, juntamente com duas outras empresas da região, na categoria *Case* de Sucesso em Inovação com o case de participação no Voluntários do Sertão.

**Anuário Época Negócios 360º:** no setor de saúde, o Grupo Fleury classificou-se em quinto lugar. Ainda neste setor, a empresa destacou-se em terceiro lugar na dimensão Governança Corporativa e em quarto lugar na dimensão Capacidade de Inovar.

**Benchmarking Ambiental Brasil:** 2º colocado no prêmio com o case Unidade Sustentável Fleury Alphaville.

**Empreendedor do Ano da Ernst Young:** finalista na categoria empreendedor sustentável.



PARA SABER  
MAIS SOBRE AS  
PREMIAÇÕES, ACESSE

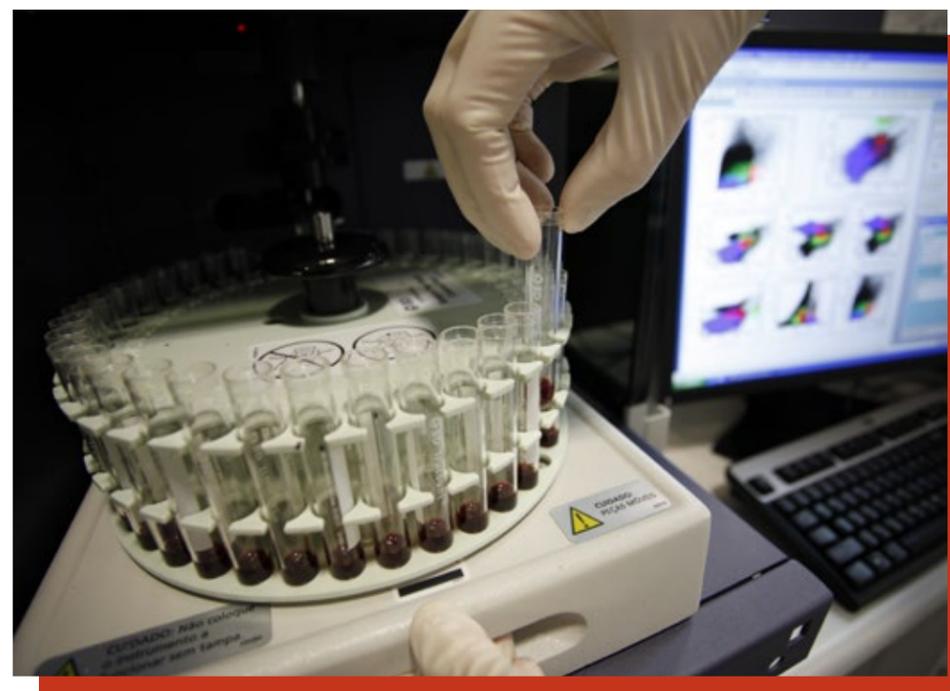
[www.grupofleury.com.br](http://www.grupofleury.com.br)  
> Reconhecimento

Vale ressaltar também que o Grupo Fleury foi pioneiro dentre as empresas de medicina diagnóstica na implantação de um Sistema de Gestão Integrado certificado pelas normas ISO 9001:2000 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental), o que reflete a sua preocupação com a qualidade, o meio ambiente, a melhoria contínua dos procedimentos e a sustentabilidade.

Também são destaques as seguintes creditações na área técnica de São Paulo: a do Colégio Americano de Patologistas (CAP), a do programa

*National Glycohemoglobin Standardization Program* (NGSP) e pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML). Todas as regionais do grupo também são acreditadas pelo Programa de Acreditação para Laboratórios Clínicos (PALC) da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica. Em Imagem e Centro Diagnóstico, destaque para a acreditação pelo ACR (Colégio Americano de Radiologia). Além disso, as unidades Fleury Ponte Estaiada, Rochaverá e Alphaville são certificadas pelo *Leadership In Energy & Environmental Design* (LEED).

G4-15



## COMPROMISSOS ASSUMIDOS

A preocupação e o engajamento do grupo com o desenvolvimento sustentável também transparecem por meio de sua adesão a uma série de iniciativas voluntárias, que são assumidas com entidades setoriais nacionais e internacionais. Entre elas destacam-se:

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Acordo assumido em 2015 pelos países que integram a ONU, reúne 17 objetivos e 169 metas a serem alcançadas pelo mundo até 2030, envolvendo temas como erradicação da pobreza, educação, mudança do clima, cidades sustentáveis, emprego e crescimento econômico inclusivo, entre outros. Os temas cobertos pelos 17 objetivos são apontados com ícones dos ODS. O Grupo Fleury participa das discussões sobre o tema no grupo de trabalho da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

### Pacto Global das Nações Unidas

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

### Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

Assinado pela empresa em 2010, o documento concebido pelo Instituto Ethos, Comitê Brasileiro do Pacto Global e escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (Unodoc) aborda temas como corrupção de agentes públicos, crime organizado, sonegação fiscal e lavagem de dinheiro.

### Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)

A empresa participa desde 2010 do movimento que, em sinergia com o Pacto Global, tem como objetivo consolidar conceitos básicos da cidadania, assim como melhorar a qualidade de vida no planeta. O Grupo Fleury participa das reuniões do grupo de trabalho de direitos humanos e mudanças climáticas da Rede Brasil do Pacto Global da ONU.

### Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)

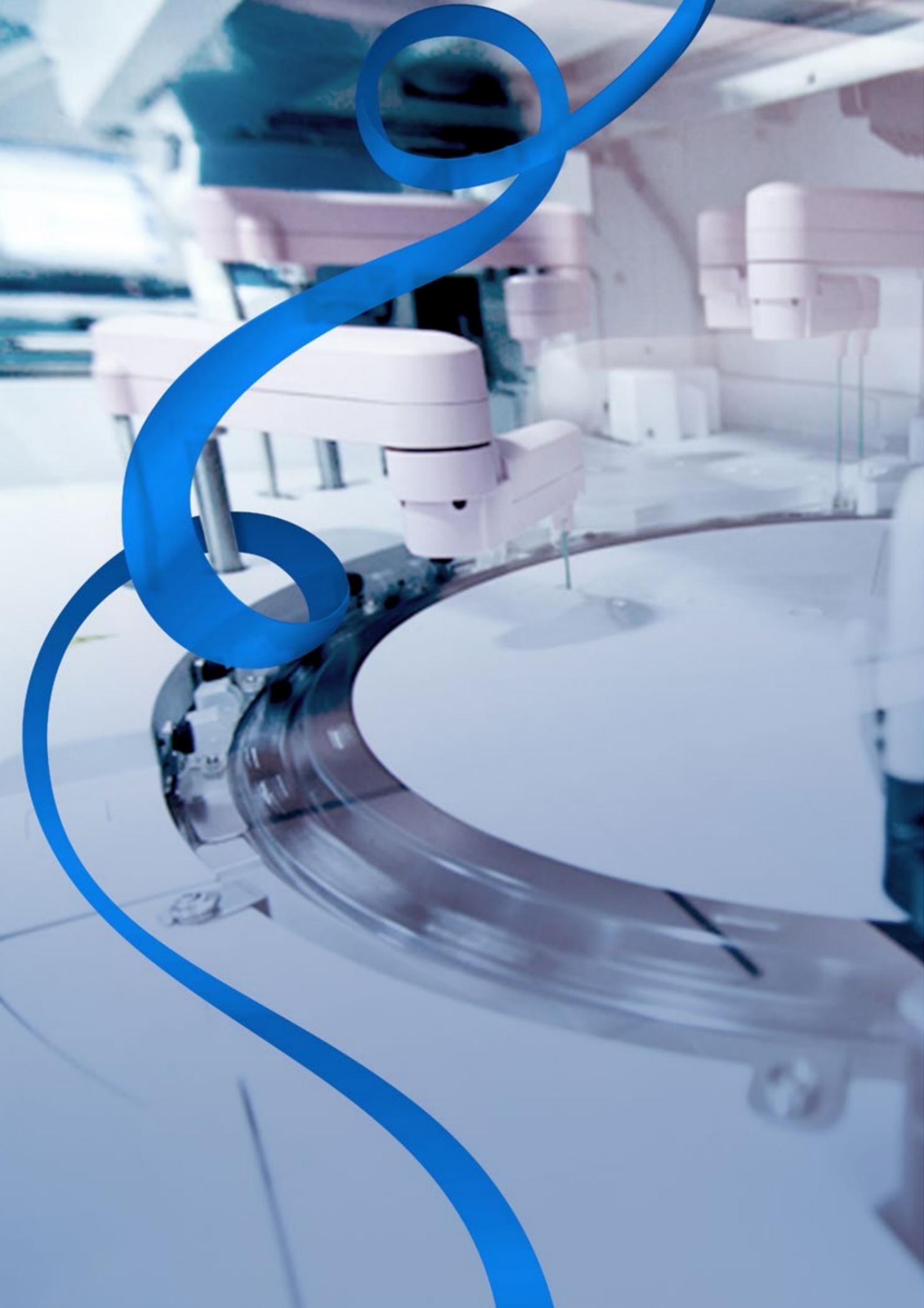
A companhia integra o ISE desde 2014. Iniciativa pioneira na América Latina, visa criar um ambiente de investimento compatível com as demandas de desenvolvimento sustentável da sociedade e estimular a responsabilidade ética das corporações.

### GHG Protocol

O Programa Brasileiro GHG *Protocol* estimula a criação e divulgação de inventários de emissões de gases do efeito estufa (GEE), proporcionando acesso a instrumentos e padrões de qualidade internacionais. A ferramenta para quantificar e gerenciar emissões de GEE foi desenvolvida em 1998 pelo *World Resources Institute* (WRI), sendo o método mais usado para inventários de GEE. É compatível com a norma ISO 14064 e os métodos de quantificação do Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC).

### Carbon Disclosure Project (CDP)

Desde 2015, o Grupo Fleury passou a integrar essa iniciativa de modo voluntário. O objetivo do CDP é fomentar uma nova maneira de as empresas fazerem negócios, prevenindo os danos ocasionados pelas mudanças climáticas e o esgotamento dos recursos naturais.



# Governança Corporativa

G4-13

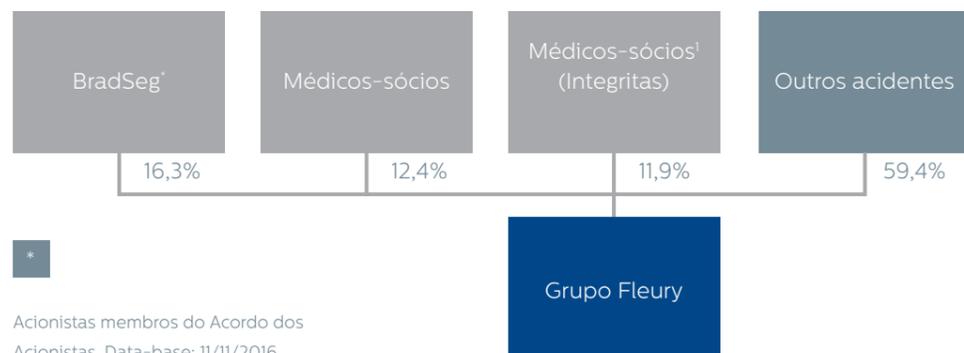
Transparência é um valor fundamental para todas as empresas do Grupo Fleury. Com esse foco, sua estrutura de governança está organizada de forma a garantir os mais altos padrões de controle para privilegiar o respeito aos acionistas e demais *stakeholders* da companhia. Dessa forma, a empresa mantém práticas e processos alinhados aos mais altos princípios de transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade corporativa e socioambiental.



DESDE A ABERTURA DE CAPITAL (DEZEMBRO DE 2009), A COMPANHIA ADERIU AO NOVO MERCADO, SEGMENTO COM OS MAIS ALTOS PADRÕES DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DA B3. ALÉM DISSO, TAMBÉM ADOTOU AS PRINCIPAIS PRÁTICAS RECOMENDADAS PELO INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (IBGC) EM SEU CÓDIGO DAS MELHORES PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA.

Em 2016, a Governança Corporativa do Grupo continuou sua evolução, com foco em garantir a rapidez e a organização do fluxo de informações entre os principais órgãos de governança e hoje busca fazer com que as decisões permeiem todas as esferas da organização.

## COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA DO GRUPO FLEURY



Em 2016, a Integritas Participações realizou a transferência de 16,3% de ações ordinárias aos seus acionistas (“médicos-sócios”). A transferência não representou alteração na estrutura acionária, já que tais ações eram anteriormente detidas, de forma indireta, pelos médicos-sócios por meio de Integritas.

### Conselho de Administração

Criado em 1998, o Conselho de Administração é composto de no mínimo sete e no máximo 11 membros efetivos, com até oito membros suplentes. Ele tem como principais objetivos fixar a orientação geral dos negócios da companhia e eleger a Diretoria Estatutária, entre outras competências que lhe são atribuídas por lei e pelo Estatuto Social. O Conselho de Administração possui um Regimento Interno que direciona seu funcionamento, bem como de seus Comitês de Assessoramento. O mandato dos conselheiros tem prazo determinado de dois anos, sendo permitida a reeleição. Atualmente, o órgão possui 8 membros - sendo três independentes - e quatro Comitês de Assessoramento: Auditoria e Gestão de Riscos, Finanças, Projetos e Remuneração, Nomeação e Desenvolvimento Organizacional. Os Comitês são de caráter permanente, se reúnem mensalmente e têm, no mínimo, um membro do Conselho de Administração na sua composição.

e de melhoria da rentabilidade, além de avaliar oportunidades de investimentos.

### Comitê de Projetos

Responsável pela discussão de grandes diretrizes corporativas, proposições de direcionadores estratégicos, acompanhamento dos trabalhos de formulação do plano estratégico e avaliação e recomendação de consultorias especializadas, quando necessário.

### Comitê de Remuneração, Nomeação e Desenvolvimento Organizacional

Atua na avaliação, indicação e destituição de diretores, além de acompanhar a evolução da organização frente aos desafios estratégicos para o negócio e a gestão, analisar sistemas de avaliação de desempenho, políticas salariais e programas de desenvolvimento do quadro funcional e de propor diretrizes e critérios para programas de remuneração variável, acompanhando e propondo ações decorrentes da avaliação do clima organizacional.

### Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos

Comitê responsável por recomendar as condições de contratação de auditoria externa independente e propor seus objetivos, analisar e avaliar os trabalhos da auditoria interna, garantir e aprimorar os controles internos, recomendar procedimentos diante da constatação de inadequações em relação às melhores práticas contábeis, bem como acompanhar o mapeamento dos riscos a que a companhia está exposta e as respectivas ações preventivas e mitigantes.

### Diretoria Executiva

Encerrou 2016 com setes membros, sendo três deles estatutários. No ano, foram criadas duas diretorias executivas com o intuito de formar uma estrutura de liderança alinhada à estratégia da companhia: Suporte a Operações, que substituiu a Diretoria de TI, e Relações Institucionais, Comercial e Marketing. Os diretores estatutários têm mandatos de dois anos que devem coincidir com o do Conselho de Administração, sendo permitida a reeleição.

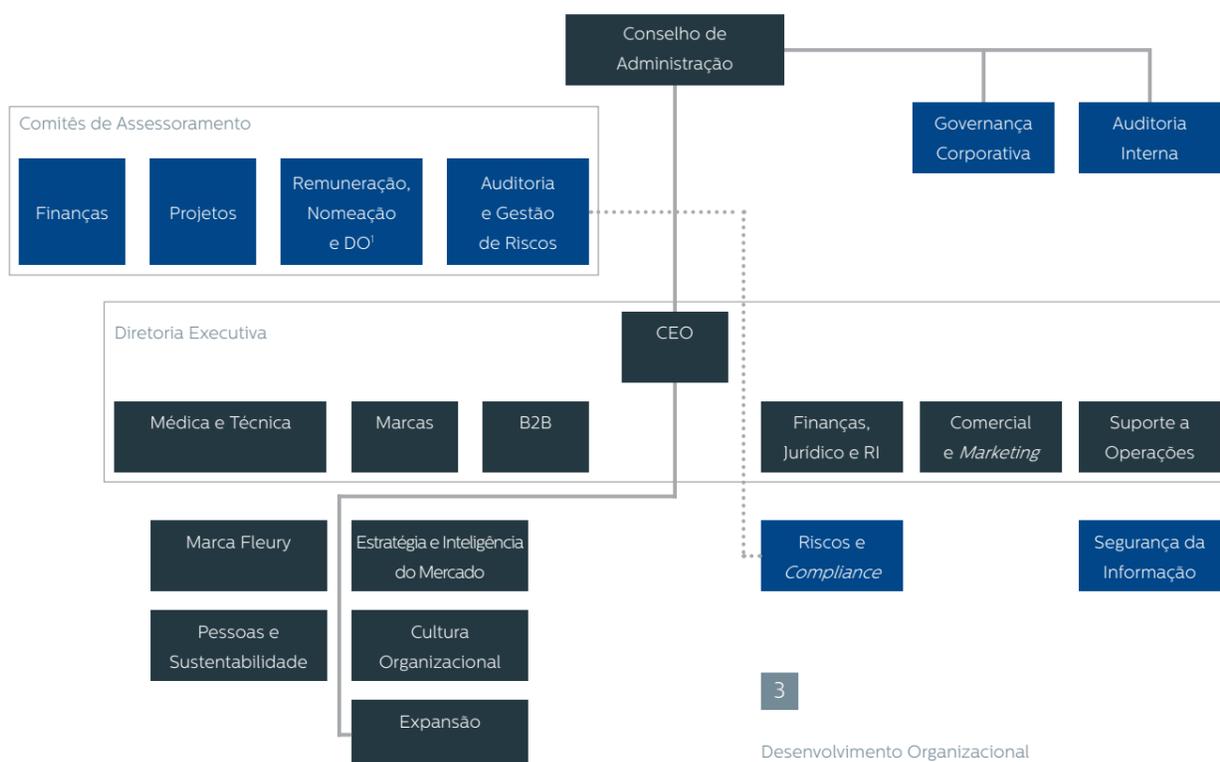
### Comitê de Finanças

Acompanha as diretrizes de orçamento, gestão de recebíveis e glosas. Analisa ações de redução de custos e despesas

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

G4-34

Ao seguir as melhores práticas de mercado, a companhia mantém um amplo Sistema de Controles Internos, composto pelas áreas Auditoria Interna, Compliance, Gestão de Riscos e Segurança da Informação.



**PARA SABER MAIS SOBRE AS ESTRATÉGIAS DE GOVERNANÇA DO GRUPO FLEURY, ACESSE**  
[www.grupofleury.com.br](http://www.grupofleury.com.br) > Investidores > Governança Corporativa



# Inovação e Estratégia para o Futuro

G4-8, G4-16, G4-45

Para o Grupo Fleury, inovar é sinônimo de crescimento sustentável e da satisfação dos clientes ao garantir a qualidade e a segurança de seus pacientes. Assim, a inovação está enraizada em cada uma das áreas da companhia, o que permite o desenvolvimento de competências pioneiras no setor de saúde. Como resultado desse empenho e dedicação, somente em 2016 foram implantados 80 novos produtos, alterações de metodologia e internalização de exames em medicina laboratorial e centro diagnóstico, aumentando o portfólio do grupo em diferentes áreas de especialidades médicas.

**EM 2016, OS INVESTIMENTOS DO GRUPO FLEURY TOTALIZARAM R\$ 184 MILHÕES, CONCENTRADOS PRINCIPALMENTE EM EXPANSÃO (45,4%) E EM PROJETOS ESTRATÉGICOS (26,7%).**

As equipes médicas (composta por 1.780 profissionais) e técnica têm um papel fundamental na busca pela inovação. São elas que detectam e levam oportunidades de melhoria à área de Pesquisa & Desenvolvimento que, após mapear situações dentro do mercado de saúde nacional e internacional por meio de um estruturado fluxo de projetos com mensuração de resultados, seleciona iniciativas utilizando novas tecnologias e considerando a necessidade do mercado

e o conhecimento médico. Esse processo estruturado favorece ainda a obtenção de financiamentos voltados à inovação, como o da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), que em 2014 destinou para o Grupo Fleury cerca de R\$ 155 milhões com foco em tais iniciativas.

Ao longo de 2016, também foram firmadas parcerias estratégicas com os principais *players* internacionais do setor de saúde na busca por inovação. Em outubro, o Grupo Fleury se tornou o primeiro parceiro do IBM Watson Health na América Latina - com foco na análise genômica. As duas empresas trabalham juntas para testar e validar o Watson Genomics no Brasil, uma ferramenta potencial para auxiliar a tomada de decisões médicas na assistência personalizada.

Outro acordo internacional também firmado em 2016 e de extrema importância para o Grupo na área de inovação foi com a empresa norte-americana Quest Diagnostics, líder mundial em serviços de informações diagnósticas. A parceria envolve a transferência de uma tecnologia proprietária em espectrometria de massa da Quest, permitindo que os laboratórios do Grupo passassem a fazer o desenvolvimento e a validação de testes internamente. Antes dessa parceria, esse processo era enviado para laboratórios parceiros no exterior, como a própria Quest, ou realizados por meio de outros métodos. A espectrometria de massa garante um nível de detecção muito mais preciso para contagem de moléculas mesmo em baixos níveis de concentração. Para 2017, a empresa ampliará o portfólio de exames de genômica com o objetivo de oferecer soluções para a medicina de precisão.

## PRÊMIO DE INOVAÇÃO DO GRUPO FLEURY (PIF)

Como forma de valorizar e incentivar o conhecimento acadêmico, o Grupo Fleury criou o Prêmio Inovação em saúde. Em sua segunda edição, o prêmio contou com mais de 85 trabalhos inscritos de todo o Brasil, sendo que 18 foram selecionados e sete finalistas participaram da apresentação oral.

Entre todos os projetos, a pesquisa “Marcador molecular de resistência à quimiorradioterapia”, trabalho de Dorival Mendes Rodrigues Junior, da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), foi escolhida como vencedora. Além disso, dois pesquisadores receberam menção honrosa e todos terão a oportunidade de vivenciar a rotina da área de Pesquisa e Desenvolvimento da companhia.

A iniciativa é um dos pilares do estímulo à inovação do Grupo Fleury e busca estreitar ainda mais o relacionamento da empresa com as universidades, promovendo a interação e vivência dos desafios da equipe da empresa com os futuros cientistas do país.

## CENTRAL DE IDEIAS

Criado para ampliar o processo de inovação para todos os colaboradores e promover a criatividade organizacional do Grupo Fleury, hoje o programa Central de Ideias é um grande fomentador de soluções para a melhoria de processos e redução de custos. Somente em 2016, 509 ideias foram inseridas no sistema, sendo 155 aprovadas e 82 implantadas. No total, foram distribuídos mais de R\$ 8 mil em prêmios aos participantes.

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

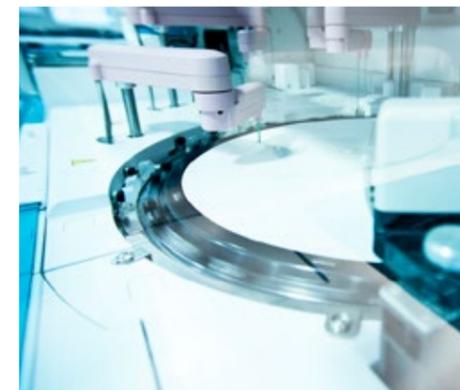
A Tecnologia da Informação é parte vital do funcionamento do Grupo Fleury. Da automação de laboratórios até o relacionamento com médicos e pacientes, passando por ferramentas de trabalho de colaboradores, análise de dados e automação de processos, a Tecnologia de Informação proporciona conveniência, eficiência e precisão. Vislumbrando o futuro, hoje a Tecnologia da Informação é uma das maiores aliadas da área de Inovação e P&D e torna-se estratégica para o crescimento e desenvolvimento da companhia. Entre os destaques de 2016, vale ressaltar o Projeto Panamá, que envolveu 150 profissionais, sete empresas de consultoria, mais de 70 mil horas de desenvolvimento, 30 mil etapas de teste e atingiu 1,3 mil usuários com acesso à ferramenta.

Esse projeto abrange especialmente os processos das áreas de Finanças e Suprimentos, além de Recursos Humanos, Comercial e Processos de Atendimento. A solução está baseada em um sistema SAP e tem integração com um dos principais sistemas legados da companhia, o SAD. Além disso o projeto, que ainda está em desenvolvimento, conta com outras soluções de produtos de outros fornecedores, como para emissão de nota fiscal eletrônica.

Entre os benefícios desse projeto está o avanço nos processos de faturamento, como automatização integral do processo no sistema SAP, agilidade na gestão das fichas abertas e não faturadas, além da melhoria de resultados, com informações mais precisas, maior agilidade e melhor rentabilidade. O Projeto Panamá também possibilitou que alguns processos se tornassem mais robustos e otimizados, como a redução de trabalho operacional nas reclassificações contábeis, precisão no controle do cronograma de fechamento contábil e redução no tempo de análise da reconciliação, com melhora no recebimento de materiais e na gestão de entregas descentralizadas de insumos.

Dentro da área de Tecnologia da Informação, também há o desafio de, com uma visão holística, tornar o Grupo Fleury cada vez mais digital. Nesse sentido, tem-se uma série de “iniciativas digitais” na área médica, no relacionamento com médicos e pacientes, no relacionamento com as operadoras e na criação de um ambiente de trabalho mais ágil e produtivo. Um bom exemplo é a criação aplicativos para médicos e pacientes que proporcionam mais conveniência e contribuem para a diminuição do número de impressões ao possibilitar a verificação de resultados de exames e, quando for o caso, de suas imagens associadas. Os aplicativos estão disponíveis para sistemas IOS e Android.

PROJETO PANAMÁ ENVOLVEU 150 PROFISSIONAIS, 7 EMPRESAS DE CONSULTORIA, MAIS DE 70 MIL HORAS DE DESENVOLVIMENTO, 30 MIL ETAPAS DE TESTE E ATINGIU 1,3 MIL USUÁRIOS COM ACESSO À FERRAMENTA.



## MUDANÇAS CLIMÁTICAS

G4-EC2

A empresa tem entre seus valores o respeito ao meio ambiente e o desenvolvimento sustentável. Sua estratégia considera o desenvolvimento tecnológico, as expectativas dos *stakeholders* e a busca por melhorias que diminuam os impactos da sua operação, colaborando para uma sociedade sustentável.

Para tanto, a companhia trabalha constantemente pela geração de impacto socioambiental positivo e diminuição do impacto negativo no ciclo de vida do negócio. Alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais, tornar acessível o conhecimento e engajar e ampliar a consciência de outros atores de sua cadeia representam a forma como o Grupo Fleury pretende reduzir em 30% sua geração relativa de resíduos comuns e também suas emissões relativas de CO<sub>2</sub>, tomando como base o inventário de emissões de 2013.

O Grupo Fleury está ciente de que condições climáticas adversas e mudanças no padrão

de clima podem afetar a disponibilidade, a qualidade e o preço dos insumos utilizados nos exames, com efeitos expressivos na origem de matéria-prima e, como decorrência, nas operações e no resultado da empresa. Os potenciais impactos físicos das mudanças climáticas são incertos e podem variar conforme a região, podendo incluir escassez de água, intensidade e alteração dos níveis de temperatura etc.

Por isso, a empresa identifica e acompanha qualitativamente todos os riscos e as oportunidades que as mudanças climáticas podem trazer para o negócio. Além disso, o Grupo Fleury integra medidas relacionadas à mudança do clima em suas políticas, estratégias e planejamentos, realiza inventário de Gases de Efeito Estufa juntamente com a gestão de suas emissões, e é signatário do Carbon Disclosure Project (CDP). As implicações financeiras do risco ou oportunidade antes da adoção de medidas, bem como o custo das medidas tomadas, entretanto, não foram mensuradas.

# Desempenho Financeiro

G4-EC1, G4-EC2, G4-EC7,  
G4-EC8, G4-SO6

Mesmo em um período de incertezas econômicas no país, a companhia apresentou bons resultados em 2016. A receita líquida teve crescimento de 10,6%, representando alta de 34,9% do EBITDA, com margem 23%, e aumento de 113,1% do lucro líquido. A receita bruta consolidada do Grupo totalizou R\$ 2,3 bilhões, um crescimento de 9,7% no ano.

As Unidades de Atendimento tiveram participação principal nesta evolução e cresceram 9,4%, atingindo R\$ 1,9 bilhão de

receita, com destaque para as operações regionais – exceto Rio de Janeiro – e para a marca Fleury, que obtiveram crescimento de 15,2% e 9,6%, respectivamente.

As Operações Diagnósticas em Hospitais também cresceram, atingindo R\$ 339,5 milhões, o que representa 10,5% de aumento em relação ao ano anterior. O Grupo Fleury finalizou o ano atendendo 22 instituições hospitalares.

## RESULTADOS

4

Ponto-base (*Basis point*): escala na qual 100 pontos-base representa um por cento. Dadas as pequenas variações que normalmente ocorrem no rendimento dos títulos de renda fixa, essas variações são expressas em termos de pontos-base em vez de pontos percentuais.

O lucro bruto da companhia atingiu R\$ 601,1 milhões com margem bruta de 28,7%, incremento de 214 bps<sup>4</sup> comparado ao ano anterior, e o EBITDA atingiu R\$ 483,1 milhões, representando uma margem de 23%, aumento de 416 bps em relação a 2015. Já o lucro líquido da companhia cresceu 113,1%, atingindo R\$ 228,7 milhões, uma margem de 10,9%. O lucro líquido por ação foi de R\$ 1,46.

Os impostos sobre a receita bruta mantiveram-se constantes em relação ao ano anterior, com 6,2%. Os cancelamentos reduziram de 3,4% para 2,7%, como consequência da melhoria dos

processos e sistemas para otimizar o ciclo de recebimento e diminuir o número de cancelamentos junto às operadoras. O aperfeiçoamento da gestão também ajudou a manter o crescimento da receita líquida maior do que o da receita bruta: uma alta de 10,6% no ano, atingindo R\$ 2,1 bilhões.

Já o custo das despesas com profissionais técnicos, serviços médicos, materiais, aluguéis de Unidades de Atendimento e manutenção de instalações e equipamentos, entre outros serviços prestados, totalizou R\$ 1,5 bilhão, representando 71,3% da receita líquida (comparado a 73,5% em 2015).

## CUSTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS 2016 VS. 2015

|   | 2016           |                   | 2015           |                   | Variação    |                   |
|---|----------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|   | R\$ MM         | % Receita Líquida | R\$ MM         | % Receita Líquida | R\$ MM      | % Receita Líquida |
| Pessoal e Serviços Médicos              | 739,4          | 35,3%             | 699,1          | 36,9%             | 5,8%        | -162 bps          |
| Serv. Gerais, Aluguéis e Serv. Públicos | 304,1          | 14,5%             | 287,7          | 15,2%             | 5,7%        | -68 bps           |
| Materiais e Terceirizações              | 210,1          | 10%               | 188,6          | 10%               | 11,4%       | 7 bps             |
| Gastos Gerais                           | 129,4          | 6,2%              | 125,3          | 6,6%              | 3,3%        | -44 bps           |
| Depreciação e Amortização               | 111,9          | 5,3%              | 91,3           | 4,8%              | 22,6%       | 52 bps            |
| <b>Custo dos Serviços Prestados</b>     | <b>1.495,1</b> | <b>71,3%</b>      | <b>1.392,1</b> | <b>73,5%</b>      | <b>7,4%</b> | <b>-214 bps</b>   |

# Desempenho

FINANCEIRO

As despesas gerais e administrativas atingiram R\$ 262,2 milhões, incluindo R\$ 33,4 milhões de despesas com depreciação e amortização. O resultado financeiro também apresentou redução na despesa, totalizando R\$ 44,5 milhões. Em 2015, o valor foi de R\$ 63,2 milhões.

Em 2016 o total de IR/CSLL<sup>5</sup> foi de R\$ 65,6 milhões resultando em uma taxa efetiva de 22,3%, menor do que os 37,8% apresentados em 2015. O motivo principal da melhora foi distribuição de juros sobre capital próprio em montante maior do que em 2015. Outro fator que contribuiu para a redução da taxa efetiva foi a maior utilização de incentivos fiscais e redução de itens não dedutíveis em comparação com o período anterior.

#### Endividamento

A companhia emitiu três séries de debêntures nos últimos três anos, somando R\$ 950 milhões que serão amortizados até fevereiro de 2020, conforme cronograma abaixo:

- Primeira Emissão (Primeira Série): R\$ 150 milhões; vencimento até 2016; remuneração CDI + 0,94% aa.
- Primeira Emissão (Segunda Série): R\$ 300 milhões; vencimento até 2018; remuneração CDI + 1,20% aa.

- Segunda Emissão: R\$ 500 milhões; vencimento até 2020; remuneração CDI + 0,85% aa.

No quarto trimestre de 2016 ocorreram as amortizações da primeira e segunda série da primeira emissão, correspondendo a R\$ 150 milhões. Adicionalmente, foi acumulado durante o ano os valores de R\$ 7,2 milhões, R\$ 44,1 milhões e R\$ 72,2 milhões referentes à amortização de juros referentes à primeira e à segunda série da primeira emissão e à segunda emissão, respectivamente.

Em agosto de 2014, a Companhia assinou contrato para obter um financiamento de R\$ 155 milhões junto à FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos). Deste valor, R\$ 101,7 milhões foram liberados em outubro de 2014. O prazo para liquidação é de 97 meses (24 meses de carência e 73 meses para amortização do principal), a partir da assinatura do contrato, com taxa de juros anual de 4%.

Este financiamento está relacionado a projetos como planos de expansão, tecnologias para o aumento da produtividade, desenvolvimento do processo de atendimento e educação e desenvolvimento do pessoal.

**EM 2016, OS INVESTIMENTOS DO GRUPO FLEURY TOTALIZARAM R\$ 184 MILHÕES, CONCENTRADOS PRINCIPALMENTE EM EXPANSÃO (45,4%) E EM PROJETOS ESTRATÉGICOS (26,7%).**

## MERCADO DE CAPITAIS

O Grupo Fleury tem suas ações negociadas sob o código FLRY3 no segmento Novo Mercado da B3, nível que exige prática dos mais elevados padrões de Governança Corporativa.

Em 2016, suas ações encerraram o ano cotadas a R\$ 35,65, apresentando valorização de 122,8% quando comparado ao fechamento do ano anterior. O volume financeiro médio diário de negociação das ações atingiu R\$ 15,29 milhões no consolidado do ano, montante 4,2 vezes maior que o realizado no mesmo período de 2015. Como reflexo desta evolução de volume e negócios, o Índice de Negociabilidade atingiu 0,246% no ano.

Em setembro, as ações do Grupo Fleury entraram pela primeira vez na carteira do índice IBrX100, indicador da B3 que reúne as 100 ações mais negociadas na bolsa de valores brasileira. O peso da Companhia no índice é

de 0,53%, o que a coloca na 43ª posição na composição da carteira atual, vigente entre setembro e dezembro de 2016.

Já em novembro de 2016, o Conselho de Administração aprovou o aumento de capital social da Companhia para 157.115.125 ações ordinárias. Este aumento está dentro do limite do capital autorizado e foi realizado por determinados beneficiários em decorrência do exercício de suas respectivas opções de compra de ações referentes ao Plano de Opção de Compras de Ações aprovado em 2009.

#### Classificação de Risco

Em 25 de fevereiro de 2016, a agência de risco Moody's rebaixou o *rating* corporativo do Fleury S.A. de Ba1/Aa1 para Ba2/Aa2. A perspectiva também foi alterada de estável para negativa. A ação de *rating* acompanhou o rebaixamento promovido pela Moody's do *rating* soberano do Brasil.

5

Contribuição Social sobre o Lucro Líquido

## DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

G4-EC1

Durante reuniões realizadas em julho e dezembro de 2016 e também em março de 2017, o Conselho de Administração aprovou o pagamento de remuneração aos acionistas no total de R\$ 217,3 milhões, sendo R\$ 106,9 milhões em dividendos e R\$ 110,4 milhões na forma de juros sobre capital próprio. As distribuições equivalem a R\$ 1,38 por ação e *payout* de 100% do lucro líquido acumulado em 2016, excluindo o montante destinado para reserva obrigatória. Em dezembro de 2016, foi aprovada também a distribuição de R\$ 216,9 milhões em dividendos referente à reserva de lucros para investimentos, e em abril de 2016 o Conselho de Administração aprovou a distribuição de R\$ 21,4 milhões a título de dividendos referente ao resultado de 2015.

|   | Demonstração de Valor Adicionado |           |           |             |            |           |
|---|----------------------------------|-----------|-----------|-------------|------------|-----------|
|   | Controladora                     |           |           | Consolidado |            |           |
|   | 2014                             | 2015      | 2016      | 2014        | 2015       | 2016      |
|   | 1.811.532                        | 2.034.628 | 2.245.570 | 1.821.714   | 2.044.029  | 2.258.221 |
| Vendas de mercadorias, produtos e serviços                  | 1.869.153                        | 2.087.821 | 2.287.622 | 1.879.359   | 2.097.239  | 2.300.328 |
| Provisão para glosas e créditos de liquidação duvidosa      | 74.015                           | 68.695    | 59.301    | 74.039      | 68.735     | 59.794    |
| Outras Receitas   | 16.394                           | 15.502    | 17.249    | 16.394      | 15.525     | 17.687    |
| Insumos adquiridos de terceiros                             | 743.657                          | 769.844   | 857.179   | 752.678     | 779.556    | 867.630   |
| Custo dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos | 543.689                          | 574.709   | 624.497   | 552.694     | 584.414    | 634.933   |
| Materiais, energia, serviço de terceiros e outros           | 199.263                          | 194.412   | 231.472   | 199.279     | 194.419    | 231.487   |
| Perda/Recuperação de valores ativos                         | 705                              | 723       | 1.210     | 705         | 723        | 1.210     |
| Valor adicionado bruto                                      | 1.067.875                        | 1.264.784 | 1.388.391 | 1.069.036   | 1.264.473  | 1.390.591 |
| Depreciação e amortização                                   | 112.080                          | 120.496   | 142.552   | 114.189     | 122.457    | 145.353   |
| Valor adicionado líquido                                    | 955.795                          | 1.144.288 | 1.245.839 | 954.847     | 1.142.016  | 1.245.238 |
| Valor adicionado recebido em transferência                  | 65.290                           | 82.089    | 107.535   | 66.652      | 85.425*    | 109.487   |
| Equivalência patrimonial                                    | 1.308                            | 2.421     | 539       | 16          | 117        | 1.119     |
| Receitas Financeiras  | 66.598                           | 84.510    | 106.996   | 66.636      | 85.308*    | 108.368   |
| Valor adicionado total                                      | 1.021.085                        | 1.226.377 | 1.353.374 | 1.021.499   | 1.227.441* | 1.354.725 |
| Distribuição do valor adicionado                            | 1.021.085                        | 1.226.377 | 1.353.374 | 1.021.499   | 1.227.441* | 1.354.725 |
| Pessoal e encargos  | 485.371                          | 571.733   | 583.734   | 485.371     | 571.733    | 583.732   |
| Impostos, taxas e contribuições                             | 184.006                          | 202.889   | 215.133   | 184.260     | 203.133    | 215.591   |
| Juros, aluguéis e outras despesas operacionais              | 265.906                          | 344.412   | 325.758   | 266.066     | 345.232*   | 326.653   |
| Dividendos e juros sobre capital próprio                    | 69.742                           | 37.570    | 228.749   | 69.742      | 37.570     | 228.749   |
| Lucros retidos  | 16.060                           | 69.773    | 0         | 16.060      | 69.773     | 0         |

\* Os valores destacados estão diferentes dos valores publicados no Relatório de Sustentabilidade de 2015, pois foi feita uma reclassificação em algumas linhas das Demonstrações Financeiras neste ano.



G4-10, G4-11, G4-12,  
G4-24, G4-LA1, G4-LA2,  
G4-LA5, G4-LA6,  
G4-LA7, G4-LA9,  
G4-LA10, G4-LA11,  
GA-LA12, G4-LA13,  
G4-LA14, G4-LA16,  
G4-HR3, G4-HR10,  
G4-SO1, G4-SO3,  
G4-SO4, G4-SO6,  
G4-SO9, G4-SO11,  
G4-PR1, G4-PR2,  
G4-PR5, G4-PR8

# Públicos de Relacionamento

## CLIENTES

Um dos parâmetros para medir o desenvolvimento sustentável das atividades da companhia é a evolução da satisfação dos clientes, público primordial para o crescimento da empresa. Um dos indicadores atendidos com rigor e compromisso é o *Net Promoter Score* (NPS), que representa o índice de recomendação do cliente sobre os serviços oferecidos pela empresa.

Os dados deste indicador são registrados desde o segundo trimestre de 2014, ano em que o novo modelo de pesquisa foi implantado. No quarto trimestre de 2016, o NPS do Grupo Fleury alcançou 72,3%, um avanço de 768 bps na comparação com o mesmo período de 2015 (64,6%). Entre as ações estratégicas criadas para melhorar a experiência do cliente nas unidades da empresa está o projeto Lean, que otimiza a eficiência operacional das unidades de atendimento com as seguintes diretrizes:

- Ganho de produtividade dos colaboradores nos processos de atendimento e coleta de análises clínicas.
- Melhoria na utilização da capacidade de equipamentos de tomografia e ressonância, aprimorando os processos no pré e pós exame, de modo que o processo médico não seja afetado.
- Evolução da qualidade percebida no atendimento por meio do indicador NPS, resultado da diminuição dos tempos de espera e otimização dos processos de atendimento.

Em 2016, 13 unidades de atendimento das marcas Fleury e a+ São Paulo participaram do projeto Lean. Alguns dos

processos já foram replicados em outras unidades e a implantação do projeto continuará durante 2017 e 2018.

Além disso, no final de 2016, a companhia iniciou o projeto Telemetria e Workforce Management, que permitirá o acompanhamento em tempo real dos principais indicadores de atendimento e a gestão mais eficiente dos colaboradores. Dessa forma, será possível tornar ainda mais eficiente a gestão das operações com base no tratamento das ocorrências em tempo real e alocação otimizada de recursos.

A gestão do indicador é feita por meio da publicação diária de relatório no qual é mostrado um panorama completo dos principais tópicos da pesquisa de satisfação. São eles: acompanhamento do NPS, comentários dos clientes sobre a experiência na unidade, pontos de satisfação e insatisfação levantados, grau de fidelidade e percentual de indicação médica.

É possível citar o exemplo da unidade Heitor Penteado (a+ SP) que, com o apoio do relatório, pôde identificar as causas da insatisfação dos clientes. Os gestores da unidade criaram planos de ação para atuar sobre estas causas (por exemplo: longo tempo de espera), e o resultado foi satisfatório: no último trimestre de 2016, o NPS da unidade estava em 52,62%, sendo alavancado para 56,78% no primeiro trimestre de 2017. Uma das ações realizadas neste sentido foi o oferecimento de teste de bioimpedância em pessoas que aguardavam o atendimento.

## SAÚDE E SEGURANÇA

G4-PRI, G4-PR2

Em todas as unidades do Grupo Fleury há procedimentos (IGs, POPs, ITRs etc.) e requisitos que garantem a segurança da operação. Para tanto, auditorias internas ou terceirizadas são realizadas periodicamente. Os profissionais da companhia são incentivados a manter-se sempre atualizados sobre as principais questões que envolvem o setor.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), um sistema de gestão de segurança do paciente deve buscar reduzir os riscos de danos desnecessários associados à assistência em saúde até um “mínimo aceitável”, definido como aquilo que é viável diante do conhecimento atual, dos recursos disponíveis e do contexto em que a assis-

tência foi realizada frente ao risco de não-tratamento ou outro tratamento.

Para garantir a segurança dos pacientes nos processos de atendimento do Grupo Fleury, a Diretoria Médica, Técnica e de Processos estabeleceu em 2015 o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), seguindo o estabelecido na RDC 36/2013 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). O objetivo do NSP é reduzir atos inseguros nos processos assistenciais e garantir o uso das melhores práticas, bem como construir, implantar, divulgar e manter atualizado um sistema contínuo que identifique os riscos, reduzindo-os ao nível mais baixo possível, com foco na segurança em todas as etapas do processo.

Além da implantação e coordenação do sistema de gestão da Segurança do Paciente, a principal missão do NSP é promover a cultura de segurança do paciente dentro do Grupo Fleury. No ano de 2016, já com o sistema de notificação de eventos adversos e de intercorrências médicas implantado, foram registradas 966 intercorrências médicas no Grupo Fleury. O principal motivo gerador de uma intercorrência médica é a alergia ao contraste durante os exames de Ressonância Magnética e Tomografia Computadorizada. Em 2016, foram identificadas 359 notificações de reações alérgicas ao contraste, sendo 145 no setor de Tomografia Computadorizada e 214 no setor de Ressonância Magnética.

Em relação ao conceito “Eventos Adversos com Dano”, foram identificadas 147 notificações durante o ano<sup>7</sup>.

Em 2016, foram registrados 45 eventos adversos de quedas de pacientes dentro das unidades de atendimento. Para reduzir estas ocorrências, o NSP definiu uma diretriz para identificação de pessoas com maior risco de queda. A partir disso, foram implantadas novas medidas que contemplam a avaliação de risco, garantindo o cuidado multiprofissional em um ambiente seguro e promovendo a educação do paciente, familiares e profissionais.

A avaliação do risco de queda é individual e considera como risco clientes com mais de 75 anos, dificuldade de locomoção (utilização de andador, muleta, bengala etc.), pacientes em exames com sedação/anestesia, pacientes em exames com dilatação de pupilas e exames mais invasivos e complexos, como biópsia e punções diversas.

“Intercorrência Médica” (IM) é qualquer ocorrência na assistência à saúde que é esperada, porém não desejada, durante a realização de um procedimento (exame); “Evento Adverso” é qualquer ocorrência inesperada durante a assistência à saúde que resulta em lesão ou dano físico/psicológico e/ou falha no diagnóstico do paciente; “Evento sem Dano” é uma ocorrência inesperada que atinge o paciente, mas não causa lesão ou dano físico/psicológico e/ou falha no diagnóstico do paciente; “Near Miss” é a ocorrência inesperada que não atinge o paciente.

### PRINCIPAIS DIRETRIZES DO NSP

- Assegurar o acompanhamento dos processos que influenciam na segurança do paciente.
- Recomendar a medição de novos indicadores.
- Acompanhar os indicadores já existentes e que apontam riscos para a segurança do paciente.
- Definir planos de ação para garantir a melhoria dos indicadores críticos do processo;
- Divulgar resultados.
- Integrar as diferentes áreas envolvidas com a segurança do paciente para melhorar a comunicação.
- Estimular ações preventivas.
- Incentivar treinamentos contínuos relevantes à segurança dos pacientes.
- Atualizar notícias para promover a cultura de segurança dos pacientes.

### RESULTADOS DO NSP

- Definição dos conceitos “Evento Adverso”, “Evento sem Danos”, “Near Miss” e “Intercorrências Médicas”<sup>6</sup>.
- Publicação de *e-learning*s sobre o tema.
- Elaboração de sistema para notificação das ocorrências.
- Publicação mensal de quatro importantes indicadores do processo de segurança do paciente.
- Estabelecimento de ritual mensal para tratar as ocorrências de maior criticidade.
- Melhoria na identificação dos principais ofensores para a segurança dos pacientes, na qualidade dos planos de ação para mitigar os riscos assistenciais e reduzir a ocorrência e gravidade dos eventos adversos que afetam a segurança dos pacientes.

G4-SO11, G4-PR8

Não há dados em 2014 nem em 2015, pois não havia apuração nestes anos. Também houve mudança no conceito do evento adverso e a inclusão do “Evento Adverso sem Dano” e “Near Miss”. Ao inserir o percentual atrelado à volumetria, foi obtido um percentual relativo muito baixo (0,000%), por isso, a Companhia optou por manter o número absoluto porque é mais significativo.

## QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

No que diz respeito às queixas e reclamações, a companhia faz a gestão dos impactos na sociedade por meio de alinhamentos com as áreas envolvidas para as devidas correções, reuniões com vizinhos para entendimento das reclamações e canal direto dos vizinhos com a Ouvidoria.

| Número total de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas por meio de mecanismos formais |      |
|---|------|
| 2015  | 2016 |
| 6   | 13   |
| Queixas e reclamações processadas   |      |
| 2015  | 2016 |
| 6   | 13   |
| Queixas e reclamações solucionadas  |      |
| 2015  | 2016 |
| 6   | 13   |

Nenhuma queixa relativa à violação da privacidade e perda de dados do cliente foi identificada em 2014, 2015 e 2016.

Neste quesito, a gestão de queixas é feita por meio dos seguintes canais:

- Fórum de reclamações conduzido pela Ouvidoria para atuar nos motivos de insatisfações, identificando a causa raiz e ações corretivas.
- Código de Conduta implantado em toda a empresa com diretrizes de confidencialidade de dados que devem ser seguidos por todos os colaboradores do grupo.
- Conselho de clientes; encontro realizado com clientes para que exponham sua avaliação em relação à prestação de serviços da empresa.
- Dados de clientes registrados em

sistema eletrônico com acesso através de usuário e senha, com permissionamento.

- Dados físicos destruídos.
- Área específica de Segurança da Informação.
- Entrega de resultado mediante comprovante do cliente.
- Fluxo para central de atendimento para reiniciar senha.

A Ouvidoria, que possui canais de contato via telefone, *e-mail* e atende os vizinhos das sedes administrativas e das unidades de atendimento. O contato com a Ouvidoria ocorre por meio do Fale Conosco disponível no *site* de cada marca e pela Central de Atendimento telefônico, que direciona a ligação para a Ouvidoria.

Fleury  
Grande São Paulo (11) 3179 0822  
Outras localidades 0800-704-0822  
www.fleury.com.br

a+  
Bahia: (71) 3402-8000  
Paraná: 4020-8000  
Pernambuco: (81) 3320-8000  
Rio Grande do Sul: (51) 3290-8000  
São Paulo: (11) 3139-8000  
www.amaissaude.com.br

Weinmann  
(51) 3314-3838  
www.weinmann.com.br

Labs a+  
(21) 2536-3600  
www.labsamais.com.br

Felippe Mattoso  
(21) 2266-8989  
www.fmattoso.com.br

Diagnoson a+  
(71) 2104-2000  
www.diagnosonamais.com.br

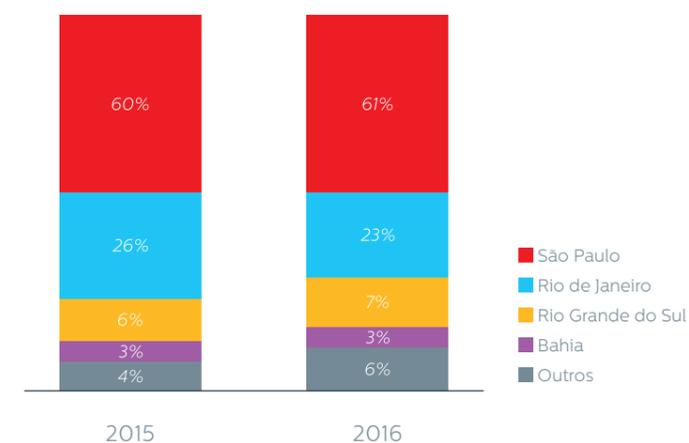


## COLABORADORES

G4-10, G4-11, G4-54,  
G4-55, G4-LA1

O Grupo Fleury considera que o seu reconhecimento como organização referência em excelência médica, atendimento e gestão se deve à qualificação de sua equipe de profissionais. Em 2016, a companhia encerrou o ano com 8,4 mil colaboradores (-1,6% na comparação com 2015), sendo a maior concentração nas unidades de São Paulo e Rio de Janeiro. O *turnover* total da empresa atingiu 17,9%, uma redução de 413 bps (22,1% em 2015). Já o *turnover* por opção do colaborador foi de 5,9%, uma diminuição de 321 bps (9,1% em 2015).

### Colaboradores por região



Durante o ano, foram investidos R\$ 4,3 milhões na formação e atualização dos profissionais, totalizando 528,5 mil horas de treinamento conduzidos pela Universidade Corporativa, o que resultou em 63 horas de treinamento por colaborador, índice maior do que as 54 horas de treinamento por funcionário registradas em 2015.



Colaboradores Fleury.



Colaboradores Fleury.

## TOTAL DE COLABORADORES



| Empregados                                   | 2015         | 2016         | 2017          | 2015         | 2016         | 2017          |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Tempo integral                               | 884          | 2.515        | 3.399         | 942          | 2.594        | 3.536         |
| Meio Período                                 | 786          | 4.365        | 5.151         | 739          | 4.126        | 4.865         |
| <b>Por prazo indeterminado ou permanente</b> | <b>1.670</b> | <b>6.880</b> | <b>8.550</b>  | <b>1.681</b> | <b>6.720</b> | <b>8.401</b>  |
| Estagiários                                  | 19           | 13           | 32            | 24           | 21           | 45            |
| Aprendizes                                   | 32           | 60           | 92            | 67           | 142          | 209           |
| Contratados de terceiros                     | 715          | 977          | 1.692         | 745          | 1.046        | 1.791         |
| <b>Outros</b>                                | <b>766</b>   | <b>1.050</b> | <b>1.816</b>  | <b>836</b>   | <b>1.209</b> | <b>2.045</b>  |
| <b>Total Geral</b>                           | <b>2.436</b> | <b>7.930</b> | <b>10.366</b> | <b>2.517</b> | <b>7.929</b> | <b>10.446</b> |

## COLABORADORES POR REGIÃO



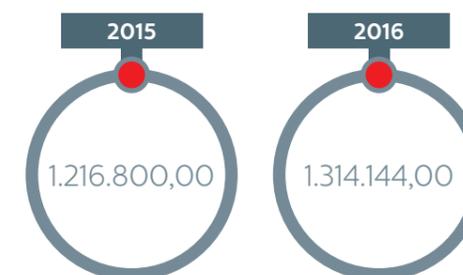
| Empregados   | 2015         | 2016         | 2017         | 2015         | 2016         | 2017         |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Sudeste      | 1.481        | 5.580        | 7.361        | 1.453        | 5.646        | 7.099        |
| Sul          | 88           | 571          | 659          | 101          | 600          | 701          |
| Nordeste     | 72           | 367          | 439          | 73           | 354          | 427          |
| Centro-Oeste | 29           | 62           | 91           | 54           | 120          | 174          |
| <b>Total</b> | <b>1.670</b> | <b>6.580</b> | <b>8.550</b> | <b>1.681</b> | <b>6.720</b> | <b>8.401</b> |



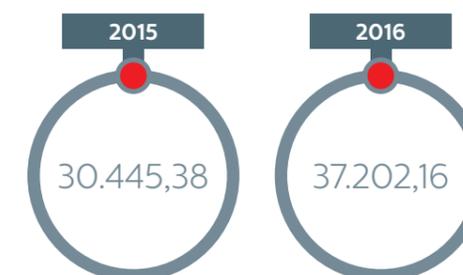
| Contratados de Terceiros | 2015       | 2016       | 2017         | 2015       | 2016         | 2017         |
|--------------------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| Sudeste                  | 674        | 930        | 1.604        | 637        | 861          | 1.498        |
| Sul                      | 2          | 4          | 6            | 34         | 99           | 133          |
| Nordeste                 | 38         | 41         | 79           | 71         | 81           | 152          |
| Centro-Oeste             | 1          | 2          | 3            | 3          | 5            | 8            |
| <b>Total</b>             | <b>715</b> | <b>977</b> | <b>1.692</b> | <b>745</b> | <b>1.046</b> | <b>1.791</b> |

Em 2016, o aumento percentual da remuneração média anual total de todos os empregados e do indivíduo mais em pago da organização foi de, respectivamente, 11% e 8%. A proporção entre o aumento percentual destes dois índices foi de 0,73%.

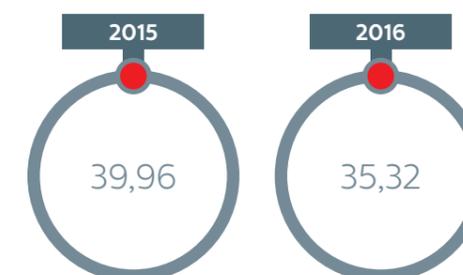
## REMUNERAÇÃO ANUAL TOTAL DO INDIVÍDUO MAIS BEM PAGO DA ORGANIZAÇÃO (R\$)



## REMUNERAÇÃO MÉDIA ANUAL TOTAL DE TODOS OS EMPREGADOS, EXCETO O INDIVÍDUO MAIS BEM PAGO (R\$)



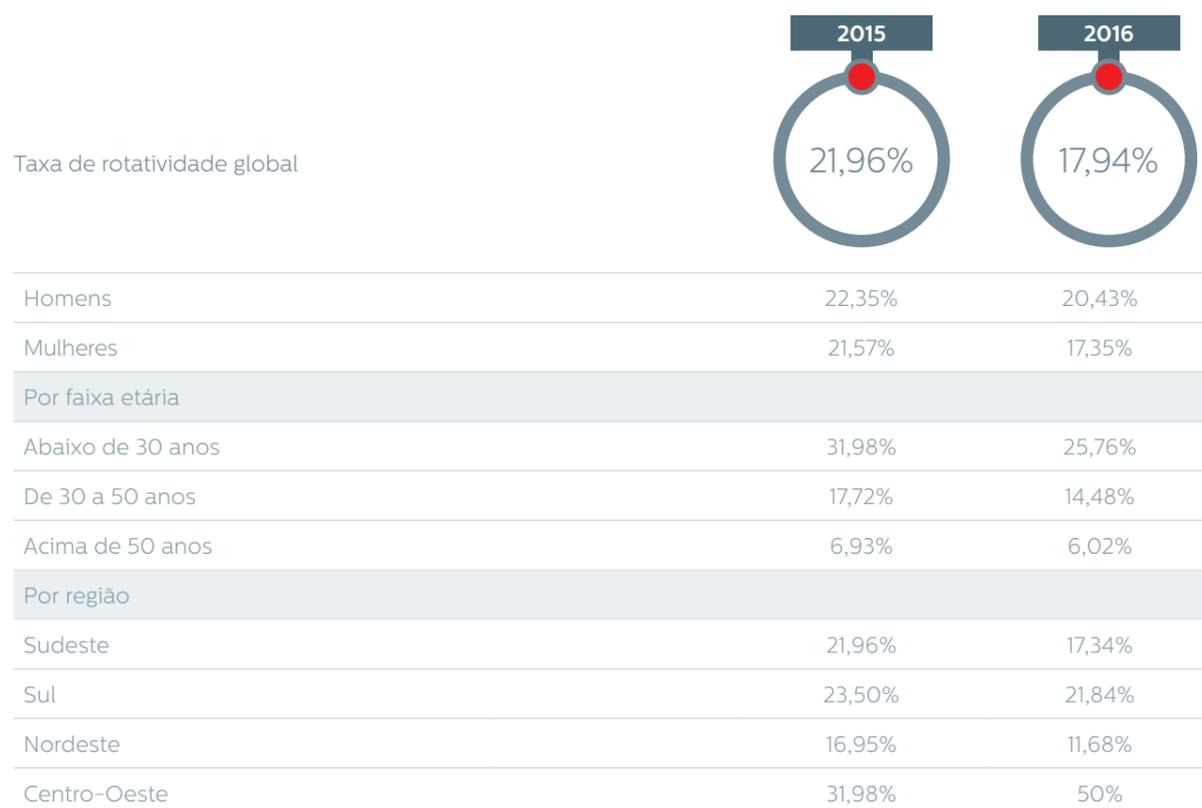
## PROPORÇÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO TOTAL DO INDIVÍDUO MAIS BEM PAGO E A REMUNERAÇÃO MÉDIA ANUAL TOTAL DE TODOS OS EMPREGADOS



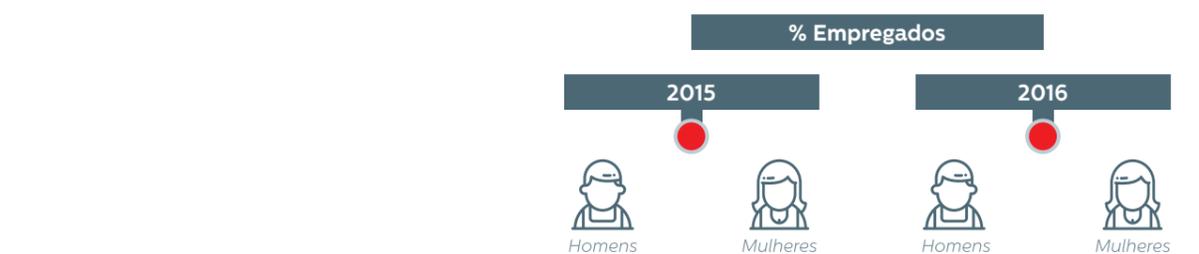
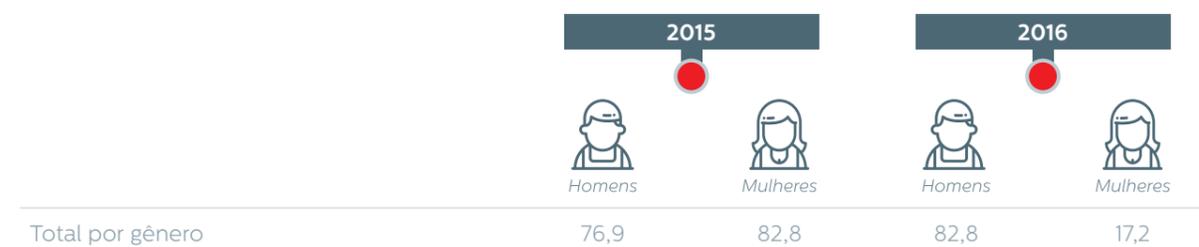
## NOVAS CONTRATAÇÕES



## TAXA DE ROTATIVIDADE



## COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA (%)



| Faixa Etária                                     | 2015 Homens | 2015 Mulheres | 2016 Homens | 2016 Mulheres |
|--|-------------|---------------|-------------|---------------|
| Abaixo de 30 anos                                | 37,4        | 37,5          | 37,5        | 34,2          |
| De 30 a 50 anos                                  | 55,6        | 54,8          | 56,7        | 58,9          |
| Acima de 50 anos                                 | 7           | 7,7           | 5,8         | 7             |
| <b>Etnia</b>                                     |             |               |             |               |
| Branços  | 47,4        | 45,9          | 52,2        | 47,8          |
| Negros (pretos e pardos)                         | 51,5        | 52,6          | 46,8        | 51,3          |
| Amarelos   | 0,6         | 1,2           | 0,6         | 0,8           |
| Indígenas  | 0,2         | 0,1           | 0,1         | 0,1           |
| <b>Perfil Público</b>                            |             |               |             |               |
| Diretores  | 72,2        | 80            | 27,8        | 20            |
| Gerentes e Supervisores                          | 34          | 36,3          | 66          | 63,7          |
| Técnicos   | 16,1        | 16,6          | 83,1        | 83,4          |
| Administrativos                                  | 41,8        | 47,7          | 58,2        | 52,3          |
| Operacionais/Produção                            | 15,1        | 12,2          | 84,9        | 87,8          |
| Manutenção                                       | 67,5        | 53,8          | 32,5        | 46,2          |
| <b>Grupos Minoritários</b>                       |             |               |             |               |
| Pessoas com deficiência / necessidades especiais | 2,1         | 2,3           | 1,1         | 1,5           |
| Estrangeiros                                     | 0           | 0             | 0,1         | 0             |

## BENEFÍCIOS

G4-LA2, G4-LA10,  
G4-LA11, G4-LA12,  
G4-LA13, G4-LA16

O Grupo Fleury oferece pacotes de benefícios para todos os colaboradores, independentemente da carga horária de trabalho. As únicas diferenças são para colaboradores abaixo de 180 horas mensais, que não recebem vale-refeição.

Os benefícios oferecidos para os colaboradores de tempo integral ou meio período são: assistência médica, assistência odontologia, previdência privada, auxílio creche, seguro de vida, vale refeição e alimentação, vale transporte, PLR, plano de compra de ações concedido por deliberação do Conselho de Administração para lideranças (gerentes sênior e acima), extensão da licença maternidade para seis meses,

extensão da licença paternidade para 20 dias, empréstimo consignado e veículo/combustível concedido para lideranças (gerentes sênior e acima).

Além disso, a companhia oferece programa de transição de carreira para todos os líderes da organização que tenham seu contrato de trabalho rescindido. No caso de encerramento de projeto ou de revisão da estrutura organizacional, o programa também é oferecido a todos os colaboradores envolvidos. Gestores participam de um programa executivo de seis meses e coordenadores/consultores de um programa de três meses. Já os executores participam do *workshop* "Preparação para o Mercado", com total de 16 horas.

## SAÚDE E SEGURANÇA

A saúde e o bem-estar das pessoas faz parte dos pilares de atuação do Grupo Fleury. E isso não vale só para clientes e pacientes, mas se estende de forma ampla para os todos os seus colaboradores. Entre as prioridades está a garantia de um ambiente livre de acidentes e para isso a empresa segue rígidas diretrizes estabelecidas em sua Política Corporativa de Saúde e Segurança. Além disso, a empresa assume o cumprimento de leis e normas do setor de acordo com os requerimentos da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e do Ministério do Trabalho e possui, em todas as suas unidades uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa).

Também pensando no bem-estar físico e emocional de seus profissionais, o Grupo possui um plano estratégico da Gestão de Saúde focado na melhoria da qualidade de vida da equipe e de seus familiares. Esse plano envolve iniciativas de prevenção e promoção da saúde, melhoria dos mecanismos de controle e orientação do serviço de saúde. Entre os programas de maior destaque estão:

- **Amor de Mãe:** projeto desenvolvido para orientar as gestantes no pré-natal, prevenindo o desenvolvimento de qualquer tipo de complicação durante a gravidez. Entre janeiro de 2016 e junho de 2017 foram atendidas 574 mulheres (colaboradoras e familiares).
- **Núcleo de Acolhimento ao Colaborador (NAC):** atende e orienta profissionais e familiares nas rotinas assistenciais de saúde.
- **Atenção Primária Fleury:** serviço regionalizado de atenção básica e integral aos colaboradores, suplementar à rede oferecida pelas operadoras de saúde.
- **Viver Melhor:** programa de promoção de saúde com foco na redução de fatores de risco e engajamento em saúde e bem-estar por meio de ações estruturadas no combate do sedentarismo, prevenção de doenças osteomusculares, promoção de ambientes saudáveis e decompressão psicológica.

## FAVORABILIDADE EM ALTA

Em 2016, o Grupo Fleury realizou uma nova Pesquisa de Clima para avaliar a percepção dos colaboradores em itens como qualidade de vida e bem-estar; cooperação e trabalho em equipe; carreira e desenvolvimento; gestão e liderança; recursos e condições de trabalho; clareza e direcionamento; engajamento sustentável; imagem e valores; foco no cliente e inovação. Com a participação de quase seis mil profissionais, o índice de favorabilidade da empresa chegou a 79%, 20 pontos percentuais em relação à última pesquisa realizada em 2012.

# 94%

DOS COLABORADORES AFIRMAM QUE A EMPRESA TEM UMA IMAGEM DE CONFIABILIDADE E CREDIBILIDADE JUNTO AOS CLIENTES E QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS SÃO DE ALTA QUALIDADE.

# 95%

ESTÃO DISPOSTOS A IR ALÉM DO QUE É ESPERADO DE SUA FUNÇÃO PARA AJUDAR A ORGANIZAÇÃO A OBTER SUCESSO.

# 90%

RECOMENDAM O GRUPO FLEURY COMO UM BOM LUGAR PARA SE TRABALHAR.

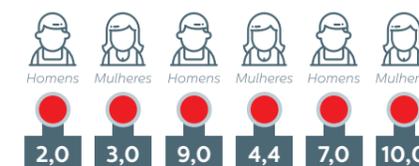
Além disso, ao longo de 2017 todas as oportunidades de melhoria identificadas foram trabalhadas corporativamente por meio de fóruns de discussão que interpretaram os resultados para desenhar planos de ação.

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Já em relação ao desempenho dos profissionais, a empresa utiliza duas métricas: resultado da avaliação de aderência à cultura (que avalia os colaboradores em relação aos comportamentos demonstrados) e *performance* (referente ao alcance das metas de macroprocessos do quadro de pagamento da PLR), referente aos cargos de coordenadores e acima. Já o público executor, do setor administrativo, é avaliado apenas no eixo de Aderência à Cultura.

Após o processo de avaliação, todos os colaboradores elegíveis ao processo recebem uma resposta, que contempla uma conversa individual entre gestor e colaborador para que compartilhem suas percepções e o alinhamento aos comportamentos do Grupo Fleury.

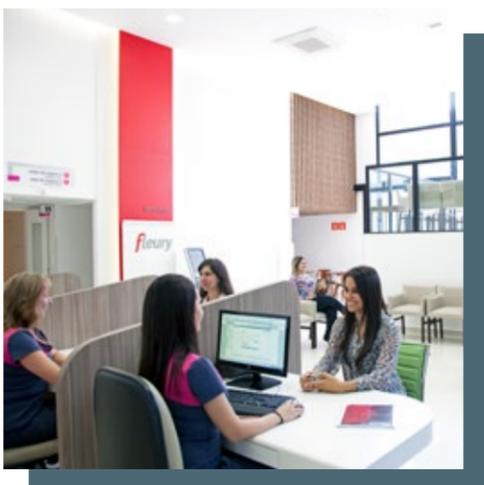
| Avaliação de Desempenho em 2016             |      |
|---|------|
| Categoria Funcional                         | (%)  |
| Diretores (diretor / diretor executivo)     | 100  |
| Gerentes (gerentes / acessores científicos) | 92   |
| Coordenador (coordenador / consultor)       | 44,4 |
| Administrativos                             | 72   |
| Operacionais / Produção                     | 6    |
| Manutenção                                  | 0    |
| Outros (discriminar) Técnico                | 4    |



## MÉDICOS

G4-LA2, G4-LA10,  
G4-LA11, G4-LA12,  
G4-LA13, G4-LA16

Para estimular a geração e compartilhamento de conhecimento médico, a companhia promove ações internas de estudos científicos e apoia a participação dos profissionais em congressos nacionais e internacionais. Em 2016, foram realizadas 155 reuniões de atualização e especialidades médicas e 221 trabalhos reunidos na 26ª Jornada do Conhecimento, evento interno de divulgação de conhecimento científico e de gestão.



## COMUNICAÇÃO EM DIA

Em 2016, o Grupo Fleury lançou, em todas as suas marcas, 24 edições de boletins científicos, atingindo cerca de 85 mil médicos brasileiros. A revista médica da marca Fleury Medicina e Saúde teve cinco edições, os boletins das marcas Weinmann, Clínica Felipe Mattoso, Diagnoson a+ tiveram quatro edições e Labs a+ publicou três. Todas as publicações estão disponíveis nos sites das marcas.



Além disso, o Grupo Fleury participou de 69 eventos durante o ano, com destaque para o XXXVII Congresso da Sociedade de Cardiologia do Estado de São Paulo (SOCESP). Ao longo dos três dias de evento, o estande da marca recebeu 1.940 congressistas, maior público desde a primeira participação no Congresso, em 2014.

Essas iniciativas permitem à companhia maior proximidade e fortalecimento dos canais de comunicação com os clientes médicos, apresentando a eles os diferenciais, processos e uso do conhecimento interno que garantem a excelência técnica, um dos pilares de atuação da empresa, que se propõe a entregar diagnósticos conclusivos para os médicos e clientes. Para alcançar

esse objetivo, conta com serviços como a assessoria médica, na qual o corpo clínico do Grupo Fleury apoia o médico solicitante no entendimento de casos diagnósticos mais complexos. Em 2016, foram prestadas 187,2 mil assessorias, um crescimento de 8,6% em relação a 2015.

O Grupo encerrou o ano com 1.714 médicos prestadores de serviço, uma redução de 1,9% diante do ano anterior. O corpo clínico da companhia é caracterizado pela formação de alto nível: 77% são especialistas e 10% detêm títulos de mestrado, 9% de doutorado e 4% de pós-doutorado. Em 2016, o número de relatórios integrados enviados a médicos atingiu 72,6 mil. Os relatórios abrangem casos diagnósticos considerados de alta complexidade avaliados em abordagem multidisciplinar.

## PARCEIROS

G4-12

A cadeia de fornecedores do Grupo Fleury é formada por fabricantes, consultores, partes contratadas e distribuidores de insumos, equipamentos médicos hospitalares, equipamentos de infraestrutura, prestação de serviços (manutenção predial, manutenção de equipamentos, consultorias, facilities, TI, logística), entre outros. Grande parte dos insumos e equipamentos médicos hospitalares têm origem no exterior (Europa e Estados Unidos), com base local ou rede de distribuidores locais (Brasil), sendo em torno de 95% entre São Paulo e Rio de Janeiro. Por isso, as compras do grupo são centralizadas na matriz, em São Paulo.

Embora não seja um processo formalizado, ao fazer uma concorrência Grupo Fleury procura dar preferência aos fornecedores locais quando o custo de transporte for superior às vantagens comerciais e aos requisitos de qualidade em relação

aos contratados pela matriz. Em 2016, a base de fornecedores era composta por cerca de seis mil empresas, sendo que 2.455 fornecedores tiveram pedidos de compra emitidos, para os quais a empresa destinou o valor de R\$ 802,5 milhões.

Em 2016 foi realizada análise das principais categorias de fornecedores de serviços do grupo, adequando os contratos às melhores práticas de mercado e rentabilizando de forma eficiente as despesas e dispêndios, o que trouxe ganhos significativos para a companhia. O valor gerado com a revisão de soluções e escopos de serviços, equipamentos e insumos e renegociações de contratos resultou na redução de despesas no valor de R\$ 92 milhões. Vale ressaltar que os contratos com fornecedores possuem anexos com condições de Sustentabilidade e Cidadania e um Termo Anticorrupção.

## CRESCIMENTO CONJUNTO

Com foco em criar um relacionamento de parceria com seus fornecedores e soluções inovadoras que beneficiem toda a cadeia, o Grupo Fleury adotou o Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecedores (Perc), iniciativa que faz parte do Banco de Melhores Práticas do Instituto Ethos e do Banco de Melhores Práticas do Prêmio ECO, da Câmara de Comércio Americana (Amcham).

Com ciclo anual e avaliações trimestrais, ao longo de 2016 as inovações e melhorias de processos sugeridas pelos 62 fornecedores participantes do programa geraram R\$ 1,9 milhão de valor agregado para a companhia,

sendo que das 481 ideias, 147 foram implantadas. Todos os fornecedores participantes são avaliados nas dimensões qualidade, termos e condições, sustentabilidade, compliance, criatividade e inovação

Além disso, para participar do programa, as empresas devem atender a pelo menos um dos seguintes quesitos:

- Ser fornecedor homologado há mais de dois anos.
- Ser representativo estrategicamente para a Empresa.
- Ser ratificado pela Alta Administração da Empresa e pelo Comitê de Avaliação.

G4-SO1

## SOCIEDADE

O Grupo Fleury mapeia, monitora e cumpre rigorosamente com suas responsabilidades junto à sociedade nas regiões onde atua. Com iniciativas de cidadania corporativa focadas em na atuação social e educação em saúde, por meio de diversos programas sociais, a empresa busca estreitar constantemente os relacionamentos e minimizar possíveis impactos decorrentes da sua atuação. Em 2016, o total de investimento social privado foi de R\$ 298.000,00 (despesas discricionárias, descontados salários e encargos da equipe). Foram 3.998 participações de colaboradores nas iniciativas sociais do Grupo e 6.472 atendidas em projetos sociais.

A seguir, conheça os principais projetos e iniciativas do Grupo e seus resultados em 2016:



### CONECTA SAÚDE

Por meio de um jogo lúdico, o projeto tem o objetivo de conscientizar alunos de escolas públicas e adolescentes para temas relacionados à gravidez na adolescência e Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs). Implantado nos estados de São Paulo, Paraná, Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Sul, em 2016 o projeto contou com foram 77 participações voluntárias de colaboradores, aplicando o jogo para 491 alunos no Brasil.



### DOM

Iniciativa de atuação social corporativa com base na disseminação de conhecimento e capacitação em saúde. Dividido em três vertentes – indivíduo, terceiro setor e sociedade –, o programa busca melhorar o atendimento em saúde, formar profissionais qualificados e contribuir de modo mais abrangente para a melhoria do cenário de saúde no país. Já em sua quarta edição, no ano de 2016 o projeto teve a inscrição de 70 instituições, sendo que 11 foram selecionadas, dez participaram do programa, nove desenvolveram os projetos e as três melhores foram premiadas. Os projetos Projeto Quixote, SOS Dental e APEMSMAR foram os vencedores, recebendo 50, 20 e 10 mil reais, respectivamente.



### PROJETO PESCAR

Há 17 anos a marca Weinmann, em parceria com a Fundação Pescar, coloca em prática esse programa de capacitação para jovens entre 16 e 19 anos, moradores de comunidades de baixa renda e em situação de vulnerabilidade social no Rio Grande do Sul. A iniciativa envolve o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais por meio de um curso de Iniciação Profissional em Qualidade no Atendimento ao Cliente. A 18ª turma do projeto Pescar formou 26 alunos em julho de 2016. Ao todo, o projeto já capacitou 323 pessoas.

## PROJETOS E CAMPANHAS SOCIAIS

### Voluntários do Sertão

Organizado pela ONG de mesmo nome, que promove assistência social, saúde, segurança alimentar e assistência nutricional para comunidades no sertão brasileiro, em 2016, a ação realizou quase três mil atendimentos médicos e distribuiu cerca de 2,7 toneladas de alimentos. Os exames oferecidos foram: mamografia, ultrassonografia, colposcopia, eletrocardiograma, análises clínicas e densitometria óssea, além de atendimentos clínicos em nutrição e gastroenterologia.

### CAC Solidário

Campanha social de doação e engajamento desenvolvida especialmente para as Centrais de Atendimento ao Cliente de São Paulo e do Rio de Janeiro, em 2016 o CAC Solidário arrecadou cerca de 1.500 itens entre alimentos e materiais escolares e teve a participação de mais de 500 colaboradores.

### Campanha Presente Solidário

Em parceria com os Correios, a campanha disponibiliza cartas para apadrinhamento de crianças para todos os profissionais da empresa. Em 2016, 949 presentes foram doados em todas as regionais do Grupo.

### Maratona Solidária

Campanha feita especialmente para a marca Fleury Medicina e Saúde, como atividade integrante das Olimpíadas Fleury. Foram arrecadados 2.348 itens de materiais escolares doados à Associação de Apoio ao projeto Quixote.

### Apoio Amparo Maternal (SP)

Desenvolvimento de curso de capacitação em atendente de consultório médico para refugiadas hospedadas no Centro de Acolhida da instituição.

Para manter uma comunicação clara e direta com as comunidades próximas às suas unidades, a empresa disponibiliza canais de contato por meio da Ouvidoria. Durante o ano de 2016, foram realizadas reuniões com SOMASU (Grupo Amigos do Sumaré – associação de vizinhos da comunidade ao redor da unidade Fleury Sumaré); reuniões com vizinhos da Sede Administrativa Jabaquara para estreitar relacionamento e apresentar plano de reforma do prédio com foco na redução de impactos no entorno; e foi informado aos vizinhos antes da realização de troca de equipamentos nas unidades a+ Alphaville e Fleury Itaim, proporcionando menor impacto aos moradores.



# Cuidado com o Meio Ambiente

G4-EC2, G4-EN1, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN8, G4-EN10, G4-EN11, G4-EN13, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN20, G4-EN21, G4-EN22, G4-EN23, G4-EN25, G4-EN27, G4-EN29, G4-EN34

Com ações constantes e direcionadas, a companhia cria estratégias éticas e integradas de saúde, segurança, qualidade e meio ambiente a fim de reforçar as sinergias entre os temas, mitigar riscos e reduzir perdas. Desde 2008, elabora e publica no Registro Público de Emissões do GHG Protocol seu inventário anual, que contabiliza as emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa (GEE).

Todos os anos, o Grupo Fleury avança na apuração dos dados e ampliação do escopo relatado, incluindo emissões com viagens aéreas e consumo de combustível no transporte de materiais, consumo de papel nas áreas administrativas e transporte terceirizado.

Além disso, a companhia monitora e controla a segregação, descarte, armazenamento e transporte dos resíduos perigosos e não perigosos provenientes de sua operação. A destinação é definida conforme seu tipo e é baseada em critérios fundamentados nos procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental da empresa e na legislação vigente.

A empresa desenvolve diversas iniciativas para a preservação e a mitigação de impactos ambientais, tais como: coleta seletiva; reciclagem; destinação correta de resíduos; reaproveitamento e uso racional dos recursos naturais por meio de campanhas dirigidas ao público interno e aos clientes; publicações em revistas e ações de redução do uso de recursos naturais como redutor de vazão nas torneiras, lâmpadas LED etc.

## GESTÃO DE IMPACTOS

O compromisso com o meio ambiente ficou ainda mais evidente em 2015, quando a companhia atualizou sua Política de Sustentabilidade. A partir da identificação dos principais impactos causados ao meio ambiente, bem como dos riscos ambientais inerentes a cada processo, a empresa reafirmou seu empenho para assegurar o equilíbrio entre o desenvolvimento econômico e a qualidade ambiental das regiões onde atua, mesmo que as unidades operacionais não estejam inseridas em áreas protegidas ou com alto índice de biodiversidade.

A gestão dos impactos sobre a biodiversidade integra as práticas de controle ambiental da companhia, especialmente nas regiões onde estão localizadas suas unidades. No período anterior à realização de obras e implantação de novos negócios, a empresa identifica os impactos ambientais e implanta sistemas de monitoramento.

De maneira geral, indicadores tiveram resultados dentro do esperado em 2016, como por exemplo, os índices gerais do consumo de energia, água e papel, bem como o índice geral da geração de resíduos comuns.

## USO EFICIENTE DOS RECURSOS

## ÁGUA

G4-EN4, G4-EN8

Os valores de consumo de água são medidos por meio de hidrômetros e extraídos das contas fornecidas pelas empresas municipais de água e esgoto, que seguem parâmetros estipulados pela legislação em seus processos de licenciamento ambiental e de tratamento e captação de água. O total de água utilizada pela empresa em 2016 foi 124,1 mil metros cúbicos.

| Total de água retirada (m³)  |           |            |
|--|-----------|------------|
| 2014   | 2015      | 2016       |
| 153.743,21   | 137.418,6 | 124.100,11 |
| Total de água retirada de fontes subterrâneas (m³)   |           |            |
| 2014   | 2015      | 2016       |
| 1.1507   | 12.141    | 1.2687     |
| Total de água retirada de fontes pluviais (m³)   |           |            |
| 2014   | 2015      | 2016       |
| 2.075  | 2.075     | 0*         |
| Total de água proveniente de abastecimento municipal ou de empresas de abastecimento de água (m³). |           |            |
| 2014   | 2015      | 2016       |
| 138.732,21   | 118.799,6 | 136.787,11 |
| Total de efluentes de outra organização (m³)   |           |            |
| 2014   | 2015      | 2016       |
| 1.438  | 4.403     | 0**        |

\*Não houve medição da captação de água de chuva neste ano na unidade de Alphaville.

\*\*O total de efluentes de outra organização no ano de 2016 é zero m³

pois não compramos nenhum caminhão pipa neste ano.

## Volume total de água reciclada e reutilizada

| Volume total de água reciclada e reutilizada pela organização (m³) |       |       |
|--|-------|-------|
| 2014   | 2015  | 2016  |
| 2.100  | 2.075 | 2.055 |
| Volume total de água reciclada e reutilizada (%).                  |       |       |
| 2014   | 2015  | 2016  |
| 1,4  | 1,7   | 1,5   |

O volume referente a reuso e captação de água da chuva somou 2.055,00 m³, o equivalente a 1,5% do total do consumo anual. Já o “Índice de Consumo de Água” ficou no mesmo patamar que a meta estabelecida, graças à implantação de sistemas de reuso de água em unidades priorizadas em São Paulo.

G4-EN3, G4-EN5,  
G4-EN6

## ENERGIA

O Grupo Fleury vem adotando uma série de medidas visando à eficácia no uso de energia. Entre essas ações, destacam-se a mudança do sistema de ar condicionado na Unidade Jabaquara, com a aquisição de um novo chiller a gás, avanços em telemetria, uso de lâmpadas Led e iniciativas de conscientização dos colaboradores quanto à necessidade do uso racional do recurso.

| Consumo de Gasolina (G)  |            |            |
|--|------------|------------|
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 4.218,61   | 18.243,63  | 25.236,24  |
| Consumo de Diesel (G)  |            |            |
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 120  | 2.455,80   | 1.665,70   |
| Consumo de Gás Natural (G)   |            |            |
| Gás GLP  |            |            |
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 1.339,60   | 1.119,59   | 15.651,50  |
| Consumo de Eletricidade (G)  |            |            |
| Kwh  |            |            |
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 176.071,30   | 164.658,31 | 143.232,90 |
| Consumo de Outros Combustíveis de fontes Não Renováveis (G)              |            |            |
| Gás liquefeito de petróleo (GLP) mais emissões fugitivas em toneladas    |            |            |
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 0  | 15,5       | 12,12      |
| Consumo de Outros Combustíveis de fontes Não Renováveis (G)              |            |            |
| Consumo de gasolina em litros  |            |            |
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 63.560,00  | 552.417,17 | 580.143,49 |
| Consumo total de combustíveis provenientes de Fontes Não Renováveis (G). |            |            |
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 5.678,21   | 21.819,02  | 42.553,44  |
| Consumo total de combustíveis provenientes de Fontes Renováveis (G).     |            |            |
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 176.071,30   | 164.658,31 | 143.232,90 |
| Consumo total de energia (G).  |            |            |
| 2014   | 2015       | 2016       |
| 181.749,51   | 186.477,33 | 185.786,34 |

O índice de consumo de energia teve uma redução de 4% em relação à meta estipulada. A redução ocorreu principalmente devido à mudança do sistema de ar-condicionado na sede técnico-administrativa Jabaquara e à implantação de iluminação LED em outras unidades.

Já o indicador de consumo específico de energia do ano (consumo dividido pelo número de exames realizados no ano nas unidades monitoradas) foi de 39.786.902,89 Kwh, o que representa um índice de 0,0040 GJ/exame. Isso significou uma redução de 13% em relação à meta proposta de consumo para 2016. O tipo de energia incluída nessa taxa é somente relativo ao consumo de energia dentro da organização.

| Intensidade energética |                 |
|------------------------|-----------------|
| 2015                   | 2016            |
| 0,005 GJ/exame         | 0,0040 GJ/exame |

O consumo de energia fora da organização corresponde ao transporte por vans dos colaboradores na chegada e saída das unidades administrativas e também às viagens aéreas corporativas. A cada mês, o valor das viagens é mensurado a partir de indicadores de consumo enviados pela agência de viagem contratada. Em 2016, os profissionais do Grupo Fleury percorreram 1.415,402 milhas com viagens aéreas e emitiu 236,832t de CO<sub>2</sub>e, considerando apenas as viagens aéreas.

## MATERIAIS CADA VEZ MAIS SUSTENTÁVEIS

G4-EN1

O Grupo Fleury está se tornando cada vez mais sustentável ao incluir materiais recicláveis em sua papelaria e sacolas. O item de maior volume é o consumo de papel A4 certificado, utilizado para impressão de exames. Em 2016, foram utilizados 109.491,50 pacotes com 500 folhas. Para redução do impacto gerado com o uso de papel, várias ações foram desenvolvidas: configurações das impressoras para impressão frente e verso, digitalização das imagens, ajuste na impressão de laudos, entre outras.



## RESÍDUOS E EFLUENTES

G4-EN22, G4-EN23,  
G4-EN25, G4-EN27

Em relação a 2015, houve uma redução de 39% na geração total de resíduos, em grande parte pelas ações de aprimoramento no processo de mensuração nas regionais São Paulo e Paraná e do projeto Desafio Sustentável, uma competição entre as unidades com maior geração de resíduos em São Paulo com o objetivo de diminuir esse indicador – o resultado foi uma redução de 60 toneladas na geração de resíduos.

## PRINCIPAIS MATERIAIS UTILIZADOS (POR PESO OU VOLUME)

|   |   |            |            |
|---|---|------------|------------|
|    | Seringa 10ml estéril descartável e sem agulha (unidade)         | 2015       | 2016       |
|   |   | -*         | 25.335     |
|    | Adaptador Holdex (greiner) (unidade)                            | 2015       | 2016       |
|   |   | -*         | 15.974     |
|    | Seringa 20ml estéril descartável e sem agulha (unidade)         | 2015       | 2016       |
|   |   | -*         | 14.163     |
|  | Papel A4 (pacote de 500 folhas) com certificação florestal FSC® | 2015       | 2016       |
|   |   | 102.332,12 | 109.491,50 |
|  | Tubo sorologia com gel separador 4m (pacote com 50 tubos)       | 2015       | 2016       |
|   |   | -*         | 12.567     |
|  | Meio de cultura aeróbico /F Plus (pacote com 10 unidades)       | 2015       | 2016       |
|   |   | -*         | 8.803      |
|  | Alça descartável estéril 1ul (pacote com 10 unidades)           | 2015       | 2016       |
|   |   | -*         | 8.018      |

8

A certificação FSC (Forest Stewardship Council) garante que a madeira utilizada no produto é oriunda de um processo produtivo manejado de forma ecologicamente adequada, socialmente justa e economicamente viável, e no cumprimento de todas as leis vigentes.

Para garantir a correta gestão no transporte de resíduos considerados perigosos, o Grupo Fleury investe em programas para a sensibilização de seus colaboradores. A quantidade de resíduos infectantes – comuns e recicláveis – é calculada pela pesagem em balança digital e medição manual (contagem de sacos e multiplicação pelo peso médio) nas regionais que não possuem balanças.

\* Dados não mensurados anteriormente

| Peso total de resíduos perigosos transportados (t). |          |         |
|---|----------|---------|
| 2014  | 2015     | 2016    |
| 3504,66   | 3884,16* | 2407,13 |

| Peso total de resíduos perigosos tratados (t). |         |         |
|--|---------|---------|
| 2014   | 2015    | 2016    |
| 3504,66  | 3884,16 | 2407,13 |

\*Em 2015, o peso total de resíduos perigosos foi calculado de forma equivocada (1.236,9 toneladas) e corrigido para este ciclo.

O volume de efluentes descartado em 2016 totalizou 124.100,11 m<sup>3</sup>, redução de 11,78% em relação ao ano anterior (138.723,2 m<sup>3</sup>). Os efluentes são destinados à rede pública e/ou estação de tratamento, conforme metodologia disponibilizada pelo município, e são monitorados nas sedes técnicas e principais unidades de atendimento. Os parâmetros seguem especificações da legislação federal ou local, bem como de outros dispositivos legais que constam como condicionantes de licenciamento ambiental.

## EFLUENTES LÍQUIDOS GERADOS (M<sup>3</sup>)

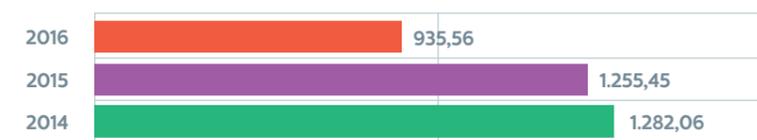


Houve uma redução de 14% no índice de geração de resíduos comuns em relação à meta estipulada (0,0359). As principais ações neste sentido foram a implantação do projeto Desafio Sustentável em São Paulo, com redução de 60 toneladas na regional, e a implantação dos sistemas de medição em balança nas regionais São Paulo e Paraná, que possibilitaram maior confiabilidade nas medições ao reduzir a influência humana na contagem.

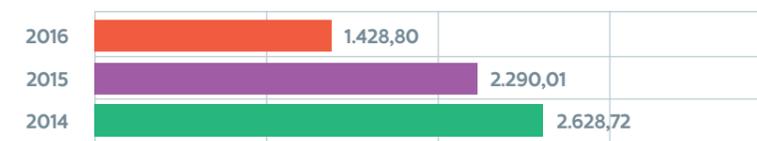
## TOTAL DE RESÍDUOS GERADOS (T)



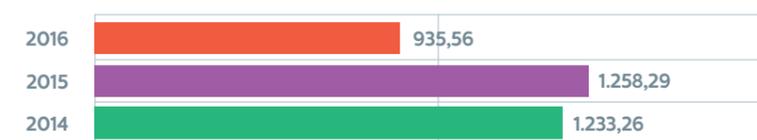
## TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS (T)



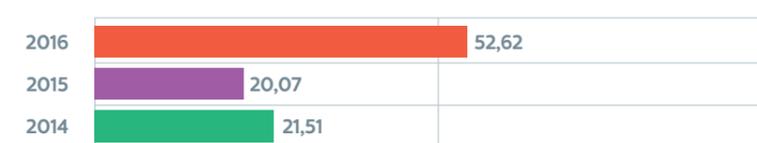
## TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)



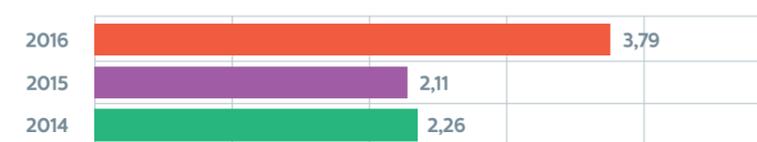
## RESÍDUO INFECTANTE (T)



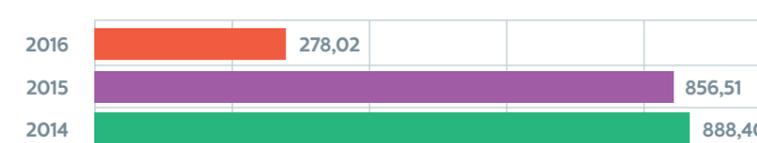
## RESÍDUO QUÍMICO (T)



## RESÍDUO RADIOATIVO (T)



## RESÍDUO RECICLÁVEL (T)



A quantidade de resíduos infectantes, comuns e recicláveis é calculada pela pesagem em balança digital e medição manual (contagem de sacos e multiplicação pelo peso médio) nas regionais que não possuem balanças.

## PROJETO DESAFIO SUSTENTÁVEL

Realizado como piloto em 2016 nas maiores unidades geradoras de resíduos comuns, o projeto atualmente está em fase de expansão para a regional Pernambuco e há planos para implantação na regional Rio Grande do Sul. No primeiro semestre de 2017 foram incluídas unidades de São Paulo que não tinham sido contempladas no ano anterior. O objetivo do projeto é diminuir a geração total de resíduos nas unidades da Companhia.

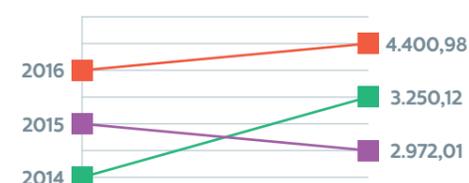
## EMISSÕES

G4-EN15, G4-EN16,  
G4-EN18, G4-EN19

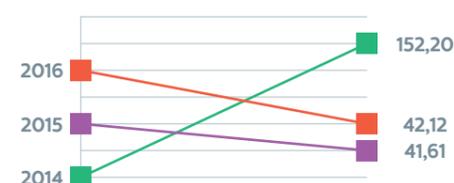
Desde 2014, o Grupo Fleury vem adotando uma série de medidas visando à eficácia no uso de energia. Entre essas ações, destacam-se compra de energias renováveis, mudança do sistema de ar condicionado na Unidade Jabaquara, com a aquisição de um novo *chiller* a gás, avanços em telemetria e iniciativas de conscientização dos colaboradores quanto à necessidade do uso racional do recurso.

Outras ações estão em estudo, como implantação de energia solar, além das iniciativas realizadas para reduzir o volume de emissões de GEE, como a utilização da Carbono Zero<sup>9</sup> para serviços administrativos, redução de viagens aéreas e diminuição das rotas em logística. Assim, em 2016 foi alcançada uma redução de 2.447,8 tCO<sub>2</sub>e (no Escopo 2), em comparação ao ano anterior, e em 2015 essa redução havia sido de 42,3 tCO<sub>2</sub>e.

EMISSÕES DE GEE DE ESCOPO 1 (tCO<sub>2</sub>e)



EMISSÕES DE CO<sub>2</sub> BIOGÊNICO (T)

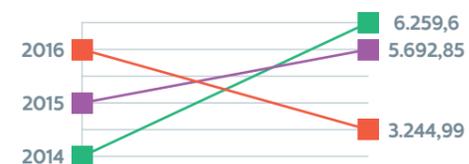


9

Se uma empresa queima uma certa quantidade de gases do efeito estufa durante seu processo de produção, ela deverá compensar o desequilíbrio.

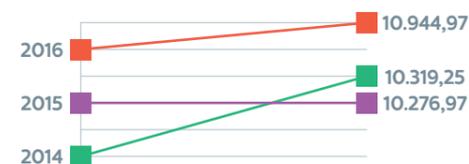
Em combustão estacionária houve um aumento na emissão por conta de uma mudança no uso do gás GLP, em que foi trocado o sistema de ar condicionado que utilizava energia elétrica por um sistema que utiliza GLP para produto de água gelada. O cálculo considera as seguintes categorias: combustão estacionária (sendo suas fontes os geradores de energia, gás natural seco e GLP), combustão móvel (sendo esse vale transporte) e emissões fugitivas (gases refrigerantes para ar condicionado, dióxido de carbono para extintores e óxido nitroso para fins anestésicos).

EMISSÕES INDIRETAS DE GEE DE ESCOPO 2 (tCO<sub>2</sub>e)



A categoria de Escopo 2 considera o consumo de energia elétrica de todas as unidades do Brasil.

INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GEE (tCO<sub>2</sub>e)



A categoria de Intensidade de Emissões considera o consumo de energia em exames realizados (tCO<sub>2</sub>e ano/n<sup>o</sup> de exames realizados no ano)

<sup>9</sup> Se uma empresa queima uma certa quantidade de gases do efeito estufa durante seu processo de produção, ela deverá compensar o desequilíbrio.

G4-32

# Sumário de Conteúdo GRI G4

| Conteúdo Geral  |  |        |
|---|--|--------|
| Descrição   | Comentários / Omissões   | Página |
| <b>Estratégia e Análise</b>   |  |        |
| G4-1 Declaração do principal tomador de decisão da Organização  |  | xx     |
| G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades  |  | xx     |
| <b>Perfil Organizacional</b>  |  |        |
| G4-3 Nome da Organização  |  | xx     |
| G4-4 Principais marcas, produtos e serviços   |  | xx     |
| G4-5 Localização da sede da Organização   | Av.Gen.Valdomiro de Lima, 508<br>Jabaquara<br>CEP 04344-903 - SP - Brasil.   |        |
| G4-6 Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório | Brasil   |        |
| G4-7 Tipo e natureza jurídica da propriedade  | A atual denominação social da Companhia é Fleury S.A., conforme alterada em 20 de setembro de 2002, quando ocorreu a alteração da denominação social e a transformação de sociedade limitada em sociedade por ações. |        |
| G4-8 Mercados em que a Organização atua   |  | xx     |
| G4-9 Porte da Organização   |  | xx     |
| G4-10 Perfil dos empregados (tipo de contrato e gênero)   |  | xx     |
| G4-11 Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva  |  | xx     |
| G4-12 Descrição da cadeia de fornecedores da Organização  |  | xx     |
| G4-13 Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores                      |  | xx     |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>G4-14</b> Descrição sobre como a Organização adota a abordagem ou princípio da precaução  | O Fleury adota o princípio da precaução no gerenciamento e na operação de suas atividades, por meio da adoção de medidas de controle mapeamento de riscos, monitoramento da produção, monitoramento do consumo de água, energia e resíduos. |   |
| <b>G4-15</b> Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente que a Organização subscreve ou endossa  |   | xx  |
| <b>G4-16</b> Participação em Associações e Organizações em que a empresa tem assento, participa de projetos ou comissões, contribui com recursos financeiros, considera estratégica a sua participação |   | xx  |
| <b>Aspectos Materiais Identificados e Limites</b>  |   |   |
| <b>G4-17</b> Entidades incluídas nas Demonstrações Financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório  | Fleury S.A, em conjunto com suas controladas: Fleury Centro de Procedimentos Médicos Avançados S.A. e Papaiz Associados Diagnósticos por Imagem S.A.  |   |
| <b>G4-18</b> Processo de definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos  |   | xx  |
| <b>G4-19</b> Lista dos temas materiais   |   | xx  |
| <b>G4-20</b> Limite, dentro da Organização, de cada aspecto material   | <b>Temas Materiais</b>  | <b>Abrangência Interna</b> <b>Abrangência Externa</b> |
|  | Experiência do Cliente  | ●   ●   |
| <b>G4-21</b> Limite, fora da organização, de cada aspecto material   | Inovação e Sustentabilidade Econômica   | ●   ●   |
|  | Relacionamento com o Colaborador  | ●   |
|  | Impacto ambiental das Operações   | ●   ●   |
|  | Relacionamento e Influência na Sociedade  | ●   ●   |
| <b>G4-22</b> Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores  | <b>Temas Transversais</b>   |   |
|  | Governança Corporativa  | ●   ●   |
|  | Parcerias   | ●   ●   |
| <b>G4-23</b> Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores  | Não houve qualquer reformulação ou limitação que possa afetar significativamente a leitura ou entendimento do relatório.  |   |
| <b>G4-23</b> Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores  | Não ocorreram alterações significativas.  |   |
| <b>Engajamento de Stakeholders</b>   |   |   |
| <b>G4-24</b> Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização   |   | xx  |
| <b>G4-25</b> Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento  |   | xx  |

|  |  |        |
|--|--|--------|
| <b>G4-26</b> Abordagem para envolver os <i>stakeholders</i>  |  | xx     |
| <b>G4-27</b> Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de <i>stakeholders</i>  |  | xx     |
| <b>Perfil do Relatório</b>   |  |        |
| <b>G4-28</b> Período coberto pelo relatório  |  | xx     |
| <b>G4-29</b> Data do relatório anterior mais recente   | O relatório 2015 cobriu ações do Fleury no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015, e foi publicado em outubro de 2016.  |        |
| <b>G4-30</b> Ciclo de emissão de relatórios  | Anual.   |        |
| <b>G4-31</b> Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo  | Pedidos de esclarecimentos, críticas ou sugestões em relação ao conteúdo deste relatório podem ser encaminhados para o <i>e-mail</i> <a href="mailto:ri@grupofleury.com.br">ri@grupofleury.com.br</a> ou pelo telefone (11) 5014-7413. |        |
| <b>G4-32</b> Opção da aplicação das diretrizes e localização da tabela GRI   | Essencial.   |        |
| <b>Governança</b>  |  |        |
| <b>G4-33</b> Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório   |  |        |
| <b>G4-34</b> Estrutura de Governança da Organização  |  | xx     |
| <b>G4-54</b> Relação proporcional entre o maior salário e a média geral da organização, por país   |  | xx     |
| <b>G4-55</b> Relação proporcional entre o aumento percentual do maior salário e o aumento médio da Organização, por país   |  | xx     |
| <b>Ética e Integridade</b>   |  |        |
| <b>G4-56</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da Organização   |  | xx     |
| <b>G4-57</b> Mecanismos internos e externos de orientação sobre Ética e Conformidade   |  | xx     |
| <b>G4-58</b> Mecanismos internos e externos para comunicar preocupações sobre comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional |  | xx     |
| <b>Conteúdo Específico</b>   |  |        |
| Descrição  | Comentários / Omissões   | Página |
| Categoria Econômica  |  |        |
| <b>Desempenho Econômico</b>  |  |        |
| <b>G4-DMA</b> Forma de gestão  |  | xx     |
| <b>G4-EC1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído  |  | xx     |
| <b>G4-EC2</b> Implicações Financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas   |  | xx     |

|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| Categoria Ambiental    |   |  |
| Energia                |   |  |
| G4-DMA Forma de gestão |   |  |
| G4-EN1                 | Materiais usados, discriminados por peso ou volume  | XX   |
| G4-EN3                 | Consumo de energia dentro da Organização  | XX   |
| G4-EN4                 | Consumo de energia fora da Organização  | XX   |
| G4-EN5                 | Intensidade energética  | XX   |
| G4-EN6                 | Redução do consumo de energia   | XX   |
| Água                   |   |  |
| G4-DMA Forma de gestão |   |  |
| G4-EN8                 | Total de água retirada por fonte  | XX   |
| G4-EN10                | Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada   | XX   |
| Biodiversidade         |   |  |
| G4-DMA Forma de gestão |   |  |
| G4-EN11                | Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a Biodiversidade, situadas fora das áreas protegidas | XX   |
| G4-EN13                | Habitats protegidos ou restaurados  | XX   |
| Emissões               |   |  |
| G4-DMA Forma de gestão |   |  |
| G4-EN15                | Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa – Escopo 1   | XX   |
| G4-EN16                | Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa provenientes da aquisição de energia – Escopo 2  | XX   |
| G4-EN17                | Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa – Escopo 3  | XX   |
| G4-EN18                | Intensidade de emissões de Gases de Efeito Estufa   | XX   |
| G4-EN19                | Redução de emissões de Gases de Efeito Estufa   | XX   |
| G4-EN20                | Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio   | Os valores de 2015 e 2016 são zero pois não utilizamos mais estes gases. |
| G4-EN21                | Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas  | Não temos esses gases em nossas emissões.                                |
| Efluentes e Resíduos   |   |  |
| G4-DMA Forma de gestão |   |  |
| G4-EN20                | Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio   | Os valores de 2015 e 2016 são zero pois não utilizamos mais estes gases. |
| G4-EN21                | Emissões de nox, sox, e outras emissões atmosféricas  | Não temos esses gases em nossas emissões.                                |

|   |  |  |
|---|--|--|
| G4-EN22   | Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação  | XX   |
| G4-EN25   | Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos  | XX   |
| Produtos e Serviços   |  |  |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |  |
| G4-EN27   | Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços  | XX   |
| Conformidade  |  |  |
| G4-EN29   | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais                | O valor monetário das multas aplicadas em 2016 totalizou R\$ 4 mil (foram R\$ 5 mil em 2015), sendo considerado não significativo para o negócio. Durante o ano, a empresa recebeu quatro multas e dez notificações relacionadas aos aspectos ambientais da empresa, todas na regional Rio de Janeiro. |
| Mecanismo de Queixas e Reclamações Relacionadas e Impactos Ambientais |  |  |
| G4-EN34   | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal   | Seguindo os resultados dos anos anteriores, em 2016 não foram registradas queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais.  |
| Categoria Social - Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente           |  |  |
| Emprego   |  |  |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |  |
| G4-LA1  | Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região   | XX   |
| G4-LA2  | Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período  | XX   |
| Treinamento e Educação  |  |  |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |  |
| G4-LA10   | Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria | XX   |
| G4-LA11   | Percentual de empregados que recebem análises de desempenho e desenvolvimento, por gênero e categoria funcional  | XX   |
| Diversidade e Igualdade de Oportunidades                              |  |  |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |  |
| G4-LA12   | Composição dos grupos responsáveis pela Governança e discriminação de empregados por categoria funcional, por gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade | XX   |
| Igualdade de Remuneração Entre Mulheres e Homens                      |  |  |

|  |   |    |
|--|---|----|
| G4-DMA Forma de gestão   |   |    |
| G4-LA13 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, por categoria funcional e por unidades operacionais relevantes  |   | xx |
| Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas   |   |    |
| G4-DMA Forma de gestão   |   |    |
| G4-LA14 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas  |   | xx |
| G4-LA15 Impactos negativos significativos, reais e potenciais, para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores   |   | xx |
| G4-DMA Forma de gestão   |   |    |
| G4-LA16 Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas por meio de mecanismo formal  | Em 2016, foram registradas 61 queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas.                           |    |
| Categoria Social - Direitos Humanos  |   |    |
| Investimentos  |   |    |
| G4-DMA Forma de gestão   |   |    |
| G4-HR1 Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos | Ainda não possuímos indicador que considere cláusulas de direitos humanos em nosso relacionamento com fornecedores. |    |
| Não Discriminação  |   |    |
| G4-DMA Forma de gestão   |   |    |
| G4-HR3 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas   | Não tivemos nenhum caso de discriminação durante o período coberto pelo relatório.                                  |    |
| Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos  |   |    |
| G4-DMA Forma de gestão   |   |    |
| G4-HR10 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos  | Ainda não possuímos indicador para gestão deste critério.   |    |
| Categoria Social - Sociedade   |   |    |
| Comunidades Locais   |   |    |
| G4-DMA Forma de gestão   |   |    |
| G4-SO1 Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local   |   | xx |
| Combate à Corrupção  |   |    |
| G4-DMA Forma de gestão   |   |    |
| G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados  |   | xx |
| G4-SO4 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção   |   | xx |

|   |  |    |
|---|--|----|
| Políticas Públicas  |  |    |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |    |
| G4-SO6 Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário   |  | xx |
| Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade  |  |    |
| G4-SO9 Percentual de novos fornecedores selecionados com critérios de impactos na sociedade   | Não possuímos atualmente indicador de gestão desse indicador com base no critério estabelecido.  |    |
| Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade  |  |    |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |    |
| G4-SO11 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal   |  | xx |
| Categoria Social - Responsabilidade pelo Produto  |  |    |
| Saúde e Segurança do Cliente  |  |    |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |    |
| G4-PR1 Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias   |  | xx |
|   | Em 2016, a empresa não registrou casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços. Também não houve casos de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços que gerassem multa. |    |
| G4-PR2 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado |  |    |
| Rotulagem de Produtos e Serviços  |  |    |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |    |
| G4-PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente   |  | xx |
| Privacidade do Cliente  |  |    |
| G4-DMA Forma de gestão  |  |    |
| G4-PR8 Total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes  |  | xx |

# Créditos e Informações Corporativas

GRI G4-5

## GRUPO FLEURY

Av. General Valdomiro de Lima, 508,  
Jabaquara, CEP 04344-903, São Paulo (SP)  
Telefone: (55 11) 5014-7413  
*E-mail:* ri@grupofleury.com.br  
*Site:* www.fleury.com.br/ri

---

## EXPEDIENTE

**Coordenação Editorial**  
Marcelo de Andrade

**Consultoria GRI e Coordenação Editorial**  
Keyassociados

**Projeto Gráfico e Diagramação**  
Kite Estratégia Digital

**Imagens**  
Acervo do Grupo Fleury

**Verificação Externa**  
Bureau Veritas

