

GRUPO FLEURY
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2018

Sumário

INTRODUÇÃO p. 2

- Para ler este relatório p. 2
- Mensagem da liderança p. 4
- Destaques de 2018 p. 6

1

O GRUPO FLEURY p. 7

- Quem somos p. 8
- Marcas e unidades p. 8
- Como geramos valor p. 9
- Nossa Essência p. 9

2

PILARES DE GESTÃO p. 12

- Nossa governança corporativa p. 13
- Gestão de riscos p. 17

3

CENÁRIO E DESAFIOS p. 19

- Panorama macroeconômico e setorial p. 20
- Estratégia de sustentabilidade p. 22

4

INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA p. 24

- Nossos resultados p. 25
- Expansão e crescimento p. 29
- Cultura de inovação p. 30

5

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE p. 39

- Para garantir a excelência p. 40
- Segurança do paciente p. 41
- Dados e privacidade p. 43

6

RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES p. 45

- Nosso time em detalhes p. 46
- Clima, cultura e gestão p. 50
- Gestão do ambiente seguro p. 57

7

RELACIONAMENTO E INFLUÊNCIA NA SOCIEDADE p. 60

- Normas, políticas e compromissos p. 61
- Relações institucionais p. 63
- Comunidade médica p. 65
- Fornecedores p. 66
- Desenvolvimento social p. 67

8

IMPACTO AMBIENTAL DAS OPERAÇÕES p. 72

- Modelo de gestão p. 73
- Processos mais eficientes p. 75

9

SOBRE O RELATÓRIO p. 85

- Temas materiais e extensão dos impactos p. 86
- Sumário de conteúdo da GRI p. 87
- Declaração de verificação independente p. 101

Para ler este relatório

GRI 102-46

Este *Relatório Anual de Sustentabilidade* dá sequência a um histórico de transparência e prestação de contas sobre a jornada da Companhia. [GRI 102-52](#)

Referente ao ano-calendário de 2018, a publicação se baseia em diretrizes de relato internacionalmente reconhecidas, da Global Reporting Initiative (GRI), na opção De Acordo: Essencial, além de apresentar nosso desempenho em aspectos econômico-financeiros e em relação a compromissos voluntários em sustentabilidade – tais como o Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), das Nações Unidas. Seguimos, ainda, as diretrizes de Relato Integrado do International Integrated Reporting Council (IIRC). [GRI 102-50](#)

Com dados verificados por empresa independente (*leia mais na Declaração de Verificação Independente*), este documento tem sua estrutura dividida

em capítulos que apresentam como operamos, nossa arquitetura organizacional e nossa estratégia, além de seções inteiramente dedicadas aos nossos temas mais relevantes de sustentabilidade – entre eles, o relacionamento com colaboradores e clientes, o impacto de nosso negócio na sociedade e as nossas medidas orientadas à perenidade econômica, à inovação e ao crescimento.

Os indicadores sociais e ambientais não abrangem as unidades do Instituto de Radiologia de Natal e a marca Papaiz; este último negócio só está incluso nos indicadores financeiros. Aquisições anunciadas em dezembro de 2018 – como a SantéCorp e a Lafe – também não foram contabilizadas nas seções deste relatório. As exceções e variações em relação ao escopo ou outras informações dos indicadores estão descritas em notas de rodapé.

[GRI 102-48](#), [102-49](#)



Temas prioritários orientam capítulos GRI 102-44, 102-46, 102-47

Temas materiais

1. EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- 1.1 Excelência no atendimento
- 1.2 Segurança e bem-estar do cliente

2. INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA

- 2.1 Inovação técnico-científica
- 2.2 Saúde financeira do negócio

3. RELACIONAMENTO COM COLABORADORES

- 3.1 Desenvolvimento e oportunidade de carreira
- 3.2 Saúde e segurança

4. IMPACTO AMBIENTAL

- 4.1 Gestão de resíduos
- 4.2 Consumo de água

5. RELACIONAMENTO E INFLUÊNCIA NA SOCIEDADE

- 5.1 Formação e capacitação dos profissionais de saúde
- 5.2 Educação para a saúde

Temas transversais

ÉTICA E GOVERNANÇA CORPORATIVAS

PARCERIAS

ODS

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) reúnem uma agenda global, com 169 metas para serem cumpridas até 2030 para garantir o bem-estar das pessoas e do planeta e a prosperidade de todos. <http://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>



CAPITAIS

Manufurado



Financeiro



Intelectual



Humano



Social e de relacionamento



Ambiental



Mensagem da liderança

GRI 102-10, 102-14

Em Nossa Essência está a motivação de prover saúde e bem-estar com excelência, humanidade e sustentabilidade. Esse posicionamento expressa o nosso compromisso com um olhar integrado para a cadeia de saúde, que busca competitividade e retorno do negócio aos nossos acionistas, ao mesmo tempo em que gera valor compartilhado para todo o setor – promoção de conhecimento e pesquisa, excelência técnica, médica e de atendimento aos clientes e inovação em modelos de negócios –, contribuindo para a sustentabilidade do cenário de saúde do País.

Nessa direção, demos importantes passos em 2018. O ano foi significativo para a consolidação do nosso portfólio de marcas por meio da plataforma de expansão, que segue em execução para aumentar estrategicamente a oferta de serviços de qualidade diferenciada e conveniência aos nossos clientes e à comunidade médica, notadamente nos mercados de São Paulo, com a marca a+, e no Rio de Janeiro, com Labs a+ e Clínica Felipe Mattoso. Em 2018, abrimos uma nova unidade a cada 18 dias. Desde 2016, já inauguramos 53 unidades em todo o Brasil. Assim, estamos a 73% do ponto mínimo e 59% do ponto máximo do nosso plano de expansão, que prevê a abertura de 73 a 90 unidades até 2021. Também expandimos nossa presença de maneira estratégica por meio da aquisição do Instituto de Radiologia, em Natal (RN), estado em que não tínhamos presença, e da marca Lafe, no Rio de Janeiro.



Carlos Marinelli
Presidente do Grupo Fleury

Com um posicionamento sólido e uma trajetória de 93 anos entregando serviços de alta qualidade, demos um novo passo em 2018 para amplificar nossa presença na cadeia da saúde. Queremos ocupar espaços onde podemos gerar maior eficiência, com base no atributo de excelência da marca e contribuir com um modelo de maior sustentabilidade para o sistema de saúde. Reforçamos, assim, a Plataforma de Negócios em Saúde, que abriga novos segmentos e teve início com importantes destaques em 2018: passamos a oferecer o serviço de infusão de medicamentos, avançando na cadeia na etapa terapêutica. Também iniciamos a estruturação operacional do Day Clinic, na área de ortopedia, com procedimentos de média e baixa complexidades. Ainda, concluímos a aquisição da SantéCorp, que atua em serviços de gestão de saúde, inserindo o Grupo Fleury como importante provedor na oferta de soluções para a saúde corporativa. Também nessa área de gestão, celebramos uma parceria estratégica com o Hospital Sírio-Libanês para a oferta de atendimento primário para empresas no espaço de nossas unidades.

Para promover o conhecimento médico e científico, seguimos inovando e evoluindo em medicina de precisão. Lançamos o Oncofoco, primeiro exame diagnóstico genômico desenvolvido com o uso de inteligência artificial no Brasil. A partir do sequenciamento de próxima geração (Next Generation Sequencing), o novo exame avalia alterações dos genes relacionados a diferentes tipos de tumores. Essa tecnologia foi especialmente desenvolvida para pacientes oncológicos que apresentam quadros complexos e tem o objetivo de indicar uma alternativa terapêutica mais adequada. Ainda na área genética, desenvolvemos um exame que testa a resistência de drogas para o combate do câncer de pulmão, avaliando a droga mais precisa para o tratamento. Também lançamos um portfólio completo em neurogenética, que consiste em 23 testes genéticos para o diagnóstico de condições como autismo, epilepsias e outras síndromes neurológicas.

A transformação digital e as oportunidades que surgem a partir dela para otimização de recursos, produtividade, além de mais conveniência e agilidade nos serviços para os clientes, também seguem como prioridade em nossa estratégia. Ferramentas como a Recepção Digital e o Autoagendamento possuem o potencial de reduzir o tempo de espera nas unidades para nossos clientes e gerar ganhos de eficiência para a Companhia.

Todo esse planejamento estratégico tem se mostrado exitoso, o que é comprovado pelo nosso bom desempenho mesmo diante de um cenário macroeconômico instável. Nossa receita bruta avançou 11,3%, totalizando R\$ 2,9 bilhões, e a receita líquida cresceu 11,8%. O EBITDA também avançou 11,8%, com margem estável de 26,0% e o lucro líquido somou R\$ 331,6 milhões, alta de 3,4%.

Dessa forma, encerramos o ano de 2018 celebrando importantes conquistas, e confiantes na nossa resiliência, capacidade de entrega e na busca da perenidade dos nossos negócios. Ao mesmo tempo, seguimos atentos às necessidades da sociedade e empenhados em gerar retornos sustentáveis para todos os nossos *stakeholders*.

Carlos Marinelli
Presidente do Grupo Fleury

Marcio Pinheiro Mendes
Presidente do Conselho de Administração

Compromisso

Desde 2013, somos signatários do Pacto Global, das Nações Unidas, assumindo o compromisso de contribuir para o alcance da agenda global de sustentabilidade.

Pelo sexto ano consecutivo, integramos o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3.

Destaques de 2018

Expansão

Uma unidade aberta a
cada 18 dias

Entrada no mercado potiguar com a aquisição do
Instituto de Radiologia, em Natal (RN)

Aquisição da marca **Lafe**, no Rio de Janeiro (RJ)

Crescimento de 11,3% da receita bruta

Crescimento de 11,8% da receita líquida e do EBITDA

Diversificação

Serviço de **infusão de medicamentos** na etapa terapêutica

Fleury Day Clinic em Ortopedia

Aquisição da **SantéCorp**, empresa especializada em serviços de gestão de saúde

Parceria com o **Hospital Sírio-Libanês** para a oferta de atendimento primário

Receita diversificada
54,2% outras marcas e B2B
45,8% Fleury Medicina e Saúde

Excelência e inovação

Lançamento do **Oncofoco**, primeiro exame diagnóstico genômico desenvolvido com o uso de inteligência artificial no Brasil

Portfólio completo em neurogenética com **23 testes genéticos** para o diagnóstico de condições como autismo, epilepsias e outras síndromes neurológicas

161 inovações tecnológicas em medicina laboratorial

Socioambiental e governança

Instalação do **Conselho Fiscal**

Reformulação da avaliação de riscos de fornecedores

8,9 mil exames doados em ações sociais

6,3 mil participações voluntárias de colaboradores

Redução de 3,5% na geração de resíduos

O GRUPO FLEURY



1

Quem somos

Fazemos o melhor porque somos apaixonados pelo que fazemos

GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 102-7

Como uma das principais organizações de saúde e medicina do País, o Grupo Fleury tem como diferenciais a inovação em medicina e a busca contínua pela excelência técnica, médica e de atendimento.

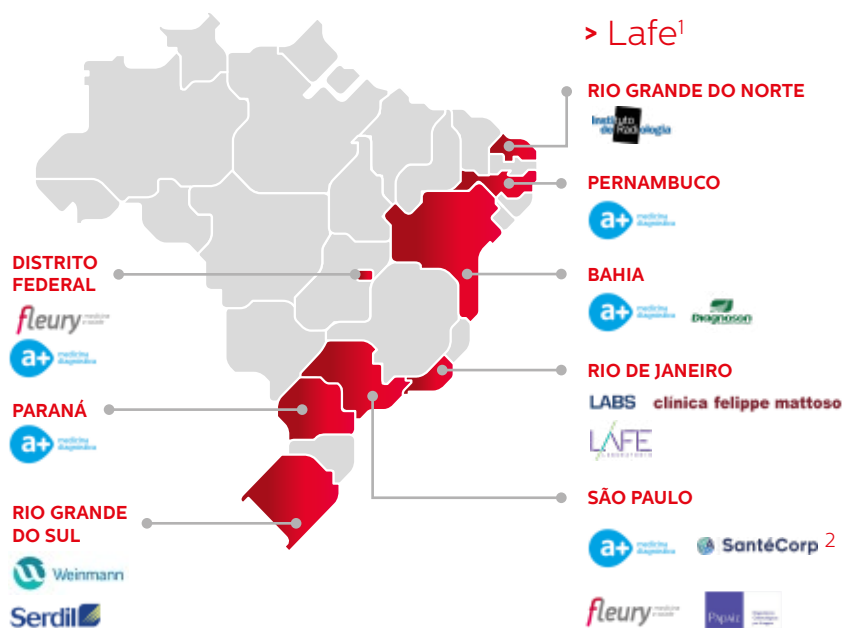
Em 2018, em consequência do nosso Plano de Expansão na Plataforma de Medicina Diagnóstica, uma nova unidade do Grupo Fleury foi aberta a cada 18 dias. Além disso, crescemos por meio de fusões e aquisições, chegando inclusive a mais um estado – o Rio Grande do Norte, por meio do Instituto de Radiologia de Natal. Ao mesmo tempo, estamos ampliando nossa presença em outros espaços da cadeia e, para isso, estruturamos a Plataforma de Negócios em Saúde, com iniciativas como a criação do Centro de Infusões, de soluções terapêuticas, e o início do desenvolvimento da operação Fleury Day Clinic, voltada a procedimentos de média e baixa complexidade em ortopedia, com inauguração prevista para 2019.

A partir desses movimentos estratégicos, queremos nos consolidar como solução de cuidado integrado do indivíduo, protagonizando a geração de valor para toda a cadeia da saúde, e contribuir com um modelo de maior sustentabilidade para esse sistema.

Marcas e unidades

Possuímos **11 marcas**

- > Fleury Medicina e Saúde
- > Weinmann Laboratório
- > Clínica Felipe Mattoso
- > a+ Medicina Diagnóstica
- > Labs a+
- > Diagnoson a+
- > Serdil
- > Instituto de Radiologia
- > Papaiz
- > SantéCorp
- > Lafe¹



Um total de

9.386

colaboradores³

1. Marca adquirida em 2018, que o Grupo Fleury passou a operar em 2019.
 2. A sede fica em São Paulo, mas a SantéCorp tem atuação em todo o Brasil.
 3. Não inclui as marcas recém-adquiridas Lafe, SantéCorp, IRN e Papaiz.

Como geramos valor

Temos compromisso continuado com a excelência

Baseado em nossa visão de levar saúde e bem-estar para a plena realização das pessoas, o Grupo Fleury estrutura suas unidades de negócio de forma a promover conhecimento e pesquisa para a prática clínica, excelência técnica, médica e de atendimento. Dessa maneira, geramos valor de forma ampla: para os nossos colaboradores e profissionais médicos com investimento em desenvolvimento e atualização constante, para os clientes que utilizam algum de nossos serviços e para o setor de saúde como um todo, o qual buscamos transformar por meio da excelência diagnóstica e da geração contínua de conhecimento.

Unidades de negócios



Unidades de atendimento



Operações diagnósticas em hospitais



Laboratórios de referência



Outros elos da cadeia do mercado da saúde

Nossa Essência GRI 102-16

Uma verdadeira **Paixão pelas Pessoas** e pelo que Fazemos.



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

Entusiasmo
Interdependência
Voltado ao cliente
Integridade
Excelência
Solidariedade
Inovação
Respeito

CAPITAL FINANCEIRO

> Receita bruta de R\$ 2,9 bilhões (+11,3%)

> R\$ 323,8 milhões em investimentos

COMO AGREGAMOS VALOR

> Olhar integrado para a cadeia da saúde e inovação resulta em novos modelos de negócios

NOSSOS RESULTADOS

> Pagamento de R\$ 315 milhões para nossos acionistas

> Lucro líquido de R\$ 331,6 milhões (+3,4%)

ONDE GERAMOS IMPACTO

> Perenidade da Companhia e contribuição para a sustentabilidade do setor de saúde

**CAPITAL HUMANO**

> 9.386 colaboradores e 3.811 terceiros

> 2,1 mil médicos prestadores de serviço

COMO AGREGAMOS VALOR

> Mais de 655 mil horas de treinamento

> Média de 58,75 horas de treinamento por colaborador

**NOSSOS RESULTADOS**

> R\$ 636 milhões pagos em salários e benefícios para colaboradores, que, junto com o investimento em desenvolvimento, criam um ambiente engajador e motivador

> 75% de favorabilidade na pesquisa de clima

ONDE GERAMOS IMPACTO

> Empregabilidade

> Retenção de talentos para a organização

Visão Missão Valores

**CAPITAL DE INFRAESTRUTURA**

> 11 marcas

> 24 hospitais parceiros

> 217 unidades de atendimento nos estados SP, RJ, RS, PE, BA, PR e RN e no DF

COMO AGREGAMOS VALOR

> Portfólio consolidado em Medicina Diagnóstica, que se expande geograficamente e em perfis de atendimento, e ampliação da presença em outros serviços na nova Plataforma de Negócios em Saúde

NOSSOS RESULTADOS

> Uma nova unidade a cada 18 dias

> Aquisição de novos negócios e estruturação de novas operações em outros segmentos da saúde

> Recepção Digital e Autoagendamento como parte da transformação e digitalização do negócio

ONDE GERAMOS IMPACTO

> Ocupação de espaços onde podemos gerar maior eficiência, com base no atributo de excelência da marca

**CAPITAL INTELLECTUAL**

> Mais de R\$ 14 milhões investidos em P&D

COMO AGREGAMOS VALOR

> Efetiva contribuição em pesquisa, desenvolvimento e conhecimento capazes de transformar a assistência em saúde

NOSSOS RESULTADOS

> 177 novos produtos em 2018

> 2 patentes depositadas e 2 concedidas

ONDE GERAMOS IMPACTO

> Soluções mais relevantes para a prática clínica, incorporando áreas de evolução e fronteira nas medicinas diagnóstica, preventiva e terapêutica

**CAPITAL AMBIENTAL**

> 290 aspectos ambientais levantados e monitorados

COMO AGREGAMOS VALOR

> Temos metas de redução de intensidade para resíduos comuns, consumo de água, papel, energia e emissão de gases de efeito estufa

NOSSOS RESULTADOS

> Redução de 3,5% na geração de resíduos

> Redução de 0,5% no consumo de papel

ONDE GERAMOS IMPACTO

> Busca pela redução da pegada ambiental

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO**Clientes**

75 milhões de exames/ano

Comunidades

R\$ 1,2 milhão em investimento social privado (recursos próprios) e R\$ 800 mil via incentivo fiscal

> 11,4 mil pessoas atendidas em projetos sociais

COMO AGREGAMOS VALOR

> Serviços de saúde de qualidade, precisos e assertivos para nossos clientes

> Promoção voluntária de educação e saúde nas regiões onde o Grupo atua

NOSSOS RESULTADOS

> 77% de Índice de Satisfação do Cliente (NPS)

> 6,3 mil participações de colaboradores nas iniciativas sociais do Grupo

> 8,9 mil exames doados

ONDE GERAMOS IMPACTO

> Mais acessibilidade a soluções de medicina de precisão e personalizada

TEMOS COMPROMISSO CONTINUADO COM A EXCELÊNCIA

- Fizemos a atualização para as versões 2015 das normas ISO 9001 e ISO 14001 de nosso Sistema de Gestão Integrada. Também expandimos a certificação de qualidade e meio ambiente para a Clínica Felipe Mattoso, da regional RJ.
- Conquistamos a acreditação da norma PALC 2016 (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos) para a Área Técnica do Hospital Samaritano de São Paulo.
- Iniciamos programas de acreditação para:
 - Marca Fleury pelo PADI (Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem) do Colégio Brasileiro de Radiologia;
 - Serviço de Densitometria Óssea da marca Fleury Medicina e Saúde em São Paulo pelo programa Proquadi (Programa de Qualidade em Densitometria), da Abrasso (Associação Brasileira de Avaliação Óssea e Osteometabolismo);
 - Novas unidades e serviços pelo Colégio Americano de Radiologia (ACR).
 - Início da certificação da Área Técnica do Hospital Sírio-Libanês pelo CAP (College of American Pathologists).



PILARES DE GESTÃO



Nossa governança corporativa

GRI 103-2, 103-3

O compromisso com a transparência é um valor fundamental para todas as empresas do Grupo Fleury. É ele, afinal, que orienta a nossa governança corporativa, garantindo o respeito aos acionistas e a todos os públicos que se relacionam conosco.

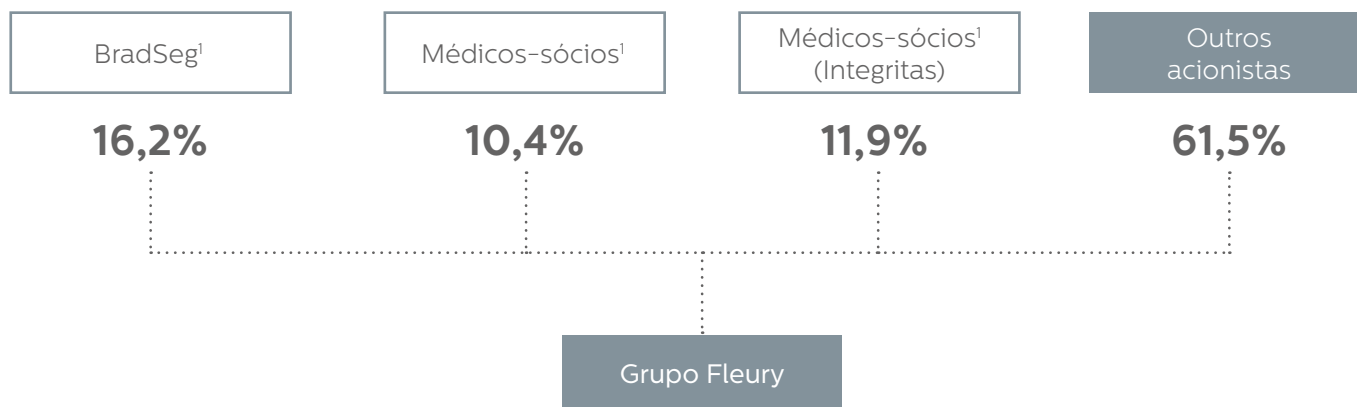
Nossas práticas e processos estão alinhados aos mais altos princípios de transparência, equidade, prestação de contas, ética e responsabilidade corporativa e socioambiental.

O Grupo Fleury tem suas ações comercializadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3), no Novo Mercado, segmento de listagem especial que exige a adoção do mais elevado padrão de governança corporativa. Está presente há seis anos consecutivos no ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) e também faz parte dos seguintes índices: Ibovespa, IBR-X 100, SmallCap, IGC (Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada) e ITAG (Índice de Ações com Tag Along Diferenciado).



PERFIL NO MERCADO DE CAPITAIS

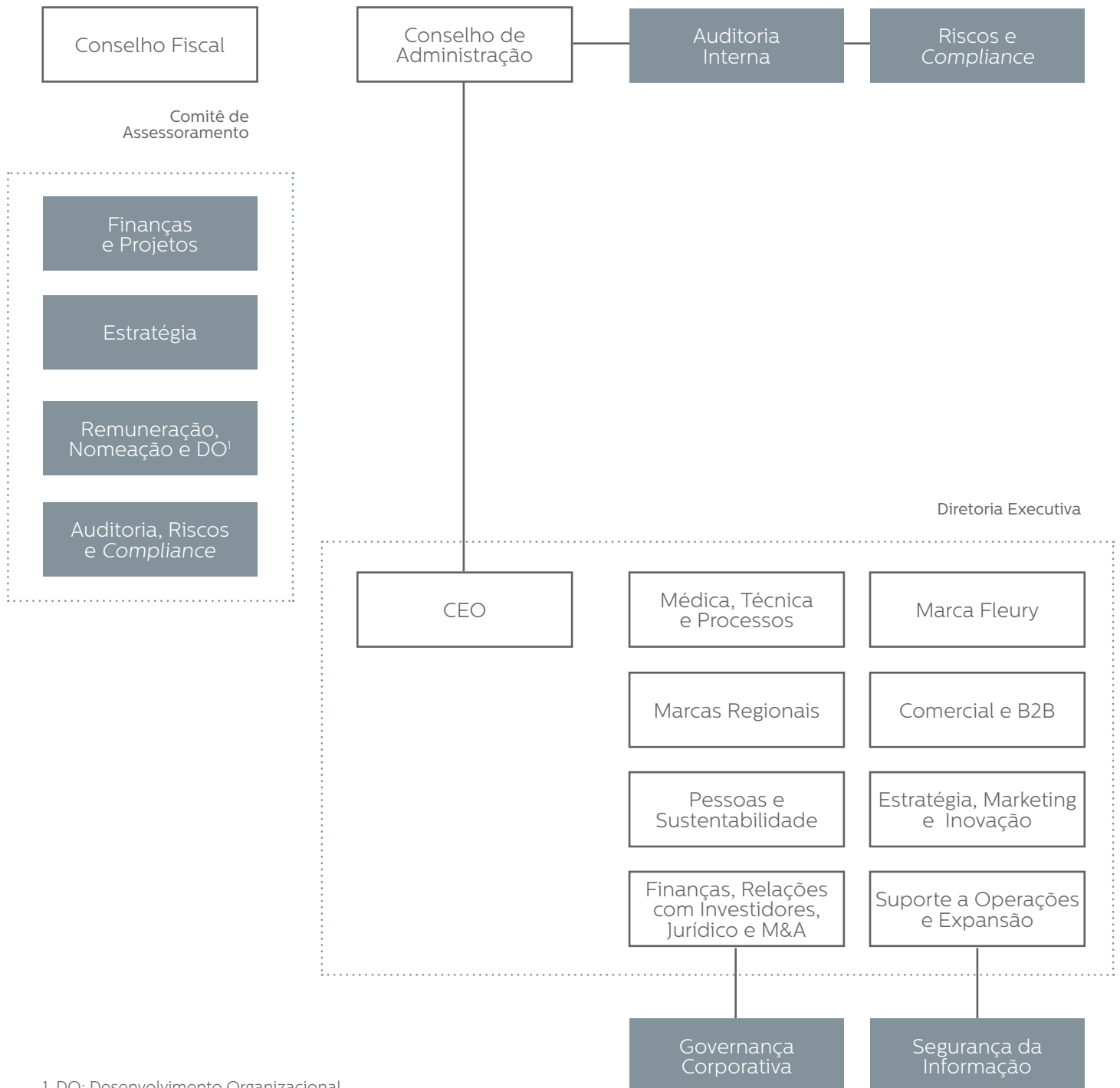
As ações do Grupo Fleury estão divididas da seguinte forma:



1. Membros do Acordo de Acionistas.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA GRI 102-18

Organizamos a nossa estrutura de governança de forma a atender às melhores práticas de mercado, garantindo os mais altos padrões de controle. Em 2018, realizamos pequenas mudanças nessa estrutura para readequá-la ao novo cenário da Companhia.

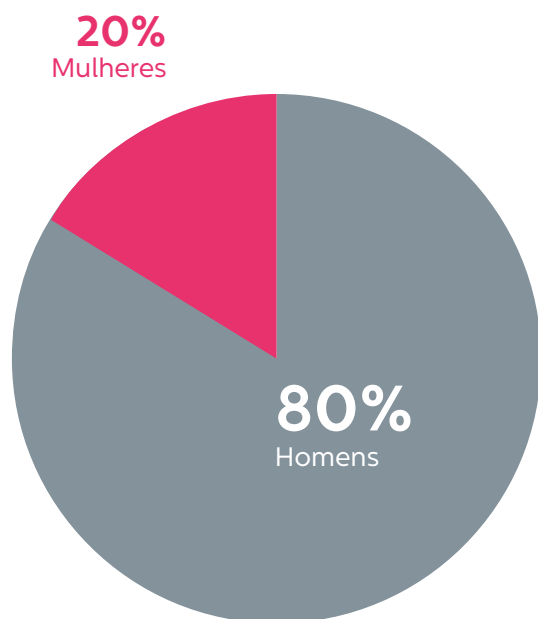


1. DO: Desenvolvimento Organizacional.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Tem como função dar o direcionamento geral aos negócios do Grupo e eleger a Diretoria Estatutária. Com funcionamento orientado pelo Regimento Interno, o Conselho conta com no mínimo sete e no máximo 11 membros efetivos e até oito membros suplentes. Todos eles são eleitos em Assembleia Geral e possuem mandatos de dois anos. A reeleição é permitida.

Perfil do Conselho de Administração



Membros¹

Marcio Pinheiro Mendes
Presidente

Fernando Lopes Alberto
Vice-Presidente

Rui Monteiro de Barros Maciel
Conselheiro

Andrea da Motta Chamma
Conselheira

Luiz Carlos Trabucco Cappi
Conselheiro

Samuel Monteiro dos Santos Junior
Conselheiro

Vinícius José de Almeida Albernaz
Conselheiro

Fernando de Barros Barreto
Conselheiro Independente

Cristina Anne Betts
Conselheira Independente

André Marcelo da Silva Prado
Conselheiro Independente

Ivan Luiz Gontijo Junior
Suplente

Octavio de Lazari Junior
Suplente

Manoel Antonio Peres
Suplente

1. Eleitos na Assembleia Geral Ordinária (AGO) de 2019, com mandatos até a AGO de 2021.

FAIXA ETÁRIA E GÊNERO¹

	FEMININO	MASCULINO	TOTAL	%
Até 30 anos	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	2	2	4	31
Acima de 50 anos	1	8	9	69
Total	3	10	13	100

1. Considera a composição do Conselho de Administração eleita em 2019, com mandato até agosto de 2021.

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO

Os Comitês de Assessoramento apoiam o Conselho de Administração fornecendo informações, análises e recomendações sobre assuntos específicos e estratégicos para o negócio. Eles têm caráter permanente e composição com prazo de dois anos contados a partir da sua eleição.

DIRETORIA EXECUTIVA ESTATUTÁRIA

Tem a função de conduzir os negócios do Grupo Fleury em linha com a orientação geral definida pelo Conselho de Administração, promovendo a operacionalização das estratégias definidas. A Diretoria Executiva Estatutária conta sempre com no mínimo três e no máximo dez membros eleitos pelo Conselho de Administração. Eles têm mandatos de dois anos e a reeleição é permitida.

Diretores

Carlos Alberto Iwata Marinelli
Presidente

Claudio Almeida Prado
Diretor Executivo de Suporte a Operações

Edgar Gil Rizzatti
Diretor Executivo Médico, Técnico e de Processos

Fernando Augusto Rodrigues Leão Filho
Diretor Executivo de Finanças,
Relações com Investidores, Jurídico e M&A

Jeane Tsutsui
Diretora Executiva de Negócios da Marca Fleury

José Roberto Araújo
Diretor Executivo Comercial e Negócios B2B

CONSELHO FISCAL

Instalado em 2018 por uma deliberação da Assembleia Geral Ordinária realizada em abril, o Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e seus respectivos suplentes. As responsabilidades desse colegiado, órgão necessariamente independente da administração da Companhia, são definidas pela Lei nº 6.404/76. Entre elas, estão a fiscalização das atividades da administração, a revisão das demonstrações financeiras e também a divulgação de conclusões aos acionistas.

Membros¹

José Maria Chapina Alcazar
Membro Efetivo

João Carlos de Oliveira
Membro Efetivo

Luciana Doria Wilson
Membro Efetivo

Adriana Ruiz Alcazar
Membro Suplente

Paulo Sérgio Rodrigues
Membro Suplente

Ana Carolina Ribeiro Strobel
Membro Suplente

1. Eleitos em 2019, com mandato até a primeira reunião do Conselho de Administração após a AGO de 2021.

Melhores práticas

Desde a nossa abertura de capital, em 2009, aderimos ao Novo Mercado – segmento de listagem da B3 que exige o atendimento dos mais altos padrões de governança corporativa do mercado de capitais brasileiro. Também optamos por adotar as principais práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

Como reconhecimento das nossas práticas, estamos presentes há seis anos consecutivos no ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) e também integramos o IGC (Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada) e o ITAG (Índice de Ações com Tag Along Diferenciado), entre outros.

Gestão de riscos

GRI 102-11, 102-15

O mapeamento contínuo dos riscos do negócio serve não só para mitigar os possíveis impactos negativos das nossas atividades como também para desenvolver novas oportunidades para o Grupo Fleury frente a cenários de risco.

Cuidamos dos riscos por meio de uma sólida estrutura de gestão ligada ao Conselho de Administração. Orientamos essas atividades por meio de políticas que definem claramente as responsabilidades e

mecanismos de controle envolvidos. Isso torna possível identificarmos os fatores que podem impactar a sustentabilidade do nosso negócio e criarmos planos preventivos para minimizar impactos ou mesmo gerar novas oportunidades.

PRINCIPAIS RISCOS SOCIOAMBIENTAIS INERENTES AO NEGÓCIO

Toda atividade envolve riscos que podem, eventualmente, resultar em danos aos *stakeholders* e ao meio ambiente, comprometendo a reputação e a própria perenidade do negócio. Com isso em mente, desenvolvemos uma estrutura de gestão de riscos robusta, dotada de instrumentos de apoio e com responsabilidades bem definidas.

Atender à legislação vigente e lidar com a variação de indicadores macroeconômicos e setoriais são riscos aos quais todos os negócios de uma economia estão sujeitos. A eles, somam-se os potenciais riscos socioambientais, especificamente relacionados ao nosso segmento de atuação, dentre os quais, os riscos relacionados às mudanças climáticas e as implicações que elas podem trazer aos negócios e à sociedade. Daí surgem a necessidade de medidas de adaptação de nossas operações e as oportunidades relacionadas a esse tema. Nos últimos anos, temos investido para evoluir o diagnóstico de doenças emergentes que podem se ampliar em um cenário de aquecimento global, tais como dengue, *chikungunya* e *zika*. Isso ocorreu, por exemplo, no caso de moléstias como a dengue (causada pelo vírus NS1), quando desenvolvemos tecnologia para possibilitar o diagnóstico já no primeiro dia da doença e não mais no quinto ou sexto dia – que é quando surgem os anticorpos que permitem o diagnóstico tradicional –, e no caso do desenvolvimento interno de um teste molecular para a detecção precoce dos vírus *chikungunya* e *zika*.

Principais instâncias de gestão de riscos:

- Gerência de Riscos e *Compliance*;
- Comitê de Auditoria e Riscos;
- Comitê Gestor de Crise (acionado em casos de contingência);
- Núcleo de Segurança do Paciente;
- Grupo de Emergências.

Principais políticas e processos de gestão de riscos:

- Política de Gestão de Riscos;
 - Dicionário de Riscos Corporativos;
 - Plano de Auditoria Interna bianual;
 - Plano de Continuidade dos Negócios;
 - Política de Integridade;
 - Política de Patrocínios e Doações;
 - Política de Divulgação de Informações e Negociação de Valores Mobiliários;
 - Política de Sustentabilidade;
- ...entre outras 40 políticas corporativas aproximadamente.

Veja a seguir os principais riscos monitorados pelo Grupo Fleury:

AMBIENTAIS

O principal risco ambiental envolvido no nosso negócio é, sem dúvida, a gestão de resíduos, dentre eles os químicos, os potencialmente infectantes e os rejeitos radioativos. Se feitas de maneira inadequada, todas essas atividades podem gerar impactos negativos no meio ambiente e na saúde da população. A fiscalização dos órgãos ambientais e sanitários representa um risco extra – com possíveis multas e autuações que poderiam prejudicar a nossa reputação e as nossas certificações, caso as diretrizes internas de descarte, coleta e tratamento não sejam cumpridas à risca.

Mitigamos esses riscos por meio da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental que determina os procedimentos a serem observados na gestão dos resíduos, de forma a atender tanto à legislação quanto ao compromisso da Companhia com a sustentabilidade. GRI 103-1



SOCIAIS

Os principais riscos sociais, inerentes aos nossos relacionamentos com *stakeholders*, estão associados à corresponsabilidade que o Grupo Fleury assume ao fazer a gestão dos fornecedores, da segurança do cliente final e da manutenção da sua reputação como um todo.

Fornecedores e prestadores de serviços que atuem em desacordo com a legislação ou com os nossos princípios e compromissos podem causar danos à nossa reputação e à qualidade de operação, por isso a *compliance* é cada vez mais determinante na escolha dos nossos fornecedores e prestadores de serviço. Mapeamos todos os fornecedores de risco dentro das nossas atividades, monitoramos aqueles mais críticos e promovemos o seu desenvolvimento por meio do Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (PERC), que realiza avaliações periódicas em diversas dimensões, incluindo sustentabilidade e inovação. Anualmente, atualizamos os critérios do programa a partir de uma consulta às áreas responsáveis pelos itens avaliados. Esse processo serve para identificar se há necessidade de inclusão de novos temas (*leia mais sobre o relacionamento com fornecedores na página 66*). GRI 103-1

Nossa reputação também pode ser afetada por possíveis eventos adversos com pacientes durante a realização de exames. Sendo o propósito fundamental do Grupo Fleury a promoção do bem-estar e da saúde dos clientes para além do estabelecido pela legislação e pelas regras existentes, contamos com diversas ferramentas de prevenção de falhas nas nossas operações diárias e com o monitoramento do tema pelo Núcleo de Segurança do Paciente. Além disso, fazemos questão de estar bastante próximos dos nossos clientes para ouvir as suas opiniões e manter o nosso elevado patamar de excelência durante todo o ciclo de relacionamento (*saiba mais na página 39*).

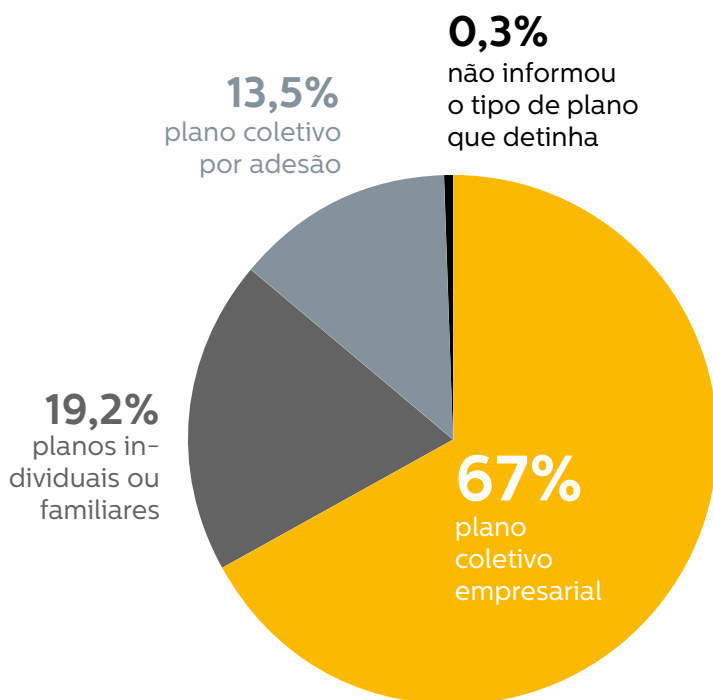
CENÁRIO E DESAFIOS



Panorama macroeconômico e setorial

GRI 201-1, 201-2

De acordo com dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), até dezembro de 2018, o número de beneficiários de planos privados de saúde no Brasil era de 47,4 milhões de pessoas – uma variação positiva de 0,4% (equivalente a 200 mil pessoas) na comparação com o ano de 2017. Também de acordo com a ANS, a distribuição dos tipos de planos hoje existentes entre esses beneficiários era a seguinte:



A grande prevalência de beneficiários de planos coletivos empresariais mostra que o setor de saúde privada brasileiro tem a sua base de clientes diretamente afetada em momentos de crise econômica e desemprego. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ao final de 2018 havia 12,2 milhões de brasileiros desempregados, ou 11,6% da população economicamente ativa – número semelhante a 2017, quando foi de 11,8%.

1. Relatório Focus divulgado pelo BC em 17/5/2019.



A prevalência de planos coletivos empresariais mostra que o setor de saúde privada brasileiro tem a sua base diretamente afetada em momentos de crise econômica e desemprego

A melhora ainda tímida nesse indicador e as previsões cautelosas sobre um reaquecimento mais consistente da economia – com a previsão de crescimento do PIB em 2019 de 1,24%¹ – mostram que o cenário macroeconômico no Brasil continua bastante desafiador, com reflexos diretos para o mercado da saúde.



DESAFIOS DO NEGÓCIO

A maior preocupação do mercado da saúde privada são os custos, o equilíbrio econômico e a sustentabilidade do sistema. O Grupo Fleury está especialmente bem equipado para não só seguir tendo bons resultados em meio a esse cenário como também para contribuir com o setor como um todo, testando novos modelos de negócio e assumindo a dianteira na negociação com parceiros, clientes e instituições. [GRI 102-40, 102-42](#)

Isso se comprova por meio de um consolidado portfólio de marcas em Medicina Diagnóstica, que vem se expandindo geograficamente e em diferentes perfis de atendimento, e na busca por ampliar nossa presença em outros serviços, que reunimos na nova Plataforma de Negócios em Saúde.

Na gestão de negócios no setor, poucos fatores oneraram tanto o sistema quanto diagnósticos equivocados ou exames desnecessários. Tratamentos corretos dependem de diagnósticos assertivos e precisos, e não são poucos os pacientes que necessitam de avaliações médicas especializadas e com excelência.

Assim, a organização segue progredindo no caminho traçado no planejamento estratégico e que a levará a ser uma plataforma de saúde à qual pacientes poderão recorrer em busca de exames, atendimento ambulatorial de saúde primária, infusões terapêuticas, cirurgias simples e pequenos procedimentos em geral. Investir em vertentes como a atenção primária – escopo da parceria estratégica da Companhia com o Hospital Sírio-Libanês para a oferta de atendimento em empresas – e saúde corporativa – área de atuação da SantéCorp, adquirida pelo Grupo Fleury em dezembro de 2018 – estão entre as melhores e mais eficazes maneiras de utilizar com mais racionalidade os recursos disponíveis no sistema.

Enquanto a chamada inflação médica chegou a 15% em 2018, o Grupo Fleury conseguiu contrariar essa tendência: os nossos gastos com assistência à saúde dos nossos colaboradores e seus dependentes (uma soma que chega a 18 mil vidas) caíram 6% em relação a 2017. Assim, conseguimos comprovar em nossa gestão interna o que o investimento das empresas em atenção primária, ambulatorios corporativos, qualidade de vida e bons diagnósticos pode fazer não só pela saúde das pessoas, mas também pela sustentabilidade de todo o sistema. E esse movimento vai ao encontro de uma ainda incipiente – mas impactante – tendência no modelo de remuneração do mercado, na qual o chamado *fee for service* dará cada vez mais lugar a um modelo baseado em valor. Em outras palavras, as instituições da saúde privada serão cada vez mais remuneradas pelo desfecho, ou seja, pela qualidade do resultado final que as suas ações têm sobre a saúde dos seus pacientes; e menos pela pura e simples quantidade de procedimentos feitos.



Estratégia de sustentabilidade

GRI 102-40, 102-42, 102-43

A cada três anos, avaliamos os principais impactos e relações associados ao nosso negócio por meio do Ciclo Estratégico de Sustentabilidade, um importante insumo para mapearmos tendências do setor, demandas de *stakeholders* e desafios e oportunidades ligados ao amadurecimento da gestão quanto a tópicos socioambientais e econômicos. O atual Ciclo Estratégico se estenderá até 2020.

O processo mais recente de materialidade para a definição dos temas mais relevantes foi feito em 2017 e incluiu a consulta aos stakeholders, como colaboradores, entidades relacionadas ao meio ambiente e à regulamentação do setor, acionistas, fornecedores, pesquisadores, organizações de saúde pública e clientes.

A nossa Política de Sustentabilidade é o instrumento que alinha a nossa estratégia mais ampla a compromissos associados ao tema. Após revisão feita em 2017, esse documento ganhou uma versão no ano em nosso site (www.fleury.com.br/ri).

A cada novo projeto ou unidade inaugurada, agimos desde o princípio de forma a priorizar a sustentabilidade em conjunto com a equipe responsável pelo plano de expansão e também com as equipes de manutenção. E o mesmo procedimento é feito nas marcas que estão sendo adquiridas. Todas as práticas de sustentabilidade, certificações e creditações são avaliadas desde o início do processo de integração.

[Conheça nossos temas materiais na página 3](#)



COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS GRI 102-12

- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): estabelecidos pela Organização das Nações Unidas em 2015, eles são um guia para orientar empresas, governos, instituições e comunidades e incentivam o amadurecimento das ações de sustentabilidade do Grupo Fleury. O estudo realizado em 2018 para a classificação das nossas ações em relação aos objetivos listados pela ONU será revisado durante o ano de 2019;
- Pacto Global das Nações Unidas: somos signatários desde 2013, comprometendo-nos a trabalhar em defesa dos direitos humanos, da ética, de relações de trabalho justas e do gerenciamento de impactos ambientais. Além disso, também participamos do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e de grupos de trabalho sobre direitos humanos e mudanças climáticas da Rede Brasil do Pacto Global;
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE): em 2018, fomos pela sexta vez selecionados para integrar a carteira da B3 que valoriza companhias comprometidas com o desenvolvimento sustentável;
- Princípios de Empoderamento das Mulheres: da ONU Mulheres, essa rede global, na qual ingressamos em 2017, reúne empresas comprometidas com práticas de respeito e igualdade de oportunidades;
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção: desde 2010, somos signatários do Pacto – concebido por Instituto Ethos, Comitê Brasileiro do Pacto Global e escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (Unodoc);
- GHG Protocol: estamos há nove anos no Programa Brasileiro GHG Protocol, voltado à comunicação transparente de organizações quanto às suas emissões de gases de efeito estufa (GEE) por meio de inventários;
- Carbon Disclosure Project (CDP): sistema global de divulgação de emissões de carbono para que investidores, empresas, cidades e países gerenciem seus impactos ambientais.



Reforçamos nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável acompanhando iniciativas globais e apoiando entidades setoriais nacionais e internacionais



INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA

TEMAS MATERIAIS

- Inovação técnico-científica
- Saúde financeira do negócio

ODS



Capitais



4

Nossos resultados

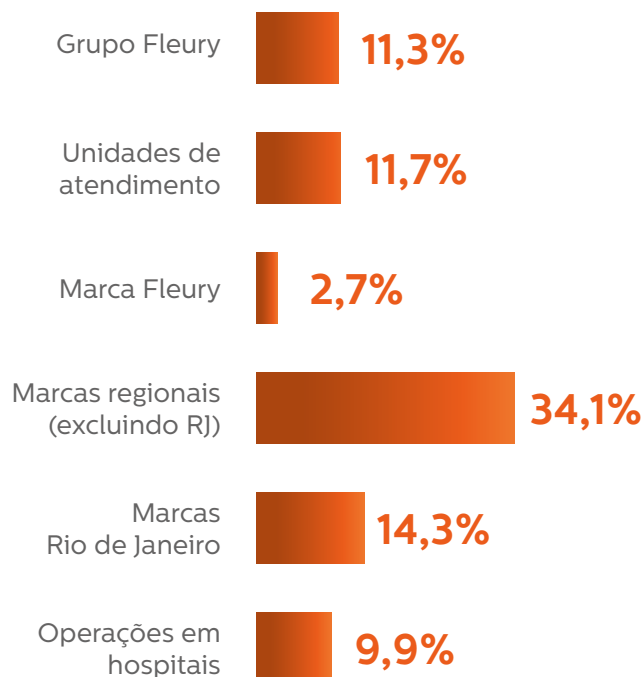
GRI 103-2, 103-3

O ano de 2018 foi de crescimento de receita em todos os segmentos e negócios, apesar dos desafios econômicos e setoriais, o que comprova o êxito do nosso planejamento estratégico e a nossa resiliência. A receita bruta teve expansão de 11,3% – sendo que as unidades de atendimento registraram 11,7%; as operações em hospitais, 9,9%, e a marca *premium* (Fleury Medicina e Saúde), 2,7%. O EBITDA avançou 11,8%. Esse desempenho foi possível porque estamos posicionados em diferentes mercados dos segmentos intermediário e *premium*, com um portfólio de marcas reconhecidas pela excelência médica e técnica e também de atendimento.

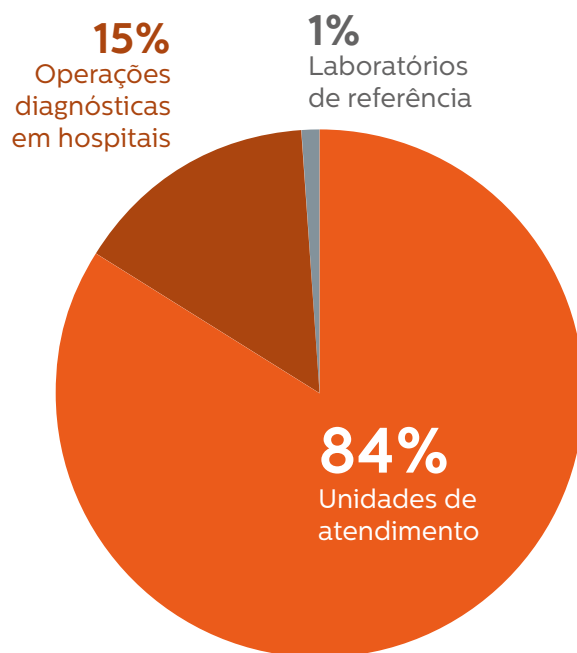
Até 2017, nossa receita estava concentrada na marca Fleury Medicina e Saúde, que era responsável por 52% do total, e o restante distribuído entre as outras marcas e parcerias com hospitais. Em 2018, a proporção se inverteu pela primeira vez: a marca Fleury Medicina e Saúde trouxe 45,8% da receita e as outras marcas e B2B foram responsáveis por 54,2%, demonstrando o sucesso da estratégia de expansão e diversificação dos negócios. A margem EBITDA consolidada do Grupo se manteve em 26%, mesmo durante essa intensa fase de mudanças e crescimento das atividades – com desafios do mercado e do cenário macroeconômico do País.

Mais de 11%
cresceram a receita bruta e o EBITDA em 2018, desempenho possível porque estamos posicionados em diferentes mercados e temos portfólio reconhecido pela excelência médica, técnica e de atendimento

Crescimento em 2018



Composição da receita



O ganho de eficiência operacional e de produtividade que temos obtido tem trazido reflexos positivos para as marcas. Apesar dos altos custos representados pela implantação de novas tecnologias e de equipamentos de última geração, existe, por outro lado, uma queda relativa no custo de algumas metodologias – notadamente as de sequenciamento genético. Isso tem favorecido a ampliação da internalização de alguns exames genômicos, possibilitando a redução nos prazos de entrega e, em alguns casos, com reflexos positivos nos preços praticados.

INDICADORES FINANCEIROS (R\$ MILHÕES)

	2018	2017	VARIAÇÃO
Receita bruta	2.879,6	2.586,5	11,3%
Receita líquida	2.664,5	2.383,0	11,8%
Lucro bruto	808,5	736,1	9,8%
EBITDA	691,6	618,7	11,8%
Lucro líquido	331,6	320,6	3,4%
Lucro líquido caixa	359,9	392,6	-8,4%
Geração de caixa operacional	701,5	529,6	32,5%
Glosas (% receita bruta)	-1,4%	-1,7%	27bps
Margem bruta %	30,3%	30,9%	-54 bps
Margem EBITDA %	26,0%	26,0%	0 bps
Taxa efetiva (IR/CSLL)	-26,5%	-25,0%	-145 bps
Margem líquida %	12,4%	13,5%	-101 bps
Lucro líquido caixa / receita líquida	13,5%	16,5%	-297 bps
Ger. caixa operacional / EBITDA	101,4%	85,6%	1.582 bps
EV/EBITDA (LTM)	9,8	15,7	-38,0%
P/E (LTM) (lucro líquido / caixa)	17,4	23,8	-26,9%
ROE (LTM)	19,2%	19,8%	-59 bps
ROIC (LTM)	15,3%	15,5%	-19 bps
ROIC sem ágio (LTM)	41,2%	43,8%	-266 bps

ANÁLISE DE INDICADORES

RECEITA BRUTA

Em 2018, a receita bruta do Grupo Fleury cresceu 11,3%, com destaque para o aumento das marcas regionais, excluindo o Rio de Janeiro (+34,1%) e marcas do Rio de Janeiro (+14,3%). Nas unidades de atendimento, o indicador teve crescimento de 11,7%. A eficiência dos ativos – medida por meio da receita bruta por metro quadrado – apresentou redução

de 0,8% na comparação com igual período de 2017, enquanto a eficiência da receita bruta por Unidade de Atendimento (UA) cresceu 0,8%, atingindo R\$ 3,2 milhões no quarto trimestre de 2018. Cabe ressaltar que a eficiência dos ativos é impactada pela abertura de novas unidades que ainda estão em processo de maturação.

RECEITA BRUTA MÉDIA POR EXAME

	2018	2017	VARIAÇÃO
Grupo Fleury	38,4	37,7	1,6%
Unidades de atendimento	55,1	54,6	0,9%
Operações em hospitais	14,0	13,7	1,8%
Laboratório de referência	35,1	36,7	-4,2%

RECEITA LÍQUIDA

Em 2018, o aumento da receita líquida foi de 11,8%, fazendo com que o índice chegasse a R\$ 2.664,5 milhões.

CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O indicador inclui despesas com pessoal e serviços médicos; aluguéis, serviços com ocupação e utilidades; material direto e intermediação de exames; depreciação/amortização e gastos gerais. Em 2018, esses gastos tiveram um crescimento de 12,7%, com uma alta de 54 bps em relação à receita líquida, em função do aumento nas contas de depreciação e amortização (+38,5%); aluguéis, serviços com ocupação e utilidades (+14,1%); e material direto e intermediação de exames (+10,3%).

LUCRO BRUTO

O indicador cresceu 9,8% em relação ao ano anterior, e a margem bruta chegou a 30,3% – uma redução de 54 bps.

DESPESAS OPERACIONAIS

No ano, elas apresentaram crescimento de 17,8% e avanço de 58 bps em relação à receita líquida, com aumento de 18,6% em depreciação e amortização e de 14,5% em despesas gerais e administrativas.

EBITDA

O EBITDA registrou aumento de 11,8%, sendo que a margem EBITDA permaneceu estável (em 26%) em comparação a 2017. O crescimento significativo em marcas regionais foi um dos destaques do ano, neutralizando impactos do processo de integração das novas unidades (*ramp-up*) e da mudança do *mix* de marcas.

LUCRO LÍQUIDO

O indicador também registrou performance positiva no consolidado do ano, atingindo R\$ 331,6 milhões – 3,4% acima do ano anterior. Já a margem líquida ficou em 12,4%, uma redução de 101 bps.

INVESTIMENTOS

Em 2018, os investimentos atingiram R\$ 323,8 milhões, com 50,7% deles dedicados ao Plano de Expansão e a melhorias de unidades de atendimento. Em 2017, havíamos investido R\$ 295,6 milhões, sendo que 61,5% desse valor foi concentrado na expansão.

EMISSÃO DE DEBÊNTURES

Em abril, aprovamos a realização da quarta emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações no valor total de R\$ 500 milhões, em duas séries, no valor de R\$ 250 milhões cada uma. A captação será destinada ao reforço de caixa. O prazo de vencimento é de cinco anos, com remuneração de 100% do CDI mais 0,35% ao ano para a primeira série, e 0,60% para a segunda série.

DESEMPENHO NO MERCADO DE AÇÕES

Em 2018, as ações do Grupo Fleury encerraram o ano cotadas a R\$ 19,78. O volume financeiro médio diário de negociação das ações atingiu R\$ 45,7 milhões, montante 10,2% maior que o realizado no mesmo período de 2017. Como reflexo dessa evolução de volume e negócios, o Índice de Negociabilidade atingiu 0,503%.

DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

O Conselho de Administração aprovou, em reuniões realizadas nos dias 26 de julho de 2018, 26 de dezembro de 2018 e 27 de fevereiro de 2019, o pagamento de remuneração aos acionistas no total de R\$ 315,0 milhões, sendo R\$ 217,6 milhões na forma de dividendos e R\$ 97,7 milhões na forma de juros sobre capital próprio. As distribuições equivalem a R\$ 1,00 por ação, *payout* de 95% do lucro líquido do ano e *dividend yield* de 4,8%, considerando o valor da ação no fechamento de 28 de dezembro de 2018.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (R\$)¹ GRI 201-1

GERADO	2017	2018
Receitas (R\$)	2.547.352.000	2.847.345.000
DISTRIBUÍDO	2017	2018
Custos operacionais	243.830.000 (16%) ²	282.436.000 (16,88%)
Salários e benefícios de empregados	576.610.000 (37,9%) ²	636.134.000 (38,01%)
Pagamentos a provedores de capital	304.587.000 (20,1%) ²	315.005.000 (18,82%)
Pagamentos ao governo	380.174.000 (25%) ²	423.344.000 (25,3%)
Reserva legal	16.031.000 (1%) ²	16.580.000 (0,99%)
Total	1.521.232.000 (100%)	1.673.499.000 (100%)
RETIDO	2017	2018
“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”	1.026.120.000 ²	1.173.846.000

1. Dados de 2016 não mapeados.

2. Valores corrigidos de acordo com DVA consolidada de 2017.

Expansão e crescimento

Uma nova unidade aberta a cada 18 dias. Esse foi o ritmo do nosso processo de expansão das atividades em 2018. As 20 inaugurações foram distribuídas da seguinte forma:

- > **São Paulo:** 12 unidades da marca a+ Medicina Diagnóstica e uma da marca Fleury Medicina e Saúde.
- > **Rio de Janeiro:** quatro unidades da marca Labs a+ e duas da Clínica Felipe Mattoso.
- > **Pernambuco:** uma unidade da marca a+ Medicina Diagnóstica.

Apenas em 2018, contratamos um total de 488 médicos e outros 84 ingressaram no nosso quadro de funcionários por meio de aquisições. Desde outubro de 2016 – início da implementação do plano de expansão – até dezembro de 2018 inauguramos 53 unidades. Conforme o *guidance* divulgado, nossa previsão é de que sejam inauguradas entre 73 e 90 unidades até 2021.

Paralelamente a essa expansão orgânica, seguimos realizando aquisições estratégicas em 2018, dentre as quais se destacam o Instituto de Radiologia de Natal (IRN), na capital do Rio Grande do Norte, e a celebração do contrato para a aquisição da marca Lafe, na cidade do Rio de Janeiro. A operação no IRN, que conta com 50 anos de atuação, mostrou resultados ainda em 2018, superando as expectativas – a ponto de a unidade Tyrol dessa marca ter se tornado a maior do Grupo Fleury em número de fichas abertas por dia.

Também merece destaque entre as nossas conquistas do ano a integração de sistemas e processos realizada com a marca Serdil, em Porto Alegre (RS). A empresa, presente no segmento há 45 anos, foi integrada à operação ao longo de 2017 e 2018, e essa iniciativa representou a entrada do Grupo no mercado gaúcho de exames de imagem.

Novas áreas de atuação

Parte fundamental da nossa estratégia, a expansão das nossas atividades em direção a outros segmentos de atuação na cadeia, dentro da Plataforma de Novos Negócios em Saúde, teve em 2018 os seguintes destaques:

- Aquisição, em dezembro, da SantéCorp, empresa dona de uma carteira com 300 mil vidas e especializada em saúde corporativa – com especial foco na atenção primária aos colaboradores dos seus clientes. Entre os serviços prestados pela empresa adquirida estão gestão de ambulatórios dentro de empresas, segunda opinião médica, gestão de pacientes com altos gastos em saúde, acompanhamento de casos de pacientes crônicos e rede de referência médica;
- Centro de Infusões, criado para oferecer excelência e acolhimento a pacientes que sofrem de doenças crônicas como lúpus, psoríase e artrite reumatoide, por exemplo, e que precisam fazer uso dos chamados medicamentos imunobiológicos. Já são mais de 30 as medicações disponíveis para melhorar o tratamento dessas doenças, gerando mais qualidade de vida para os clientes finais e ganhos tanto para o sistema quanto para a sociedade como um todo (dado que esses pacientes poderão se ausentar menos do trabalho, mantendo uma vida mais produtiva);
- Parceria com o Hospital Sírio-Libanês em um modelo de atuação em saúde primária que será gradualmente expandido. Além disso, o Grupo Fleury é responsável pelos diagnósticos do primeiro ambulatório corporativo do hospital, localizado no Banco Votorantim. Em 2019, inauguramos o Fleury Day Clinic, que viabiliza exames para diagnóstico, terapias de reabilitação e procedimentos de ortopedia de baixa complexidade (como artroscopias em pacientes de menor risco).

Cultura de inovação

O nosso jeito de trabalhar está pautado por critérios de inovação que nos fazem acreditar ser possível alcançar a sustentabilidade do setor, combinando um uso eficiente de recursos e serviços, mais qualidade e segurança nos atendimentos e maior acesso das pessoas aos sistemas de saúde.

O ano de 2018 foi transformador nesse quesito para o Grupo Fleury. Em fevereiro, no âmbito do projeto Fleury Lab Startups (voltado à prospecção de antenas de inovação para a geração de negócios baseados em tecnologias digitais disruptivas), a organização inaugurou uma sala no inovabra habitat, o ecossistema criado pelo Bradesco para promover a inovação dentro e fora do banco e que abriga 200 *startups* focadas em *blockchain* e inteligência artificial. No inovabra nos aproximamos de mais de 50 *startups* durante o ano e, entre outras ações, construímos, em parceria com a *startup* Data H, um sistema para identificação de pneumonia em imagens de raios-X.

A soma de forças com *startups* tem sido muito positiva e, por essa razão, estruturamos ao longo de 2018 (para inauguração em fevereiro de 2019) o Fleury Lab. Localizado na capital paulista, esse espaço próprio para a inovação reúne todos os times do Grupo que lidam com assuntos digitais. Com capacidade para 80 pessoas, o Fleury Lab conta com profissionais como desenvolvedores, gerentes de produto e designers de experiência de usuário trabalhando em *squads* multidisciplinares. Para atrair e reter a nova geração de talentos que se dedica ao movimento de inovação, decidimos criar uma política específica de remuneração, contratação e compras – sempre com a ideia de fortalecer a inovação dentro do negócio sem perder a qualidade e a credibilidade de uma empresa com mais de 90 anos de existência.



Para atrair e reter a nova geração de talentos que se dedica ao movimento de inovação, criamos uma **política específica de remuneração, contratação e compras** – sempre com a ideia de fortalecer a inovação

PLATAFORMA FLEURY GENÔMICA

Estruturamos, em 2018, o Fleury Genômica, uma plataforma *online* que disponibiliza a pacientes e médicos de todo o Brasil um pacote de painéis de investigação genética. Os dois testes genômicos mais emblemáticos da capacidade de inovação da Companhia são o chamado TOT – que auxilia na identificação de tumores de origem primária desconhecida, algo especialmente útil no direcionamento da conduta terapêutica – e o Oncofoco, um exame que combina o conhecimento médico do Grupo Fleury com recursos de inteligência artificial para rastrear um acervo global sobre neoplasias alimentado pelos maiores centros de referência mundiais, de forma a indicar os recursos disponíveis para tratamento do caso em investigação.

Os projetos na área de genômica estão crescendo expressivamente e tendo cada vez mais aceitação por parte do mercado. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) incluiu 39 novos testes nessa área em seu Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, e estamos trabalhando ativamente para sanar dúvidas de operadoras de saúde e de médicos a respeito das possibilidades da genômica em medicina diagnóstica. O alto nível da nossa assessoria médica e a sua imagem perante o mercado têm sido fundamentais nesse processo de esclarecimento, que jamais perde de vista a orientação de onerar o sistema o mínimo possível.

A maior parte da demanda por esses produtos ainda é do tipo B2B (ou seja, proveniente de solicitações de médicos, hospitais e afins). Mas as vendas feitas pelo site dedicado e pelos canais diretos com os médicos registraram crescimento nos últimos anos. A experiência de *e-commerce* proporcionada pelo Fleury Genômica é completa: o cliente final adquire o exame, recebe o kit em casa e, depois, tem acesso ao resultado.

No caso do Oncofoco, por exemplo, a avaliação do chamado Perfil Genético Tumoral se baseia no sequenciamento (também de nova geração) de 72 genes relacionados a diferentes tipos de tumores sólidos, auxiliando na definição do plano terapêutico e fornecendo resultados de forma estruturada, com informações sobre alterações clinicamente relevantes, possíveis terapias específicas e ensaios clínicos disponíveis.



Levamos o **Oncotype DX** para avaliar tumores de mama de pacientes do sistema público, a fim de definir a real necessidade de uso de quimioterapia

ONCOTYPE DX

Entre os maiores destaques do portal está o Oncotype DX. Por meio da análise de 21 genes de tecidos tumorais de tumores sólidos feita por meio de um sequenciamento de nova geração que faz uso de inteligência artificial, esse exame é capaz de indicar se o tratamento quimioterápico será necessário ou não, bem como as chances de haver recorrência da doença quando feito em estágios iniciais. O Grupo Fleury é a única instituição a contar com esse exame em toda a América Latina.

Desenvolvido pela empresa americana Genomic Health, com a qual temos parceria desde 2015, o Oncotype DX representa uma verdadeira revolução na maneira pela qual determinados tipos de câncer são tratados. Um estudo feito nos Estados Unidos com mais de dez mil pacientes de câncer revelou que em 80% dos casos de câncer de mama a quimioterapia não trouxe reais benefícios e pôde ser dispensada com segurança – a ponto de o exame ter sido aprovado por países como Estados Unidos, Alemanha, França e Inglaterra.

Em parceria com o Hospital Pérola Byington (especializado em oncologia genital e mamária), levamos em outubro de 2018 o Oncotype DX para avaliar tumores de mama de pacientes do sistema público, a fim de definir a real necessidade de uso de quimioterapia em mulheres com risco intermediário de recidiva – ou, em outras palavras, verificar se o resultado do estudo americano se repetiria aqui, dado que estamos falando de populações geneticamente distintas e de um país onde provavelmente as pacientes acabam sendo diagnosticadas mais tarde.

A ideia é realizar o exame em 600 mulheres ao longo de 2018 e 2019. Até março de 2019, cem pacientes já haviam sido testadas, e foi comprovado o índice de dispensa da quimioterapia em 70% dos casos. As pacientes que não precisam desse tipo de tratamento são submetidas à hormonioterapia – mais barata, mais conveniente e com menos efeitos colaterais. No sistema público, o exame acaba tendo o benefício adicional de diminuir a fila da quimioterapia para os pacientes que realmente precisam dela.

PRODUTOS E SERVIÇOS: INOVAÇÃO NA PRÁTICA

Refletindo nossos esforços e investimentos, em 2018 lançamos 177 novos produtos, ampliando o resultado em inovação que no ano anterior registrou 138 lançamentos. Desde 2014, 528 novas soluções foram desenvolvidas para nossos clientes, com foco na incorporação de áreas de evolução e fronteira nas medicinas diagnóstica, preventiva e terapêutica.

Em medicina personalizada e de precisão, desenvolvemos internamente, por meio da nossa área de P&D, o teste de biópsia líquida EGFR T790. Esse novo exame genético pesquisa alterações genéticas clinicamente relevantes em tumores de forma a testar a resistência de diversas drogas no combate do câncer de pulmão – direcionando o tratamento para a medicação mais precisa para cada caso.

Também tivemos avanços em soluções diagnósticas personalizadas por meio da nossa área de genômica, aumentando o nosso portfólio oncológico – que conta hoje com mais de 280 testes.

Outros produtos e serviços

Também em 2018, o Fleury inaugurou um painel para investigação de doenças neurológicas – como distúrbios do movimento, epilepsias, quadros neurovasculares e neuropatias periféricas, entre outras moléstias. Além disso, criamos em parceria com a Beneficência Portuguesa de São Paulo um outro produto para a análise de síndromes hereditárias ligadas à oncologia.

A hipercolesterolemia familiar também já pode ser tratada com o auxílio de um novo teste genético presente na nossa plataforma.

Ainda, foi de grande importância a ampliação da oferta de testes pré-natais não invasivos (ou NIPT, a sigla em inglês para *Noninvasive Prenatal Testing*) que detectam, entre outras doenças, a Síndrome de Down. Isso reflete o nosso esforço em disponibilizar as soluções diagnósticas mais relevantes para a prática clínica – e com a maior capilaridade e excelência possíveis.

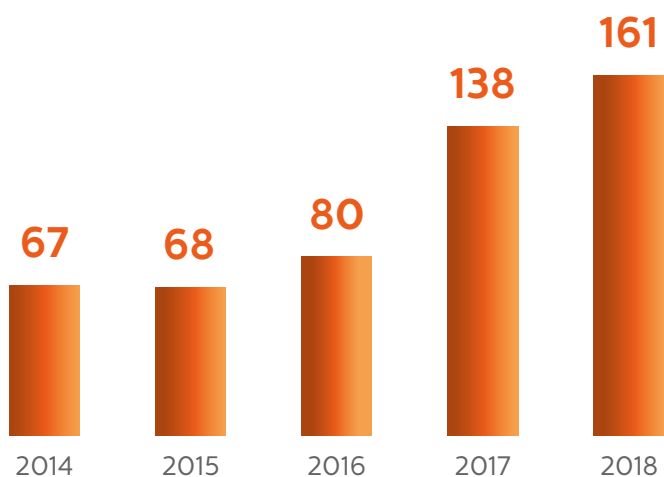
PESQUISA & DESENVOLVIMENTO

Oferecer aos clientes e à sociedade como um todo uma efetiva contribuição na área de Pesquisa & Desenvolvimento é uma das nossas maiores prioridades. Nesse campo, ainda mais importante do que resultados é a geração contínua de conhecimento capaz de transformar a saúde e a assistência.

O objetivo do Grupo Fleury é ser uma organização cada vez mais conhecida por gerar conhecimento na área médica, em contato com redes de talentos no Brasil e no exterior. O campo de doenças raras abre enormes possibilidades de estudo, investigação e colaboração científica com grandes instituições científicas do mundo, buscando melhorar os desfechos e resultados para quem acessa nossos produtos e serviços.

As equipes de P&D mantêm diálogos com universidades e centros de pesquisa, além de fornecedores, pacientes e equipes médica e técnica. Em 2018, a alocação contínua de recursos em P&D levou a 161 inovações tecnológicas em medicina laboratorial, sendo: 95 novos produtos, 12 internalizações, 53 alterações de metodologias e um *techtransfer*. Na área de diagnóstico por imagem, foram 16 as inovações tecnológicas implantadas.

Inovação em medicina laboratorial



Um dos grandes destaques de 2018 para além da área de genômica (*leia mais na página 31*) é o exame de dosagem de cromogranina A, um importante marcador sérico em pacientes com tumores neuroendócrinos. O Grupo Fleury se tornou pioneiro no emprego da chamada proteômica direcionada, uma técnica bioquímica sofisticada antes restrita a laboratórios de pesquisa de universidades. De alta complexidade, esse exame foi desenvolvido em anos de pesquisa no campo da ciência biomolecular, toda ela conduzida internamente no Fleury. O exame consiste em dosar as referidas proteínas por meio de espectrometria de massa (uma técnica analítica física para detectar e identificar moléculas de interesse por meio da medição da sua massa e da caracterização de sua estrutura química) de altíssima resolução. Muitas dessas moléstias são raras, e contar com esse tipo de tecnologia é muito importante tanto para o chamado *screening* para averiguação quanto para acompanhamento.

FOMENTO À INOVAÇÃO

- **Central de Ideias:** focada no engajamento dos colaboradores, que propõem ideias para solucionar os mais diversos problemas, recebeu, em 2018, 220 ideias;
- **Plataforma de inovação aberta:** orienta pesquisadores para a apresentação de projetos e estimula cada colaborador a submeter novas ideias. Todos os projetos são avaliados por um fórum multidisciplinar que considera o planejamento estratégico do Grupo e os critérios de originalidade, pertinência, impacto e magnitude da pesquisa.

PARCERIAS COM UNIVERSIDADES

Poli-USP – Por meio de acordo com a Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (Poli-USP), estudantes de engenharia têm colaborado com o Grupo Fleury no âmbito de uma disciplina especial sobre inovação. Orientados por um professor, os alunos passam parte do seu tempo em instalações do Grupo Fleury, em contato com problemas práticos, que demandam soluções muitas vezes específicas demais para atrair o interesse da grande indústria.

A parceria levou à criação de uma ferramenta de inteligência artificial para a identificação de hemólise (processo no qual ocorre um rompimento na membrana das hemácias, causando o lançamento de hemoglobina e outras substâncias no meio da corrente sanguínea e, conseqüentemente, vários possíveis problemas de saúde). Em outro desenvolvimento, os estudantes criaram uma ferramenta para uso em celulares que, por meio da conferência de dados dos pacientes, ajuda a prevenir a troca de amostras.

Também apoiamos a apresentação e publicação de teses, artigos científicos e projetos de alunos da USP (5) e do Incor/USP (1), Unifesp (4) e Fundação Vanzolini (2).



Critérios éticos

Por trabalharmos com a oferta de serviços de saúde e com a vida humana, aplicamos critérios rigorosos para a realização de estudos e investigações científicas. Por meio do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), garantimos o respeito à dignidade, privacidade e integridade dos participantes de todas as pesquisas, seguindo os padrões éticos da comunidade científica e das regiões em que estamos presentes.

O CEP é um órgão independente e interdisciplinar; conta com oito membros e tem a responsabilidade de identificar, analisar, avaliar e divulgar as premissas éticas que regem toda a produção científica do Grupo.

Em 2018, 55 propostas foram submetidas à apreciação do comitê. Destas, 42 foram aprovadas, atendendo aos preceitos éticos que norteiam as pesquisas em seres humanos, com todas as garantias aos participantes das pesquisas.

Os outros destaques em inovação no ano foram:

- A conquista de um financiamento de US\$ 173 mil do programa Tech Emerge, iniciativa de aceleração de *startups* da International Finance Corporation (IFC), do Banco Mundial. Apenas 42 empresas no mundo foram contempladas pela IFC neste projeto. Após mapear 150 *startups* em seis meses, chegamos a um total de 20 provas de conceito ou validações, todas atualmente em andamento. Dentre esses 20 projetos pré-selecionados, três já estão em curso, recebendo parcelas do financiamento conquistado. O primeiro deles é uma parceria com a empresa finlandesa Combinostics, que faz uso da inteligência artificial para detectar precocemente a demência. Já a israelense Aidoc emprega a inteligência artificial para detectar anormalidades significativas em tomografias e alertar as equipes médicas para que priorizem a análise desses exames, enquanto a sua compatriota Exalenz criou testes não invasivos capazes de detectar uma bactéria causadora de úlcera que, em casos mais graves, pode causar câncer;
- Em uma inédita parceria para fortalecer a inovação em saúde no Brasil, o Grupo Fleury e o Sabin Medicina Diagnóstica estabeleceram uma cooperação técnico-científica internacional. Em julho de 2018 as duas empresas começaram a investir na israelense Qure, uma *venture capital* e incubadora de *startups* na área de saúde e que faz parte do fundo de investimento israelense Ourcrowd. Por atuarem em diferentes regiões do País, o Grupo Fleury e o Sabin oferecem o contexto de robustez e velocidade necessários para a implantação de novas tecnologias e métodos que irão gerar valor para a cadeia produtiva de medicina diagnóstica. O foco da parceria será o desenvolvimento de novos modelos de negócios nas áreas de inteligência artificial, diagnóstico remoto, segurança de dados, biologia molecular e monitoramento glicêmico;
- Realização da quarta edição do Prêmio de Inovação Fleury, cujo objetivo é reconhecer projetos inovadores e trazer pesquisas da academia para o mundo dos negócios. Com apoio da Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei), foram escolhidos 23 projetos para um orçamento potencial de R\$ 3,5 milhões. Na categoria “Artigo”, um trabalho assinado por pesquisadores do Laboratório Nacional de Biotecnologia (LNBio-CNPq) sobre busca de assinaturas de prognóstico em câncer de boca, utilizando técnicas proteômicas – ciência da biotecnologia que analisa proteínas em amostras biológicas – foi escolhido duas vezes (pelos júris técnico e popular) como destaque;
- Estabelecimento de parcerias com a britânica The Bakery (a primeira aceleradora de desafios corporativos do mundo) e a finlandesa Business Finland (que promove a conexão entre empresas).

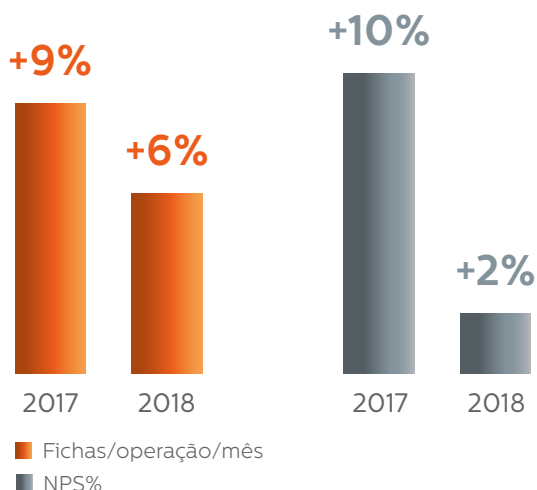


MAIS EFICIÊNCIA E TECNOLOGIA

CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS (CSC)

Os chamados CSCs são ferramentas integradas às empresas e que possibilitam a criação de estratégias para a gestão e a melhoria dos processos, fazendo com que áreas diferentes dentro de uma mesma companhia atuem de forma mais alinhada e centralizada – o que leva a um melhor desempenho, à otimização constante, ao aumento da produtividade, à economia de recursos e à redução de custos.

No Grupo Fleury, a principal função do CSC tem sido dar a maior visibilidade possível a todos os custos da operação. A automação é fundamental para o aprimoramento dessa ferramenta, e temos conseguido manter a produtividade sem aumento do quadro de colaboradores, mesmo com a franca expansão em que o Grupo se encontra. Atividades como o preenchimento de tabelas ou a entrada de notas fiscais em sistemas são hoje feitas de forma completamente automatizada, e os colaboradores que eram responsáveis por esse tipo de trabalho estão agora trabalhando na análise de indicadores – gerando valor para a organização.



LEAN, WORKFORCE E TELEMETRIA

A excelência operacional é o objetivo por trás das premissas destas três metodologias:

- > **Lean:** método consagrado que prega a eliminação de atividades que não agregam valor aos processos, de forma a tornar a gestão mais enxuta e eficiente;
- > **Workforce:** também conhecido como *Workforce Management*, consiste em uma série de sistemas que possibilitam um melhor e mais eficiente planejamento para a força de trabalho de uma empresa, de forma a otimizá-la ao máximo;
- > **Telemetria:** tecnologia que permite a transmissão remota de dados. Por meio do uso de recursos que fazem medições e coleta de dados, o sistema de telemetria realiza a comunicação entre as bases de dados e aqueles que irão analisá-los, aumentando a agilidade nos processos de decisão.

A implementação das premissas de *Lean*, *Workforce* e *Telemetria* começou pelas atividades da ponta (como abertura de fichas e coleta de sangue) e, em 2018, se espalhou por toda a organização. Criamos diversos projetos para contemplar áreas como tecnologia da informação, *supply chain*, atendimento ao cliente e assuntos médicos. Todas elas ganharam apoio da administração para melhorar os seus processos e reduzir custos. A seguir, estão dois dos resultados observados com a implementação das medidas:



OLHAR DIGITAL NA OPERAÇÃO

O consumidor está cada vez mais digital, e tende a comparar qualquer serviço com as facilidades que a tecnologia lhe proporciona em outras áreas – em uma lista que abrange desde aplicativos de transporte e de bancos até tipos específicos de negócios que só foram tornados possíveis pelas redes. O Grupo Fleury está atento a esse fenômeno e vem avançando seu projeto de transformação digital das atividades.

O digital, hoje, vai muito além da área de tecnologia de informação, tornando-se um componente-chave na nossa estratégia de negócio. A partir da transformação digital, buscamos eliminar dos processos tudo aquilo que não agrega valor para a experiência e as necessidades do cliente. Já estamos desenvolvendo, por exemplo, a chamada recepção digital. A ideia é transformar a ida do paciente às unidades de atendimento em um processo cada vez mais simples e ágil, com otimização semelhante à de *check-ins* em aeroportos. Em um futuro não muito distante, o cliente só precisará passar o seu QR Code em um aparelho leitor para ter acesso aos serviços em cada unidade de atendimento.

No momento, os clientes das unidades Fleury Medicina e Saúde e a+ Medicina Diagnóstica já podem realizar o agendamento e também o *check-in* de exames via aplicativos para celular. Para exames que não necessitam de agendamento, um canal no aplicativo permite o envio prévio de fotos de documentos e também o próprio agendamento de data e horário do procedimento – tornando possíveis assim o *check-in* e a geração do QR Code de identificação. Além disso, os clientes que acessam outros canais de atendimento das referidas marcas recebem em seus telefones celulares uma mensagem de SMS sugerindo que eles baixem o aplicativo correspondente.

Além de poupar tempo e energia dos clientes, eliminando uma etapa puramente administrativa, essa novidade terá como consequência a otimização dos processos de atendimento e ganhos de espaço físico nas unidades – que poderão, por exemplo, aumentar a quantidade de postos de coleta de sangue e de realização de exames. Com isso, o objetivo é elevar a proporção de área física que as atividades diretamente ligadas ao nosso *core business* ocupam dentro dos estabelecimentos do Grupo.

Os relatórios integrados que os médicos solicitantes recebem também já funcionam de forma completamente digitalizada, e ferramentas de *machine learning* vêm sendo empregadas para automatizar esses processos. A criação de uma ferramenta que proporciona ao nosso *business intelligence* uma visão melhor dos indicadores de eficiência operacional (como o número de atendimentos especiais, o número de assessorias médicas, elogios, reclamações e relatórios integrados, entre outros), municiando coordenadores de diferentes áreas com informações preciosas, foi outra importante conquista de 2018 no campo da transformação digital.

Os próximos desafios nesse campo são a criação de ferramentas digitais para a área de análises clínicas e a migração dos pacotes de serviços médicos para uma nova plataforma. Além disso, a capacidade resolutive do nosso corpo clínico será escalada com a ajuda de ferramentas por meio das quais os médicos poderão discutir casos clínicos entre si, reforçando um grande diferencial do Grupo Fleury.

Adesão aos aplicativos para celular



a+ SP

36.247

usuários



Fleury

27.076

usuários

Gestão de dados e big data

O uso cada vez mais intensivo de dados é uma realidade na medicina. No Grupo Fleury, temos o privilégio de contar com um histórico de 20 anos de resultados dos nossos pacientes. Essa ampla base de dados, patrimônio acumulado pela prestação de serviços, tem um papel fundamental no desenvolvimento de uma medicina de precisão por meio de pesquisas não só necessárias como eticamente responsáveis.

A utilização de dados e o foco no desfecho são cruciais na tarefa de ajudar médicos e laboratórios a fazer os exames certos, no momento em que os pacientes necessitam, trazendo ganhos para a saúde das pessoas e mais sustentabilidade ao sistema. Árvores de decisões serão potencializadas pela análise acurada dos dados e do histórico de saúde que diferentes populações com diferentes características detêm.

Tecnologia da informação (TI)

A nossa equipe de TI passou por uma mudança significativa durante o ano de 2018. Uma grande operação de *outsourcing* centralizada em um único parceiro especializado passou a responder pela chamada sustentação de TI, que antes era feita por 20 fornecedores diferentes. Foi montado, então, um centro de comando interno que supervisiona tudo o que acontece na área de TI e aciona o parceiro sempre que necessário. Trouxemos, ainda, a experiência do nosso próprio negócio para dentro da organização.

LEIA SOBRE A SEGURANÇA DOS DADOS DOS CLIENTES NA PÁGINA 43

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



TEMAS MATERIAIS

- Excelência no atendimento
- Segurança e bem-estar do cliente

ODS

3

Capitais



5

Para garantir a excelência GRI 103-2, 103-3

Nosso modelo de negócio é, por natureza, estratégia e princípio, centrado no bem-estar de nossos clientes – o que envolve desde a qualidade dos serviços prestados até aspectos ligados à transparência na comunicação e à inovação em práticas em saúde.

Para mensurar a evolução e os pontos de melhoria na perspectiva de quem utiliza nossos serviços, monitoramos a satisfação dos clientes em um trabalho que, desde 2014, é executado em escala trimestral.

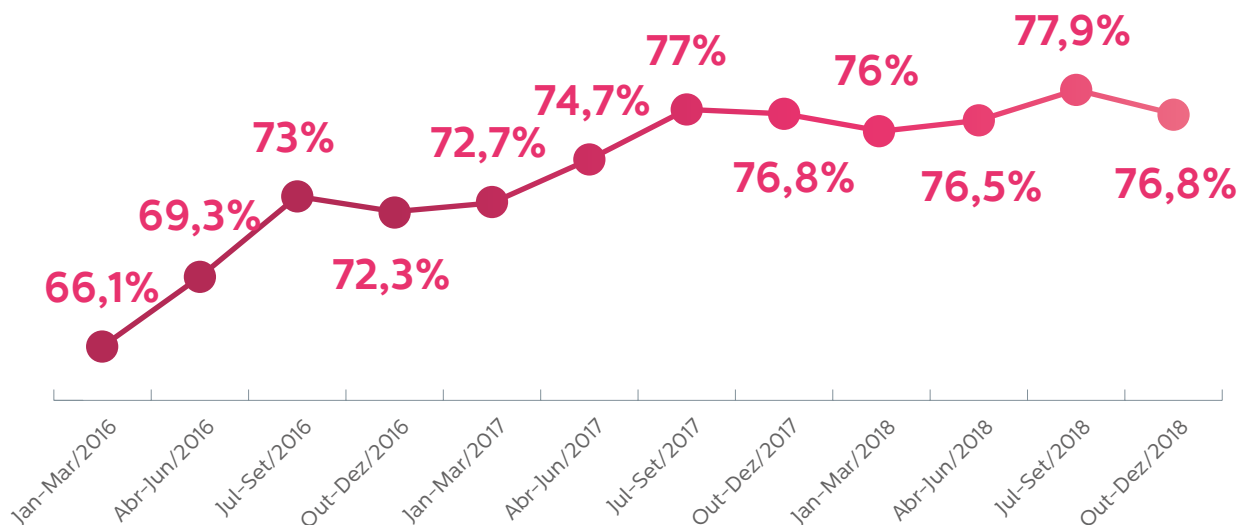
A metodologia Net Promoter Score (NPS) avalia o quanto os clientes estão dispostos a recomendar os produtos e serviços de uma empresa – ou seja, o valor futuro daquela empresa ou negócio no quesito atendimento ao cliente. Nosso índice ao final de 2018 foi de 76,8%, representando uma manutenção do patamar do nível de diferenciação de nossos serviços, mesmo diante do significativo processo de expansão pelo qual o Grupo Fleury passa. Esse resultado também endossa a nossa credibilidade e reputação, que são referendadas por diversos prêmios, entre eles, o de melhor marca do País em atendimento ao cliente em medicina diagnóstica e uma das três melhores em todos os setores no Ranking Exame IBRC, da revista *Exame* e do Instituto

Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

A fim de incentivar o engajamento de cada colaborador com a excelência na prestação de serviço, o NPS é um dos pilares da remuneração variável dos nossos colaboradores. Além disso, em um gesto pioneiro no Brasil, há quatro anos decidimos divulgar o nosso NPS para o mercado de capitais juntamente com os nossos indicadores financeiros. Nosso objetivo é demonstrar que a rentabilidade do negócio deve andar junto com a qualidade.

Também mantemos desde 2016 o Conselho de Clientes, responsável por apurar o entendimento da percepção externa sobre nossas atividades. São realizados encontros periódicos com grupos específicos de clientes para abordar temas de interesse e buscar avaliações sobre a prestação de serviços da Empresa – e com reporte direto à Diretoria Executiva. Criado inicialmente para a marca Fleury Medicina e Saúde, o Conselho de Clientes foi ampliado em 2018 para a marca a+ Medicina Diagnóstica (em São Paulo). Em 2019, por sua vez, será a vez da Clínica Felipe Mattoso e do Weinmann Laboratório. GRI 102-40, 102-43

Evolução da satisfação dos clientes – NPS (%)



Atendimento humanizado

Em 2017, o Grupo Fleury promoveu, em parceria com a Cleveland Clinic, um diagnóstico das atividades da marca Fleury Medicina e Saúde à luz do método Experiência do Cliente, cujo foco está na humanização do atendimento e do acolhimento – algo que está na essência da nossa organização. Em 2018, na sequência desse trabalho, um grupo de 30 colaboradores que também são embaixadores das nossas marcas (médicos e profissionais das áreas administrativas) foram capacitados para multiplicarem a prática para as suas equipes.

Um dos pilares do método da Cleveland Clinic é a crença de que a empatia é algo que necessariamente transcende culturas. Sendo assim, o treinamento é capaz de proporcionar um importante *upgrade* nas habilidades de relacionamento com o cliente das organizações que o implementam independentemente dos diferentes aspectos culturais. Todas as ações desenvolvidas no âmbito da Experiência do Cliente são trabalhadas de forma conjunta com o núcleo responsável pela segurança dos pacientes.

Outro aspecto importantíssimo da implantação do método é o quanto ele é ancorado em métricas e metas. Juntamente com profissionais da Cleveland Clinic, a equipe responsável pelo desdobramento da Experiência do Cliente acompanha de perto o Net Promoter Score (NPS) da marca. Além disso, o Project Management Office (PMO) do Grupo Fleury monitora todos os processos.

Mais de 700 colaboradores já foram treinados desde sua implantação. O nosso objetivo para 2019 é treinar todos os médicos que atuam na marca Fleury Medicina e Saúde. Também pretendemos levar as melhorias trazidas pelo método para além das nossas unidades. Buscamos influenciar *stakeholders* do setor para amplificar essa cultura de humanização no atendimento e no acolhimento ao paciente para hospitais e operadoras de saúde, por exemplo.

Segurança do paciente

GRI 103-2, 103-3, 416-1

O Grupo Fleury se compromete a oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus colaboradores, clientes, fornecedores e convidados; ao mesmo tempo em que fornece serviços que respeitam o meio ambiente e a comunidade. E isso só é possível por meio do comprometimento de cada funcionário, de cada pessoa.

Todos os processos de realização de exames (análises clínicas, imagem e centro diagnóstico) do Grupo são avaliados uma vez que impactam na saúde e segurança.

Temos uma política para notificação e tratativa de eventos adversos ocorridos com nossos clientes. Esses acontecimentos são registrados, classificados quanto à sua criticidade e, depois, avaliados em um sistema informatizado – tudo com o objetivo de prevenir recorrências. Intercorrências médicas também são registradas e tratadas junto aos pacientes, e fazemos de forma atenta o *follow-up* dos casos. Tanto os indicadores de intercorrências médicas quanto o percentual de retorno dos relatórios de eventos adversos são indicadores monitorados pela área responsável, o multidisciplinar Núcleo de Segurança do Paciente (*leia mais na página seguinte*).

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) elabora e faz a gestão do Plano de Segurança do Paciente, para identificação de falhas e a mitigação e/ou eliminação de Eventos Adversos (EAs). Formado por uma equipe multidisciplinar, com ações dedicadas à gestão da segurança, o NSP faz parte do processo de melhoria contínua do cuidado e de acompanha-

mento sobre o uso de tecnologias de saúde. A partir de uma visão de gestão de riscos, a atividade está alicerçada em processos investigatórios de eventuais incidentes, que podem ou não gerar riscos e danos aos pacientes. Em 2018, o Grupo Fleury registrou 381 EAs.

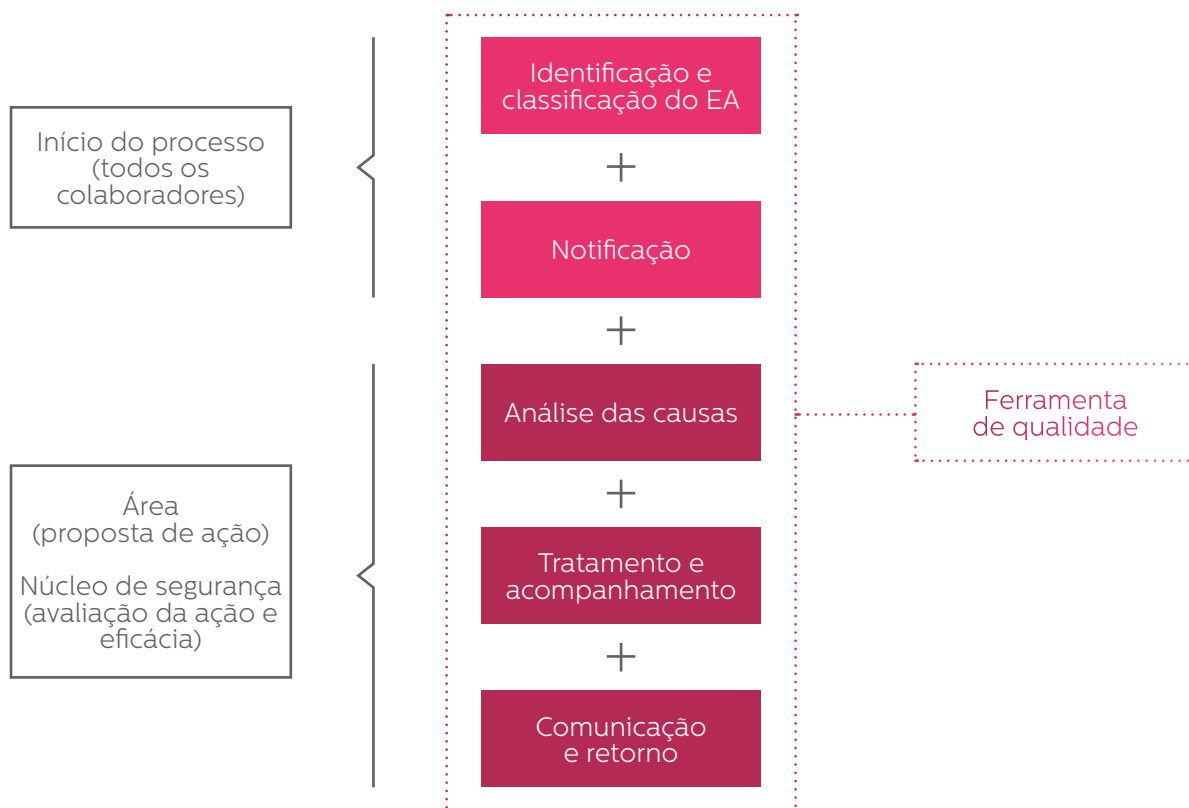
Realizamos treinamentos específicos com foco no manuseio e no uso dos produtos, de forma a minimizar riscos para a saúde e a segurança dos envolvidos. Além disso, contamos com um programa de manutenção de todos os nossos equipamentos – o qual exige que os fornecedores sejam contratados de acordo com os requisitos especificados, ou seja, eles necessariamente devem seguir as nossas normas de Saúde e Segurança.

O que são Eventos Adversos (EAs)

Complicações indesejadas decorrentes do cuidado prestado aos pacientes, não atribuídas à evolução natural da doença. Em média, esses eventos afetam 10% das admissões hospitalares, sendo um dos maiores desafios para o aprimoramento da qualidade na área da saúde. Quando decorrentes de erros, são denominados EAs evitáveis. Cabe ressaltar que 50% a 60% dos EAs são considerados passíveis de prevenção.

PEQUENOS CUIDADOS COM GRANDES RESULTADOS

Identificação correta do paciente: o primeiro passo para a assistência segura.



Dados e privacidade

GRI 102-16, 102-17, 103-2

Garantimos a proteção aos dados dos nossos clientes, incluindo os resultados dos exames e diagnósticos. As diretrizes de proteção e confidencialidade seguem parâmetros definidos pela área de Segurança da Informação, e são acompanhadas pelas áreas de Riscos e *Compliance* e Auditoria Interna. Paralelamente, todos os colaboradores são treinados sobre o Código de Conduta, que traz diretrizes de confidencialidade de dados. Os funcionários ingressantes na Empresa assinam um termo de compromisso (*leia mais em Normas, políticas e compromissos, na pág. 61*).

Em 2018, não foram registrados vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes – tampouco reclamações comprovadas a esse respeito de partes externas ou de agências reguladoras.

Iniciaremos, em 2019, um projeto de avaliação e melhorias voltado ao atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Entre as práticas e diretrizes para garantir a privacidade e a segurança dos dados dos clientes, mantemos:

- > **Fórum de reclamações** conduzido pela Ouvidoria para atuar nos motivos de insatisfações, identificando causas e estabelecendo ações corretivas;
- > **Código de Conduta** implantado em todo o Grupo com diretrizes de confidencialidade de dados;
- > **Dados de clientes** registrados em sistema eletrônico com acesso por meio de usuário e senha, com permissões conforme cargo e função;
- > **Dados físicos** com descarte adequado;
- > **Área específica de Segurança** da Informação;
- > **Entrega de resultados** apenas mediante comprovante do cliente;
- > **Estruturação do fluxo de cadastramento** de nova senha de forma que o cliente passe pela Central de Atendimento;
- > **Informativo no site** a respeito da disponibilização dos resultados para a área médica.



ATENÇÃO À QUALIDADE GRI 103-2, 103-3, 416-2

Todos os nossos clientes podem registrar solicitações com nossas marcas por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), da Ouvidoria e do Fale Conosco nos sites e nas centrais de atendimento. As unidades também contam com folhetos da Ouvidoria para comunicações e queixas; e reclamações são recebidas também por meio de mídias sociais e dos departamentos comercial e jurídico. Todas as queixas são classificadas por motivo e área geradora.

Por esses canais identificamos, endereçamos e resolvemos durante o ano de 2018 reclamações que correspondem a 0,582% do número total de fichas abertas contra 0,449% em 2017¹. As principais queixas dos clientes referem-se à pontualidade na entrega de resultados e ao tempo de espera para atendimento. A meta para essa taxa de reclamações em 2019 é atingir, no máximo, 0,581%. Além disso, 92% das reclamações recepcionadas foram finalizadas em até cinco dias úteis.

Vale lembrar também que esse pequeno aumento na proporção de queixas por fichas abertas se deve, principalmente, a mudanças nos fluxos de entrega de resultados (com direito a uma mudança física e de processos da área responsável, que passou a realizar mais tarefas de forma eletrônica, a fim de diminuir o número de impressões em papel) e à abertura de várias novas unidades em meio ao processo de expansão pelo qual o Grupo Fleury vem passando – o que ocasionou um momento de integração de sistemas e padronização das rotinas da trabalho, entre outras ações, para oferecermos o mesmo nível de excelência das demais unidades.



Em relação a eventos adversos, foram registrados 381 em 2018 no Grupo Fleury, sendo que em 71 deles não houve danos. A maioria desses episódios foi relativa a quedas de clientes nas dependências da Empresa, alterações em resultados e a trocas de identificação.

O número de intercorrências médicas, por sua vez, ficou em 1.135 durante o ano. De todos os eventos que necessitavam de follow-up, o acompanhamento foi realizado com sucesso em 87% dos casos – superando a meta de 85% estabelecida desde 2017. A maior parte dessas intercorrências (37%) foi devido a reações alérgicas.

1. Cálculo considera clientes externos das marcas Fleury Medicina e Saúde, a+ Medicina Diagnóstica, Diagnoson a+ e Weinmann Laboratório com queixas fundamentadas e registradas nos canais do SAC e Ouvidoria.

RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

TEMAS MATERIAIS

- Desenvolvimento e oportunidade de carreira
- Saúde e segurança

ODS



Capitais



6

Nosso time em detalhes

Com um capital humano diverso, multicultural e engajado conseguimos potencializar nossos impactos e gerar resultados cada vez mais sintonizados às expectativas de nossos clientes e parceiros de negócios.

Nos últimos anos, o tema da diversidade tem ganhado força na Empresa. Em 2017, nos tornamos signatários dos Princípios de Empoderamento das Mulheres, um compromisso da ONU Mulheres e do Pacto Global para promover a equidade de gênero em todas as atividades sociais e econômicas. Além disso, em 2018 reforçamos as iniciativas do programa de diversidade por meio de um movimento voltado às questões de orientação sexual e identidade de gênero, incluindo um diagnóstico focado no atendimento a clientes e colaboradores transexuais para a implantação de melhorias em processos internos. Ações de comunicação e capacitação voltadas ao tema também foram realizadas. Com essas ações, reafirmamos o nosso empenho em garantir um ambiente íntegro, igualitário e com oportunidades para todos os colaboradores, não importando a sua orientação sexual ou identidade de gênero. Ainda, o nosso Código de Conduta assegura o respeito às mulheres, aos negros, aos homossexuais e a outros grupos minorizados.

A inclusão é outra bandeira de negócios responsáveis à qual estamos atentos. Em parceria com a Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), contratamos pela primeira vez 20 colaboradores com deficiência intelectual em 2018. Eles foram recrutados pela entidade, que segue dando suporte contínuo ao Grupo Fleury para que a inclusão deles na organização seja realmente completa, o que abarca treinamentos e orientação aos gestores das diversas áreas que os receberam e apoio psicológico contínuo. No total, contamos com 175 pessoas com deficiência em nosso quadro funcional, distribuídos em todos os níveis funcionais da Companhia, sendo seis



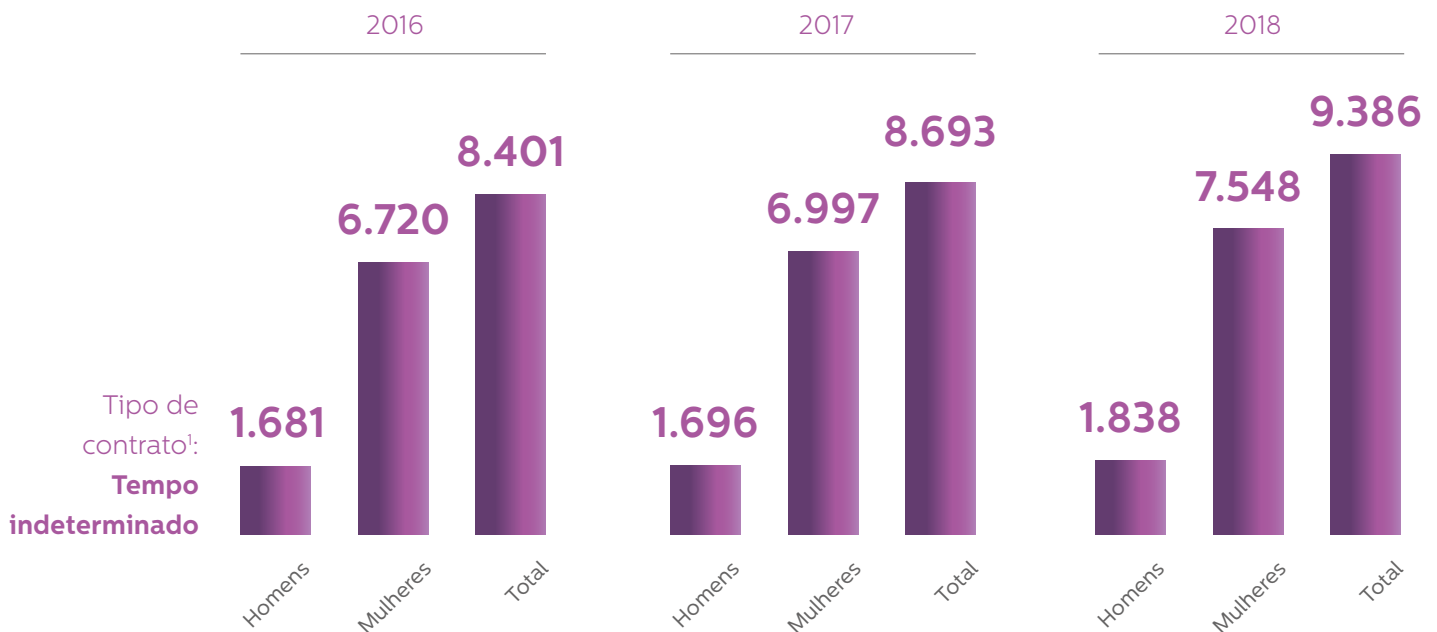
em cargos de liderança. Outra iniciativa importante é a contratação de jovens aprendizes com deficiência em parceria com o Instituto Ser +.

Ações voltadas à inclusão de portadores de autismo e pessoas transexuais no ambiente de trabalho também estão programadas para 2019.

Encerramos o ano de 2018 com 9.386 colaboradores, um avanço de aproximadamente 8% em relação ao ano anterior. Esse crescimento expressivo para o período se deve ao nosso Plano de Expansão e demonstra como temos ampliado a geração de valor no que se refere à abertura de vagas de trabalho. Também demonstra o desafio adicional da organização para manter a cultura e identidade do Grupo

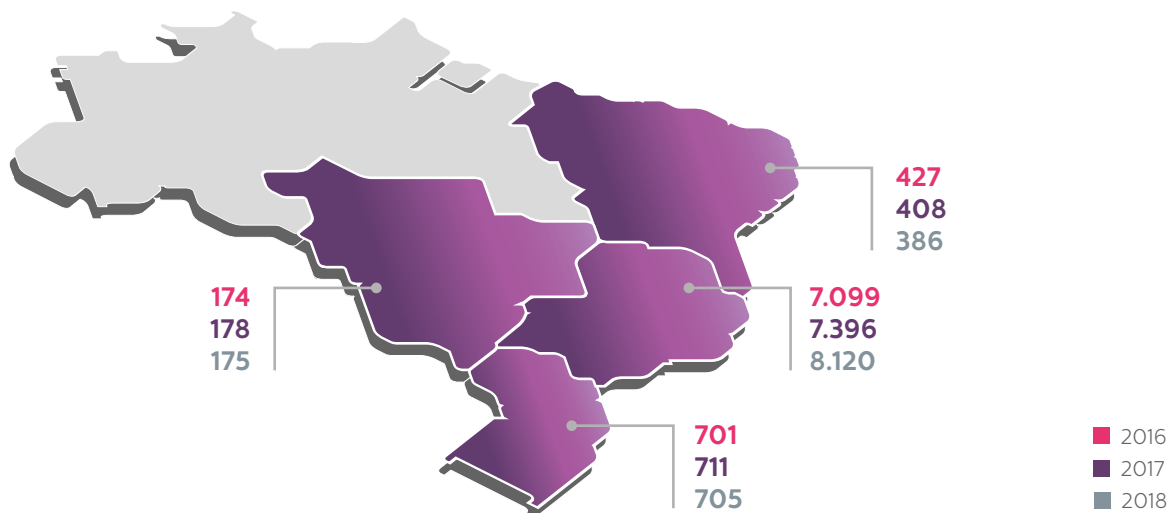
Fleury e integrar esse novo conjunto de profissionais aos nossos processos – algo prioritário para a gestão de recursos humanos. Todos os colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva. Além do quadro de colaboradores, contamos com 2.199 médicos contratados em 2018, mais de 3,8 mil terceiros alocados em nossas operações e 223 aprendizes e estagiários. GRI 102-8, 102-41, 203-2

Empregados por tipo de contrato de trabalho e gênero GRI 102-8



1. Não há contratos de trabalho por tempo determinado.

Empregados por região



NÚMERO DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO GRI 102-8

TIPO DE EMPREGO	2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	942	2.594	3.536	992	2.824	3.816	1.087	3.088	4.175
Jornada parcial (meio período)	739	4.126	4.865	634	4.243	4.877	751	4.460	5.211
Total	1.681	6.720	8.401	1.626	7.067	8.693	1.838	7.548	9.386

A diferença entre o maior salário e o menor salário pago na Companhia em 2018 foi de 161,30 vezes, enquanto a proporção entre o maior salário e a média salarial de todos os funcionários foi de 43,23

vezes. Em 2017, as diferenças foram de 176,64 vezes e 39,23 vezes, respectivamente, mas consideravam aprendizes e estagiários, que não fazem mais parte do cálculo. GRI 102-38

RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO-BASE PARA MULHERES E HOMENS EM CADA CATEGORIA FUNCIONAL¹ GRI 405-2

CATEGORIA FUNCIONAL	2016 ²	2017	2018
Área técnica	1,03	1,03	1,02
Atendimento	0,98	0,99	0,98
CAC	1,04	0,94	1,05
CD	0,87	0,86	0,84
Corporativo	0,75	0,76	0,72
Enfermagem	0,95	0,96	0,96
Hospital	1,10	1,11	1,16
Liderança	0,61	0,64	0,60
Outros	0,93	0,69	1,03

1. Não inclui as marcas recém-adquiridas Lafe, SantéCorp, IRN e Papaiz.

2. Em 2016, a categoria Outros contemplava aprendizes, estagiários e trainees.



DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E ENTRE OS EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL (%) GRI 405-1

POR GÊNERO	2016		2017		2018 ¹	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Área Técnica	17,85	82,15	18,42	81,58	19,23	80,77
Atendimento	9,96	90,04	11,43	88,57	12,36	87,64
CAC	11,45	88,55	10,99	89,01	13,24	86,76
CD	34,04	65,96	32,78	67,22	30,78	69,22
Corporativo	37,84	62,16	37,96	62,04	37,78	62,22
Enfermagem	11,26	88,74	10,79	89,21	10,62	89,38
Hospital	25,53	74,47	27,34	72,66	22,88	77,12
Liderança	38,04	61,96	37,74	62,26	35,16	64,84
Total	19,39	80,61	19,51	80,49	19,58	80,42

MINORIAS	2016 ²		2017		2018 ¹	
	Negros		Negros		Negros	
Área Técnica	3,30		3,63		4,03	
Atendimento	7,03		6,85		7,43	
CAC	7,71		8,86		10,08	
CD	3,03		3,43		3,71	
Corporativo	7,12		7,57		6,76	
Enfermagem	6,26		6,91		7,18	
Hospital	3,55		2,88		5,08	
Liderança	1,89		1,29		1,55	
Outros	4,04		0		0	
Total	5,70		6,00		6,34	

POR FAIXA ETÁRIA	2016 ²			2017			2018 ¹		
	Abaixo dos 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo dos 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo dos 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Área Técnica	31,37	58,51	10,11	30,98	59,91	9,12	29,66	61,79	8,55
Atendimento	44,63	50,32	5,05	46,04	48,45	5,51	45,98	48,7	5,32
CAC	48,02	46,48	5,51	53,79	40,34	5,87	55,47	40,02	4,51
CD	14,37	77,76	7,87	12,35	78,88	8,78	11,99	78,24	9,77
Corporativo	36,04	56,67	7,30	35,49	57,39	7,12	35,44	56,93	7,63
Enfermagem	22,41	67,93	9,66	22,94	67,89	9,17	21,83	68,3	9,87
Hospital	38,30	57,45	4,26	36,69	57,55	5,76	35,59	58,47	5,93
Liderança	13,25	79,86	6,88	13,06	79,03	7,9	11,25	81,29	7,45
Outros	99,63	0,37	0	100	0	0	100	0	0
Total	34,85	58,04	7,11	33,45	59,12	7,43	32,86	59,7	7,47

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

2. Em 2016, a categoria Outros contemplava aprendizes, estagiários e trainees.

Clima, cultura e gestão GRI 102-8

A pesquisa de clima feita foi respondida por mais de sete mil colaboradores em 2018, totalizando uma adesão de 87% – o que faz com que os resultados obtidos sejam estatisticamente significativos. O índice de favorabilidade dos colaboradores em relação à Empresa foi de 75%, incluindo a avaliação de temas como comunicação, liderança, ambiente organizacional e qualidade de vida.

Dentre os participantes do levantamento, 94% afirmaram que o Grupo Fleury possui uma imagem de confiabilidade e qualidade junto ao cliente final. Ainda, 94% disseram sentir orgulho da empresa em que trabalham e que estão dispostos a ir além do que se espera deles para alavancar o sucesso do negócio. Além disso, um total de 86% dos colaboradores afirmou conhecer bem a estratégia de nossa Empresa e ter clareza sobre a importância do seu próprio trabalho dentro dela.

Os pontos avaliados como mais fracos na pesquisa foram aqueles relacionados a processos de trabalho. Em outras palavras, são as barreiras (travas sistêmicas, burocráticas e assim por diante) que existem nos processos e que tornam mais difícil ao colaborador fazer o seu trabalho de modo mais fluido. Não é por acaso que esse é um tópico que o Grupo Fleury vem trabalhando de diversas formas.

Tudo o que é colocado pelos colaboradores no processo de avaliação é desdobrado por diretorias, de forma que cada uma delas possa tomar decisões relativas aos seus domínios, priorizando os pontos mais críticos, de modo a garantir a execução das ações definidas.

PESQUISA

- > 7 mil respondentes
- > 75% de índice de favorabilidade
- > 94% sentem orgulho da Empresa
- > 86% conhecem bem a estratégia



EDUCAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CARREIRA

GRI 405-1, 405-2, 404-2

Buscamos fortalecer e consolidar competências, atrair e reter talentos e construir trilhas de desenvolvimento de carreira para todos os nossos colaboradores. Refletindo esses esforços, práticas de treinamento, remuneração, oferta de benefícios e gestão de talentos e lideranças são elaboradas de modo contínuo.

Há mais de 20 anos, a Universidade Corporativa do Grupo Fleury promove processos de capacitação que envolvem não apenas os colaboradores diretos da organização, mas também médicos, terceiros, parceiros, comunidades, instituições de ensino e clientes. Em 2018, foram ofertados 2.396 cursos, com 10.746 participantes. Em média, os participantes passaram por 58,75 horas de treinamento, considerando apenas o público interno. Levando em conta a mesma base de cálculo, foram 61,77 horas para mulheres e 46,55 para homens.

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

Além disso, em 2019 será implantado o Protagonize, programa de desenvolvimento voltado aos analistas da organização.

O quesito remuneração é tradicionalmente um ponto crítico em pesquisas de clima feitas em empresas de diferentes segmentos. Manifestações nessa área são analisadas com cuidado pelo Grupo Fleury, de forma que se possa identificar se alguma área está defasada em relação a outras, por exemplo. Ainda,

trabalhamos para que os nossos colaboradores entendam os sistemas de reconhecimento – e os achem justos e adequados.

Temos criado diversas formas de reconhecimento. Um dos destaques nessa área é o portal *online* de *feedback* contínuo, que permite o registro de mensagens de reconhecimento ao trabalho realizado – e que já rendeu duas mil mensagens de *feedback* para funcionários que foram destacados de alguma forma.

O Programa Jaleco de Ouro, por sua vez, é uma iniciativa de reconhecimento para os funcionários de áreas técnicas que não têm acesso aos clientes finais e, portanto, não costumam ser elogiados diretamente por eles em pesquisas de satisfação ou pela internet, por exemplo. A iniciativa tem funcionado como um consolidador de procedimentos, um manual de boas práticas que podem ser copiadas por outros departamentos ou operações da organização.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO EM 2018 GRI 404-1

2018 ²	HOMENS	MULHERES	TOTAL ¹
Número total de empregados ¹	2.132	8.614	10.746
Horas de treinamento	99.250,38	532.072,69	631.323,07
Média de horas de treinamento	46,55	61,77	58,75

1. O total não inclui estagiários, aprendizes e médicos terceiros, mas considera *trainees* e colaboradores desligados em 2018.
2. Os dados de 2016 e 2017 não eram contabilizados da mesma maneira, impossibilitando a apresentação da série histórica.



MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL EM 2018¹ GRI 404-1

CATEGORIA FUNCIONAL	TOTAL DE EMPREGADOS ²	HORAS DE TREINAMENTO	MÉDIA DE HORAS
Área Técnica	1.305	134.565,73	103,12
Atendimento	2.652	107.353,50	40,48
CAC	1.291	74.155,55	57,44
CD	888	14.808,97	16,68
Corporativo	1.314	23.907,66	18,19
Enfermagem	2.306	214.192,39	92,88
Hospital	114	2.336,74	20,50
Liderança	850	56.249,25	66,18
Outros	26	3.753,28	144,36
Total	10.746	631.323,07	58,75

1. Os dados de 2016 e 2017 não eram contabilizados da mesma maneira, impossibilitando a apresentação da série histórica.

2. O total não inclui estagiários, aprendizes e médicos terceiros, mas considera *trainees* e colaboradores desligados em 2018.

TRANSIÇÃO DE CARREIRA

Também oferecemos um 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”, que possui um total de 16 horas. [GRI 404-2](#)



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

GRI 102-8, 405-1, 405-2

Um total de 2.904 colaboradores do Grupo Fleury, formado por lideranças e analistas corporativos, é elegível às avaliações de desempenho. Desse total, 2.518 foram avaliados, o equivalente a 86,71%. No percentual por gênero, foram avaliados 86,77% dos homens elegíveis e 86,68% das mulheres.

PERCENTUAL QUE RECEBERAM AVALIAÇÃO REGULAR DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA EM 2018¹ GRI 404-3

CATEGORIA FUNCIONAL	HOMENS				MULHERES				TOTAL			
	Avaliados	Não avaliados	Colaboradores	%	Avaliados	Não avaliados	Colaboradores	%	Avaliados	Não avaliados	Colaboradores	%
Área Técnica	192	20	212	90,57	771	81	852	90,49	963	101	1.064	90,51
CD	25	1	26	96,15	11	0	11	100	36	1	37	97,30
Corporativo	319	70	389	82,01	535	125	660	81,06	854	195	1.049	81,41
Enfermagem	2	2	4	50,00	32	26	58	55,17	34	28	62	54,84
Liderança	223	23	246	90,65	408	38	446	91,48	631	61	692	91,18
Total	761	116	877	86,77	1.757	270	2.027	86,68	2.518	386	2.904	86,71

1. Os dados de 2016 e 2017 não eram contabilizados da mesma maneira, impossibilitando a apresentação da série histórica.

ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

As nossas políticas de atração e seleção se aplicam a todos os colaboradores (CLT ou estagiários e aprendizes), marcas, áreas e regionais do Grupo Fleury. Uma das premissas é a priorização do recrutamento interno de talentos.

Os desligamentos são regidos por norma própria, que estabelece diretrizes e procedimentos, ajudando gestores e colaboradores a manter um maior controle do processo. Já os benefícios oferecidos são orientados por uma política corporativa que busca estabelecer, definir e formalizar os modelos e os pacotes que os compõem.

NOVAS CONTRATAÇÕES¹ GRI 401-1

POR FAIXA ETÁRIA	2016			2017			2018		
	Total	Contratados	Taxa	Total	Contratados	Taxa	Total	Contratados	Taxa
Abaixo de 30 anos	2.928	1.107	0,38	2.908	1.223	0,42	3.084	1.301	0,42
Entre 30 e 50 anos	4.876	552	0,11	5139	826	0,16	5.603	1.001	0,18
Acima de 50 anos	597	19	0,03	646	27	0,04	699	40	0,06
Total	8.401	1.678	0,20	8.693	2.076	0,24	9.386	2.342	0,25

POR GÊNERO	2016			2017			2018		
	Total	Contratados	Taxa	Total	Contratados	Taxa	Total	Contratados	Taxa
Homens	1.681	427	0,25	1.696	1.653	0,24	1.838	496	0,27
Mulheres	6.720	1.251	0,19	6.997	423	0,25	7.548	1.846	0,24
Total	8.401	1.678	0,20	8.693	2.076	0,24	9.386	2.342	0,25

POR REGIÃO	2016			2017			2018		
	Total	Contratados	Taxa	Total	Contratados	Taxa	Total	Contratados	Taxa
Centro-Oeste	174	100	0,57	178	40	0,22	175	39	0,22
Nordeste	427	54	0,13	408	45	0,11	386	48	0,12
Sudeste	7.099	1.337	0,19	7.396	1.837	0,25	8.120	2.179	0,27
Sul	701	187	0,27	711	154	0,22	705	76	0,11
Total	8.401	1.678	0,20	8.693	2.076	0,24	9.386	2.342	0,25

1. Não inclui as marcas recém-adquiridas Lafe, SantéCorp, IRN e Papaiz.

EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA¹ GRI 401-1

POR FAIXA ETÁRIA	2016			2017			2018		
	Total	Desligamentos	Taxa	Total	Desligamentos	Taxa	Total	Desligamentos	Taxa
Abaixo de 30 anos	2.928	753	0,26	2.908	663	0,33	3.084	722	0,23
Entre 30 e 50 anos	4.876	994	0,20	5.139	789	0,15	5.603	897	0,16
Acima de 50 anos	597	77	0,13	646	76	0,12	699	69	0,10
Total	8.401	1.824	0,22	8.693	1.528	0,18	9.386	1.688	0,18

POR GÊNERO	2016			2017			2018		
	Total	Desligamentos	Taxa	Total	Desligamentos	Taxa	Total	Desligamentos	Taxa
Homens	1.681	409	0,24	1.696	1216	0,18	1.838	354	0,19
Mulheres	6.720	1.415	0,21	6.997	312	0,17	7.548	1.334	0,18
Total	8.401	1.824	0,22	8.693	1.528	0,18	9.386	1.688	0,18

POR REGIÃO	2016			2017			2018		
	Total	Desligamentos	Taxa	Total	Desligamentos	Taxa	Total	Desligamentos	Taxa
Centro-Oeste	174	29	0,17	178	37	0,21	175	43	0,25
Nordeste	427	66	0,15	408	50	0,12	386	55	0,14
Sudeste	7.099	1.582	0,22	7.396	1.326	0,18	8.120	1.451	0,18
Sul	701	147	0,21	711	115	0,16	705	139	0,20
Total	8.401	1.824	0,22	8.693	1.528	0,18	9.386	1.688	0,18

1. Não inclui as marcas recém-adquiridas Lafe, SantéCorp, IRN e Papaiz.



vivermelhor



PARA VIVER MELHOR GRI 404-1, 404-2, 404-3

A qualidade de vida, o bem-estar e um maior equilíbrio entre vida profissional e pessoal estão hoje entre as maiores demandas de profissionais das mais diversas áreas junto aos seus empregadores. Por isso, o Grupo Fleury mantém atividades de Gestão de Saúde Corporativa, promovendo incentivos e educação em saúde, a prevenção de doenças e o suporte direto a colaboradores sempre que necessário.

A Empresa vem fortalecendo a sua atuação nessa seara por meio do programa de gestão de saúde Viver Melhor. Do escopo do Viver Melhor fazem parte a melhora do equilíbrio entre trabalho e vida pessoal dos colaboradores, descontos para atividades físicas em redes de academia, acolhimento psicológico e psiquiátrico (feito por meio do Programa Acolher), orientação em nutrição, um programa de atenção à saúde dedicado às gestantes do Grupo (Amor de Mãe), patrocínio a equipes de corrida, aulas de zumba e *quick massage*, um programa de educação financeira (criado depois de a Empresa constatar que uma das principais causas de estresse e *burnout* dos trabalhadores hoje em dia são os problemas financeiros) e um projeto de atenção primária.

O Viver Melhor também conta com um serviço de atendimento telefônico no estilo 0800 que congrega todas as iniciativas que o programa oferece. Por meio desse canal, os colaboradores podem obter informações sobre benefícios, sanar dúvidas e buscar orientações sobre questões de saúde.

FLEXIBILIDADE E MODERNIDADE

Em sintonia com um mundo cada vez mais digital, temos fortalecido o trabalho flexível dentro do Grupo Fleury. Em 2018, a possibilidade de um colaborador trabalhar remotamente em alguns dias da semana e/ou de ter horários ligeiramente diferentes foi estendida a analistas, e desejamos que os nossos funcionários façam mais uso dessas possibilidades a partir de 2019.

Os nossos colaboradores contam hoje também com um *chatbot* chamado Isa. Baseado em inteligência artificial e *machine learning*, a Isa responde a dúvidas dos funcionários sobre assuntos como assistência médica e odontológica, vale-transporte, auxílio-creche, vale-alimentação e vale-refeição, previdência privada, férias, ponto eletrônico, folha de pagamento e normas de desligamento. GRI 401-2



Isa, a atendente virtual, responde a dúvidas dos funcionários.

Gestão do ambiente seguro

GRI 103-2, 103-3, 403-3, 404-1, 404-2, 404-3



Nossa Política Corporativa de Saúde e Segurança estabelece diretrizes para garantir a adequada abordagem do tema em nossas operações em linha com a legislação do setor, cumprindo normas do Ministério do Trabalho e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Garantimos 100% de representação dos colaboradores nas mais de cem Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e trabalhamos, no acordo coletivo da categoria, com a obrigatoriedade do fornecimento de equipamentos de proteção pela Empresa. Diversas medidas comportamentais, de sensibilização e de gestão de saúde, segurança e meio ambiente são adotadas como desdobramentos das políticas e regulamentações. [GRI 403-1](#)

Uma ação importante nesse tema é a Campanha Unidade Segura. Para garantir um ambiente seguro e reduzir os indicadores de absenteísmo, reforçamos as ações de conscientização dos colaboradores sobre práticas de segurança no trabalho, incluindo a aplicação de um quiz de segurança (feito em novembro) e a Ação de Prevenção de Acidentes (feita em dezembro), que consiste em um treinamento com avaliação sobre segurança no trabalho e aspectos gerais. O critério de pontuação, nesse caso, é o percentual de adesão aos treinamentos realizados em cada unidade. Ao final da ação, a administração da campanha consolida os dados e os divulga internamente. Um prêmio é entregue para as três unidades que mais pontuaram na soma dos dois critérios.

Além disso, especial atenção é dada aos procedimentos de prevenção e combate a incêndio em nossas unidades. Em 2018, mais de 80 simulados de abandono de área foram realizados em unidades no Grupo.

A gestão do tema de saúde e segurança ocupacional é feita com monitoramento dos exames médicos ocupacionais realizados por intermédio do percentual de Atestados de Saúde Ocupacional válidos, e o percentual de colaboradores com a vacinação atualizada, compondo o indicador de Aderência aos Requisitos Legais de Saúde. A gestão é centralizada nos ambulatórios do Grupo, que avaliam questões ocupacionais e assistenciais.

As atividades desenvolvidas nas áreas técnicas e nas unidades de atendimento apresentam riscos biológicos, químicos e físicos (radiação ionizante, por exemplo), principalmente. A equipe de saúde avalia clinicamente os colaboradores dessas áreas associando exames laboratoriais quando indicado, bem como seu *status* vacinal, com foco na prevenção de doenças. [GRI 403-3](#)

A área de Segurança Ocupacional é auditada interna e externamente para controle dos indicadores. Nas reuniões de macroprocesso da área de Sustentabilidade são monitorados tanto os acidentes quanto o atendimento à legislação. E as metas nessa área impactam a participação nos lucros e resultados dos colaboradores do setor.

Todos os acidentes caracterizados são comunicados à Previdência Social por meio do sistema CAT, atendendo todos os procedimentos previstos em lei e normas técnicas. Na comparação com 2017, tivemos em 2018 um aumento nos indicadores de acidentalidade por conta de mudanças nos critérios de caracterização de acidentes do Grupo. [GRI 403-2](#)

TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS¹ [GRI 403-2](#)

	2017			2018		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Taxa lesão – Acidente típico	7,94	1,05	8,99	14,15	5,38	12,32
Taxa lesão – Acidente de trajeto	7,74	1,12	8,86	9,66	5,68	8,84
Taxa de dias perdidos – Acidente típico	41	5	46	17	12	16
Taxa de dias perdidos – Acidente de trajeto	42	10	53	47	31	44
Dias perdidos ²	1.263	239	1.502	820	145	965
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0	0	0	0
Taxa de absenteísmo	2,49	1,68	2,31	2,69	1,68	2,50
Número de acidentes típicos com afastamento	59	7	66	103	9	112
Número de acidentes típicos sem afastamento	62	9	71	77	9	86
Número de acidentes de trajeto com afastamento	114	15	129	116	19	135
Número de acidentes de trajeto sem afastamento	4	2	6	7	0	7
Óbitos	0	0	0	0	0	0

1. As taxas consideram todas as lesões, inclusive as leves.

2. Dados de 2016 não mapeados.

3. São contabilizados dias corridos.

TAXAS DE SAÚDE E SEGURANÇA DE EMPREGADOS, POR REGIÃO¹

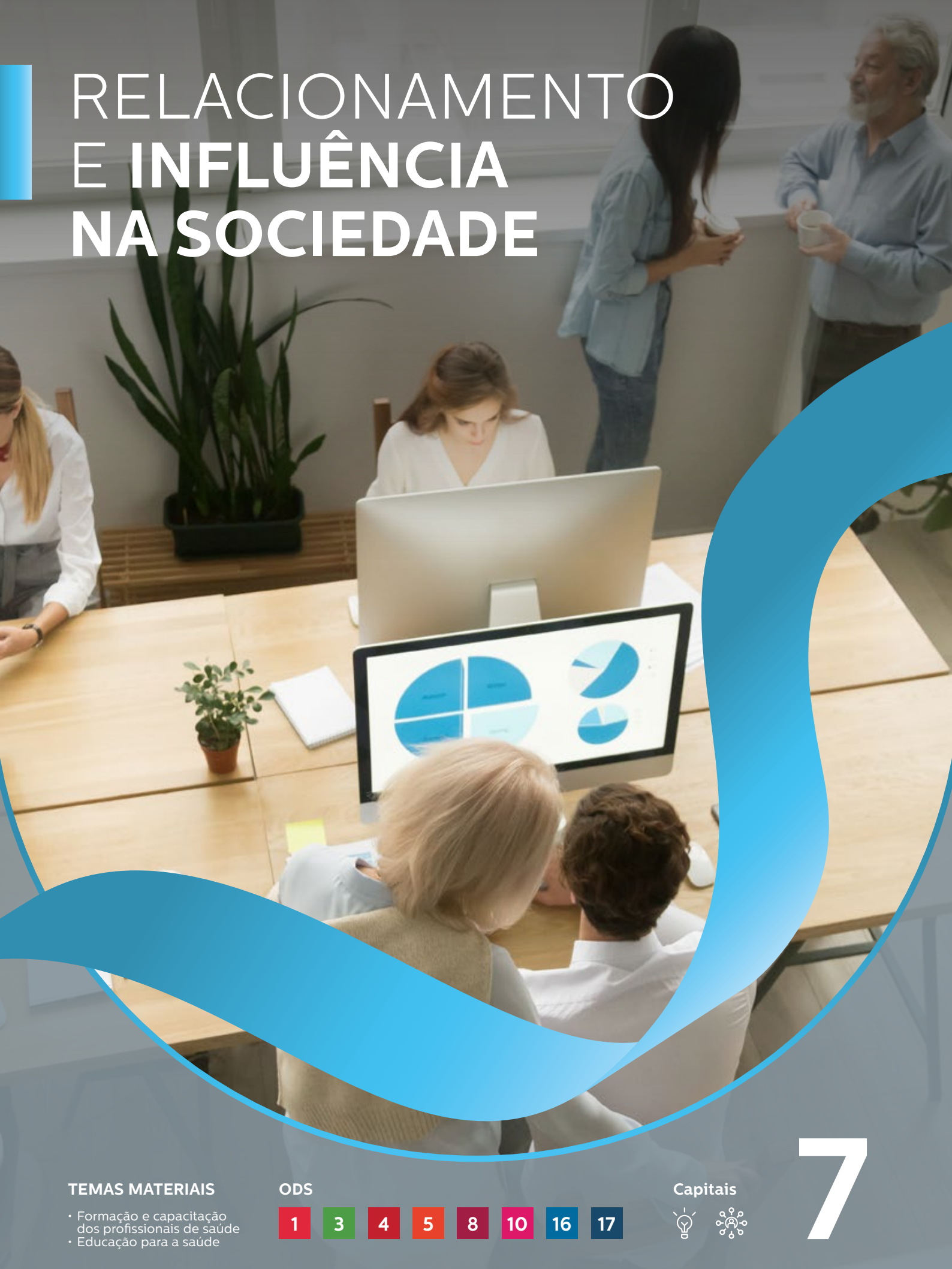
TAXAS	REGIÃO	2017	2018
Taxa lesão – Acidente típico	BA	9,07	16,84
	DF	25,83	16,95
	PE	7,08	20,69
	PR	11,97	7,48
	RS	22,17	24,42
	RJ	9,36	10,17
	SP	6,87	11,48
Taxa lesão – Acidente de trajeto	BA	6,81	2,41
	DF	8,61	0
	PE	3,54	6,90
	PR	11,97	0
	RS	19,15	11,68
	RJ	9,96	8,68
	SP	7,59	9,47
Média de dias perdidos ³	BA	25	35
	DF	43	0
	PE	12	49
	PR	78	0
	RS	200	132
	RJ	94	249
	SP	98	500
Taxa de doenças ocupacionais	BA	0	0
	DF	0	0
	PE	0	0
	PR	0	0
	RS	0	0
	RJ	0	0
	SP	0	0
Taxa de absenteísmo	BA	2,19	2,25
	DF	1,74	2,60
	PE	1,46	1,54
	PR	2,25	1,87
	RS	1,97	1,94
	RJ	2,54	2,66
	SP	2,35	2,54

1. As taxas consideram todas as lesões, inclusive as leves. Não houve óbitos em nenhuma unidade ou marca do Grupo Fleury. Houve aumento no número de acidentes por conta de mudanças no processo do E-social, que reforçou a necessidade de comunicar todos os acidentes. Para ajustar os dados, fizemos uma comunicação em massa.

2. Dados de 2016 não mapeados.

3. São contabilizados dias corridos.

RELACIONAMENTO E INFLUÊNCIA NA SOCIEDADE



TEMAS MATERIAIS

- Formação e capacitação dos profissionais de saúde
- Educação para a saúde

ODS



Capitais



7

Normas, políticas e compromissos

Todas as nossas práticas são orientadas por padrões rígidos de conduta, a fim de mitigar riscos associados ao tema e potencializar nossa reputação como um *player* de referência no mercado da saúde. Entre os principais instrumentos relacionados ao assunto, destacam-se:

- > **Código de Conduta:** informa e formaliza os valores e o que esperamos da conduta de quem nos representa em atividades profissionais e nos relacionamentos diários.
- > **Política de Integridade:** detalha as regras a serem observadas nos relacionamentos e na atuação dos colaboradores para promover o combate à corrupção e ao suborno, bem como a defesa da concorrência.

Confira os dois documentos em www.fleury.com.br/ri

- > **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção:** desde 2010 somos signatários do Pacto, uma iniciativa conjunta de várias organizações que buscam combater a corrupção no meio empresarial.
- > **Código de Conduta Abramed:** mantido pela Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed), o documento foi construído com participação ativa do Grupo Fleury e estabelece padrões éticos e de integridade aplicáveis a todo o setor.

- > **Termo de Compromisso com a Ética e a Integridade:** desde 2017 integramos o compromisso promovido pela Secretaria-Executiva do Pró-Ética, vinculada à Controladoria Geral da União.

O tratamento de questões relacionadas à integridade é garantido por uma estrutura de gestão dedicada, que inclui a área de *Compliance*, Auditoria e Gestão de Riscos e o Canal de Conduta; que é gerenciado por empresa externa especializada, com garantia de confidencialidade e operação ininterrupta todos os dias da semana (0800 771 7887 ou www.contatoseguro.com.br/grupofleury).

Todas as denúncias recebidas são registradas e encaminhadas à Auditoria Interna, a quem cabe investigar e compartilhar informações com o Comitê de Auditoria e Riscos do Conselho de Administração. Casos complexos são, ainda, encaminhados ao Fórum de Ética e Conduta.

Em 2018, 843 contatos foram feitos via Canal de Conduta – 66% por site e 34% por telefone. Desses, apenas 1,4% diziam respeito a casos de discriminação que, após a investigação, não foram confirmados.

Outra ferramenta importante são os treinamentos sobre o canal e o código de conduta da organização. Mais de 95 % dos colaboradores passaram por esta capacitação.

Todos os nossos clientes podem registrar solicitações e queixas por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), da Ouvidoria e do Fale Conosco nos

sites e nas centrais de atendimento (*leia mais na página 39, em Experiência do Cliente*). [GRI 103-2](#)

Para as comunidades de entorno, temos um gerenciamento de queixas encaminhadas à Ouvidoria – que também atende aos vizinhos das sedes administrativas e unidades de atendimento, com casos encaminhados pelo Fale Conosco e pela Central de Atendimento Telefônico. Em 2018, foram 14 manifestações ligadas a comunidades de entorno, tendo como principal tema a geração de ruídos em processos de reforma e expansão de unidades. Todas foram tratadas e solucionadas ainda no ano em questão, incluindo a realização de reuniões com vizinhanças e alterações no cronograma e planejamento de obras. [GRI 418-1](#)

TREINAMENTOS RELACIONADOS A INTEGRIDADE

GRI 205-2

Tanto o nosso Código de Conduta quanto a Política de Integridade estão disponibilizados nos *websites* corporativos do Grupo Fleury – que incluem as páginas de Relações com Investidores, do Portal de Fornecedores, das nossas várias marcas e o próprio Canal de Conduta.

No treinamento online sobre o Código de Conduta da organização, disponibilizamos um módulo para tratar do tema de corrupção. Todos os colaboradores que ingressam no Grupo Fleury precisam fazer estes treinamentos, sendo que os seis primeiros módulos devem ser realizados até o fim do primeiro mês de trabalho. Além disso, a realização de cada módulo é sequencial e está condicionada a realização do módulo anterior. Promovemos também diversas ações de comunicação interna (via rede social corporativa ou murais internos) que abordam os temas do Código de Conduta, entre eles o combate à corrupção.

Em 2018, alcançamos mais uma vez a meta de colaboradores treinados no Código de Conduta mesmo com o alto *turnover* que possuímos em algumas áreas da nossa operação. Para o próximo ciclo, pretendemos manter este patamar, de 90%.

NÚMERO E PERCENTUAL DE EMPREGADOS COMUNICADOS E/OU TREINADOS EM PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO – POR CATEGORIA FUNCIONAL¹ GRI 205-2

CATEGORIA FUNCIONAL	2018 ²				
	Total de empregados	Comunicados	%	Treinados	%
Diretoria	21	21	100	16	76,19
Gerência	104	104	100	97	93,27
Chefia/coordenação	371	371	100	363	97,84
Operacional	8.358	8.358	100	7.952	95,14
Total	8.854	8.854	100	8.428	95

1. Indicador não considera equipe técnica/supervisão, administrativo e trainees. Não há classificação dos dados por região.

2. Os dados de 2016 e 2017 não eram contabilizados por categoria funcional, impossibilitando a apresentação da série histórica. A partir deste ciclo o histórico será apresentado sempre dividido por categoria funcional.

Relações institucionais

GRI 102-13



O Grupo Fleury possui um relacionamento próximo e saudável com agências reguladoras, contando também com uma assessoria parlamentar. Somos sócios da Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed), fazendo parte inclusive do seu conselho e dos comitês técnico, jurídico e de comunicação da entidade. O principal foco da Abramed, hoje, é apresentar o setor de medicina diagnóstica como um gerador de economia (e não de custos) para o sistema, mostrando o caráter imprescindível do diagnóstico preciso para a conduta clínica correta e de qualidade.

Em uma iniciativa de educação interna, criamos em 2018 um fórum de Relações Institucionais no qual os nossos principais executivos são apresentados aos desafios do momento na área e discutem como responder a eles.

Além disso, organizamos no ano de 2018 um curso para jornalistas e influenciadores. Porta-vozes especializados do Grupo Fleury são também permanentemente colocados em contato com a imprensa, o que resulta em uma contribuição que beneficia o mercado como um todo.

Conheça nossas principais participações:



Criamos em 2018 um **fórum de Relações Institucionais** que apresenta aos principais executivos os desafios do momento na área

INTEGRANTES DO CONSELHO OU DIRETORIA	CARGO	FUNÇÃO
Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed)	Conselho e participação em Câmaras Técnicas e Jurídica e no GT de Governança, Ética e Compliance.	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.
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.
Conselho Regional de Medicina (CRM-RJ) e CRM-SP)	Câmara Técnica de Patologia Clínica/ Medicina Labor	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.
Câmara Americana de Comércio - AMCHAM-SP	Comitê Estratégico de Relações Governamentais	Melhoria de processos de importação de materiais junto à Anvisa.
Aliança para a Saúde Populacional (ASAP)	Integrante no Conselho diretor	Promover ações de Gestão de Saúde Populacional (GSP), contribuindo para a transição do atual modelo, focado na doença e nos prestadores de serviços, para a ênfase na promoção da saúde e da qualidade de vida.

Comunidade médica

Promover e auxiliar a produção e difusão de conhecimento entre a comunidade médica é uma das maiores contribuições, em importância e também em potencial, que o Grupo Fleury pode oferecer no campo da promoção da saúde.

O nosso corpo clínico credenciado encerrou o ano de 2018 com 2,2 mil médicos prestadores de serviço, um aumento de 11,9% em relação ao registrado no ano anterior. Esse resultado expressa a ampliação da nossa atuação seja geograficamente, com abertura de novas unidades, como também os novos serviços oferecidos. O objetivo central é sempre oferecer excelência técnica e médica e de atendimento para os nossos clientes.

Cabe a esses profissionais atuar na produção de laudos dos exames e nos relatórios integrados enviados aos médicos dos clientes. Os relatórios integrados são um grande diferencial no atendimento à comunidade médica, pois oferece diagnósticos conclusivos em casos de alta complexidade – e com base em uma perspectiva multidisciplinar, que reúne uma visão integrada de exames ligados a diversas especialidades. Em 2018, um total de 83.653 mil relatórios integrados foram enviados aos médicos-clientes, índice 6% acima do ano anterior.

O gerenciamento deste importante público é responsabilidade da área de Relacionamento Médico, que conta com um Sistema de Gestão de Relacionamento (CRM) em implantação para aprimorar este diálogo. [GRI 102-40, 102-43](#)

DIFUSÃO DE CONHECIMENTO

Várias iniciativas permitem a disseminação de conteúdos técnicos e científicos cujo foco é dar suporte à excelência médica e ofertar diagnósticos conclusivos aos médicos e aos clientes. Entre os destaques nesta área estão:

- > **21 boletins científicos** foram produzidos em 2018, impactando 22 mil médicos brasileiros.
- > **117 reuniões** de atualização e especialidades médicas.
- > **28ª Jornada do Conhecimento** 138 trabalhos apresentados no evento interno de divulgação de conhecimento científico e de gestão.
- > **Ciclo do Conhecimento** – houve 29 eventos desta natureza (palestras seguidas de jantares para os principais médicos-clientes) durante o ano.
- > **Participação em eventos** – estivemos presentes em 127 eventos em 2018.
- > **Serviços de assessoria médica** – o ano de 2018 registrou alta significativa de 25,9% neste quesito, com 269,1 mil assessorias registradas (acima das 213,7 mil de 2017 e das 187 mil de 2016).



Fornecedores

GRI 102-9

A cadeia de fornecedores do Grupo Fleury é formada por fabricantes, consultores, prestadores de serviços, distribuidores de insumos, equipamentos médicos e de infraestrutura e partes contratadas, entre outros. Grande parte dos nossos insumos e equipamentos tem origem no exterior (Europa e Estados Unidos), com base local ou em redes de distribuidores no Brasil – sendo que 95% deles estão nos estados de São Paulo e do Rio de Janeiro. Em 2018, 2.371 empresas compuseram a base de fornecedores da organização, que teve com elas uma despesa de R\$ 1,2 bilhão.

Em atenção à construção de relações de longo prazo, mantemos desde 2010 o Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (PERC). Por meio dele, temos buscado ampliar o contato com esse grupo, dando cada vez mais importância a assuntos ligados a *compliance*, inovação e sustentabilidade. [GRI 102-40, 102-43](#)

Entendemos que o alinhamento entre organização e fornecedor precisa se dar não apenas na qualidade dos produtos e serviços adquiridos, mas também – e sobretudo – em valores. Daí as discussões crescentes sobre temas como trocas de boas práticas, proteção de dados e aplicação da Lei Anticorrupção. Os contatos feitos com as empresas e os prestadores de serviço são acompanhados de anexos com condições de Sustentabilidade e Cidadania e um Termo Anticorrupção.

Por meio do PERC, buscamos aprimorar práticas na cadeia de fornecimento e reconhecer os fornecedores com melhor desempenho nas categorias de Insumos, Serviços, Engenharia Clínica e TI e Telecom. Também elegemos fornecedores de destaque em quesitos como qualidade, inovação, sustentabilidade, *saving* de valor agregado e parceria estratégica.

O programa integra o Banco de Melhores Práticas do Instituto Ethos e também o Banco de Melhores Práticas do Prêmio ECO, da Câmara de Comércio Americana (Amcham).

AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES [GRI 414-1](#)

Nossa cadeia de fornecedores é bastante diversa. Focamos nossos esforços de avaliação naqueles com alta representatividade estratégica ou alto grau de risco ambiental ou de continuidade dos nossos negócios. É a partir do PERC, que está em sua décima edição, que promovemos a gestão dessas iniciativas. Nosso objetivo é aprimorar o relacionamento por meio do aumento da comunicação, integração e desenvolvimento dos nossos fornecedores estratégicos. Trimestralmente, relatamos a pontuação e classificação relativa à avaliação nas dimensões qualidade, termos e condições, sustentabilidade, *compliance* e criatividade e inovação. Em 2018, cadastramos 1.463 novos fornecedores, ou 14,92% do total ativo. Via consulta a sites como Cadastro Nacional de Pessoas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas e Sintegra (para fornecedores de material), checamos a idoneidade de todos eles e temos esta prática estabelecida em nossos processos.

Anualmente, o comitê do PERC revisa as métricas aplicadas aos fornecedores e busca elevar o desempenho médio de sua cadeia de fornecimento. O avanço pode ser percebido na evolução gradativa das metas e no seu respectivo atingimento. A meta para 2017 foi 70% e, para 2018, 75%.

Desenvolvimento social

GRI 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 412-3, 413-1

Lançamos uma plataforma online para estimular o voluntariado no final de 2017 e, ao finalizar o primeiro ano de operação, contabilizamos 1,6 mil colaboradores inscritos para participar dos programas sociais desenvolvimento pela organização. A participação deles é garantida por meio da Política de Voluntariado do Grupo Fleury, por meio da qual a empresa cede quatro horas da jornada de trabalho de cada funcionário por mês para que os colaboradores se dediquem às iniciativas sociais desenvolvidas.

Todos os projetos que apoiamos são escolhidos com base em nossa estratégia de atuação social e na política de voluntariado do Grupo, têm como foco o desenvolvimento local e contam com planos de engajamento bem definidos. Apesar de agirmos sempre em âmbito nacional, as ações são divididas e organizadas de acordo com as nossas regionais: em 2017 e 2018 foram desenvolvidos programas de engajamento das comunidades de quatro regionais (Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul).

Em 2018, registramos 6.300 participações voluntárias dos colaboradores em ações do tipo, número 44% maior que o aferido em 2017, com 11.400 beneficiados assistidos em 13 municípios brasileiros e 8.907 exames doados nas ações de voluntariado médico.

No total, destinamos R\$ 1.187.382,02 para ações de investimento social privado em 2018 - valor que contabiliza apenas recursos próprios do Grupo Fleury. Também investimos, via leis de incentivo fiscal, R\$ 800 mil em duas iniciativas: apoio para a reforma da biblioteca da Unifesp e patrocínio de uma série de vídeos sobre genômica, ainda em fase de aprovação na Ancine.

Veja a seguir os maiores destaques do ano nesta área:



voluntários

 GrupoFleury

DOMINGO ROSA

Parceria do Grupo com hospitais públicos, o Sistema Único de Saúde (SUS), secretarias municipais de saúde e entidades do terceiro setor. Esta ação consiste na abertura de algumas das nossas unidades nacionalmente em um domingo do ano para que pacientes da rede pública possam fazer exames diagnósticos tanto de análises clínicas quanto de imagem.

- > **8 marcas envolvidas**
- > **9 unidades**
- > **500 voluntários** vindos de todos os níveis hierárquicos do Grupo
- > **1.156 pacientes atendidos**
- > **3.288 exames** realizados



VOLUNTÁRIOS DO SERTÃO

Organizada pela ONG Voluntários do Sertão, esta ação promove assistência social, saúde, segurança alimentar e assistência nutricional para comunidades no sertão brasileiro. A ação é anual e a equipe de voluntários do Grupo Fleury é composta por médicos, técnicos, nutricionistas e profissionais de áreas de apoio. Entre os dias 28 de abril e 6 de maio de 2018, os nossos voluntários embarcaram rumo à cidade de Santaluz, no interior da Bahia. Além disso, cerca de 15 empresas parceiras – como GE, Roche BD, Ca-restream e Cremer – participaram do projeto neste ano doando insumos, emprestando equipamentos e ajudando no transporte, entre outras contribuições.

- > **40 voluntários**
- > **1.984 pacientes atendidos**
- > **5.123 exames** realizados
- > **6 toneladas** de alimentos arrecadados
- > **250 jovens atendidos** através do **Conecta Saúde** (ver o tópico seguinte)



CONECTA SAÚDE

O ano de 2018 foi marcado também pela expansão do Conecta Saúde. Idealizada em 2014, esta iniciativa consiste em levar informações sobre prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e gravidez na adolescência para jovens a partir dos 12 anos de idade de forma lúdica; por meio de um jogo no qual os participantes acompanham a trajetória de personagens criados para exemplificar situações reais do dia a dia. A área de Cidadania Corporativa do Grupo Fleury realiza periodicamente ações em escolas públicas e instituições do terceiro setor promovendo o Conecta Saúde e contando com a participação de colaboradores voluntários no processo. Somente em 2018 houve 39 aplicações do jogo, com 81 voluntários trabalhando junto a mais de 500 jovens. O projeto – que já estava presente nas regionais São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Rio Grande do Sul, Pernambuco e Bahia – foi expandido também para Brasília durante o ano de 2018. Além disso, o Conecta Saúde foi inscrito e selecionado para apresentação na Iniciativa Empresarial Desenvolvimento Local e Grandes Empreendimentos (ID Local) do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces).

PROJETO PESCAR

Por meio deste projeto promovemos oportunidades de desenvolvimento pessoal, cidadania e iniciação profissional em qualidade no atendimento ao cliente para jovens gaúchos entre 16 e 19 anos de idade e em situação de vulnerabilidade social. Esse programa existe há 17 anos no Weinmann em parceria com a Fundação Pescar. A vigésima turma do projeto, composta por 24 alunos, formou-se em fevereiro de 2018 e no mês seguinte uma nova turma com 18 jovens foi iniciada. Ao todo, o Projeto Pescar já capacitou 347 pessoas.



PROGRAMA DOM

O Programa Dom tem como objetivo auxiliar organizações não governamentais que atuam na área da saúde com treinamentos sobre atendimento, gestão, desenvolvimento de projetos e vivência sustentável. O programa conta com conteúdos teóricos e desenvolvimento de projetos práticos, ministrados e acompanhados por voluntários externos e da empresa. Criada em 2012, a iniciativa já auxiliou mais de 45 instituições. Em 2018, além do lançamento da 5ª edição, com 24 representantes de 12 organizações de diversos estados, foi finalizada a edição de 2017, sendo realizadas as apresentações dos projetos e premiadas três ONGs com recursos financeiros: Associação dos Amigos do Hospital de Clínicas (R\$ 40 mil), Instituto Sorrir para a Vida (R\$ 25 mil) e Cejam (R\$ 15 mil).



JUNHO VERMELHO

Nesta ação os colaboradores do Grupo Fleury são conscientizados sobre a importância da doação de sangue e informados acerca dos requisitos e impeditivos envolvidos. A campanha é feita em nível nacional, envolvendo todas as regionais da organização, e tem sido implantada em parceria com bancos de sangue de cada local. Em 2018, um total de 255 bolsas de sangue foram doadas.



AMIGOS DO BEM

Amigos do Bem é uma iniciativa de transformação social com inúmeros projetos educacionais e autosustentáveis que movimentam hoje a vida de mais de 60 mil pessoas. Desde 2017 um grupo de médicas pediatras do Grupo Fleury trabalha em parceria com este projeto atendendo crianças que nem sempre conseguem acesso a consultas clínicas de rotina. No ano passado, seis pediatras de diversas especialidades viajaram para Alagoas, Ceará e Pernambuco, beneficiando 379 crianças com consultas clínicas. Ainda, testes de hemoglobina foram realizados em uma parceria com a empresa HemoCue para averiguar a presença de anemia entre as crianças.





CAMPANHA DE FIM DE ANO

Para incentivar a solidariedade dos nossos colaboradores e encerrar o ano fazendo o bem a quem mais precisa, a área de Cidadania Corporativa do Grupo Fleury promoveu no final de 2018 as seguintes ações solidárias:

- **Presente Solidário:** em parceria com os Correios, esta campanha, escolhida pela regional Paraná, atendeu 39 crianças em situação de vulnerabilidade social que haviam enviado cartas ao Papai Noel. Elas receberam os seus presentes diretamente das mãos dos colaboradores envolvidos;
- **Natal Sem Fome:** uma das maiores mobilizações solidárias do Grupo, esta arrecadação de alimentos ocorre desde 1994 e já ajudou dezenas de milhões de pessoas por todo o País a terem um Natal mais feliz e digno, com alimento na mesa. Em 2018, a campanha foi adotada pelas regionais Rio Grande do Sul e Brasília e arrecadou mais de 300kg de alimentos para famílias em vulnerabilidade;
- **Gente Boa:** realizada nas regionais São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Pernambuco e Bahia, esta ação beneficiou seis ONGs por meio da doação de mais de 3.000 mil itens de alimentação, higiene e beleza, além da realização de trabalhos pontuais nos ambientes das instituições, como organização de espaços e revitalização de jardins, em uma iniciativa que contou com a participação de 60 voluntários do Grupo e atendeu a mais de 930 pessoas;

Além dessas iniciativas, foram realizadas pontualmente outras campanhas sociais em regionais do Grupo. O programa foi reforçado com a participação expressiva dos colaboradores da marca Instituto de Radiologia em Natal (RN), recentemente adquirida pela organização.

IMPACTO AMBIENTAL DAS OPERAÇÕES



TEMAS MATERIAIS

- Gestão de resíduos
- Consumo de água

ODS



Capitais



Modelo de gestão

Cientes da conexão entre a promoção da saúde e do bem-estar e as temáticas ambientais, trabalhamos para prevenir e mitigar quaisquer impactos negativos das nossas atividades sobre o meio ambiente, incluindo o consumo de materiais em áreas administrativas e nas práticas diagnósticas; a emissão de gases de efeito estufa e o descarte de resíduos perigosos. [GRI 103-1](#)

O Grupo Fleury tem hoje mais de 290 aspectos ambientais mapeados e avaliados, seguindo uma metodologia interna de priorização e controle.

A Política de Sustentabilidade da organização abrange os nossos princípios, valores e compromissos voltados à proteção e valorização do capital natural. Contamos com um Sistema de Gestão Ambiental integrado às demais ferramentas de gestão. No setor de medicina diagnóstica fomos pioneiros na implantação de um sistema integrado certificado pelas normas ISO 9.001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14.001 (Gestão Ambiental). As notificações de infrações ambientais são recebidas pela área de sustentabilidade que, com o apoio do Jurídico, avalia o teor da autuação e toma as devidas providências. [GRI 103-2](#), [103-3](#)



290 aspectos

ambientais são mapeados e avaliados, seguindo uma metodologia interna de priorização e controle



Também mantemos iniciativas específicas voltadas à conscientização dos nossos colaboradores quanto a esse assunto.

MULTAS SIGNIFICATIVAS E SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS DEVIDO AO NÃO CUMPRIMENTO A LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS GRI 307-1

		2016	2017	2018 ¹
Valor monetário de multas significativas	Multas pagas no período	R\$ 4.000,00	0	R\$ 4.989,71
	Multas recebidas, podendo ou não ainda caber recurso	R\$ 4.000,00	0	R\$ 4.989,71
Número total de sanções não monetárias		10	0	0
Número total de casos resolvidos por meio de mecanismos de arbitragem		0	0	0
Número de notificações		10	0	1
Número de multas		4	0	1

1. Auto de infração recebido do Instituto Estadual do Ambiente (INEA) com uma multa no valor de R\$ 4.989,71 referente a um processo de licença ambiental. Após análise do setor jurídico, verificamos que não caberia recurso. A área de Sustentabilidade então, tomou as devidas providências para tratar o problema e realizar o pagamento.



Processos mais eficientes

CONSUMO DE MATERIAIS E GERAÇÃO DE RESÍDUOS

GRI 103-2, 103-3, 303-1, 306-1, 306-2, 306-4, 307-1

Em busca de uma operação com consumo cada vez mais eficiente de materiais, minimizando o impacto tanto do ponto de vista do consumo quanto do descarte de resíduos, estabelecemos metas anuais de redução dos índices de geração de resíduos comuns e infectantes.

Adicionalmente, reduzimos o impacto por meio da eficiência nos índices de consumo e descarte, monitoramento e controle da segregação, armazenamento e transporte dos resíduos perigosos e não perigosos de nossa operação e de sua destinação correta, com base em critérios fundamentados nos procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental e na legislação vigente.

Desde 2016, promovemos o “Desafio Sustentável: coleta seletiva eficaz, campanha de redução da geração de resíduos nas unidades baseada na educação dos colaboradores sobre o tema além de estimular a elaboração de pequenas ações para maior engajamento da equipe (*veja box nesta página*). A fim de garantir a correta gestão no transporte de resíduos perigosos, investimos em programas para a sensibilização de nossos colaboradores quanto à importância e ao correto manejo desse tema.

Contamos com procedimentos de gestão de resíduos, divulgados internamente no sistema de políticas, padrões e procedimentos, e que trazem as orientações para a gestão de resíduos - da geração à destinação final. A quantidade de resíduos infectantes - comuns e recicláveis - produzida em nossa operação é calculada pela pesagem em balança. Os indicadores são reportados mensalmente nas reuniões internas de macroprocesso e também são informados no painel de metas do BSC Corporativo da Companhia.

Em 2018, reduzimos nossa geração de resíduos (valor absoluto, Kg) em 3,5%. O desempenho do indicador de intensidade (Kg/exame) superou positivamente a meta para o ano, chegando a 0,0216 Kg/exame, frente à meta estabelecida de 0,0225 Kg/exame. Para 2019, nossa meta é gerar 0,0217 kg/exame, considerando a inclusão das novas unidades de atendimento no programa de monitoramento.

Engajamento dos colaboradores

O Desafio Sustentável: Coleta Seletiva Eficaz foi criado em 2016 e tem o objetivo de estimular unidades em todo o Brasil a diminuir a produção de resíduos através de uma competição que dura em média seis meses. Módulos de treinamento são oferecidos em todas as unidades e beneficiam também prestadores de serviço. Monitores ambientais e quatro cursos online ficam à disposição dos colaboradores, que também recebem questionários que apoiam o estudo do tema. A pontuação de cada unidade é estabelecida de acordo com os seguintes critérios, em ordem de importância:

- > Participação dos colaboradores nas unidades;
- > Nota média nos questionários;
- > Porcentagem de redução do Índice de Geração de Resíduo Comum;
- > Desempenho dos monitores ambientais.

As unidades vencedoras são divulgadas a todo o Grupo Fleury, gerando reconhecimento, visibilidade e motivação - e servindo como exemplo positivo. Em 2018, o Desafio Sustentável foi implantado na regional Paraná, promovendo 95 horas de treinamento para 73 colaboradores e gerando uma redução de aproximadamente 0,33 toneladas na produção de resíduos comuns. Em 2019, será a vez de a regional Bahia fazer parte da iniciativa.

DESCARTE DE MEDICAMENTOS

Em 2018, tivemos uma considerável melhora nos indicadores relativos ao uso de insumos. Isso se deu principalmente porque as unidades maiores do Grupo Fleury passaram a contar com estoques próprios, almoxarifados de produtos sobre os quais possuem um controle mais amplo e detalhado, além da gestão de estoque na ponta. Por outro lado, a expansão pela qual o Grupo está passando fez com que houvesse um expressivo aumento no volume de materiais utilizados em 2018.

A fim de garantir a correta gestão e transporte de resíduos perigosos, investimos em programas para a sensibilização de nossos colaboradores quanto à importância e ao correto manejo desse tema. Os programas são alinhados à Lei n. 12.305/2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Em 2018, o total de resíduos perigosos transportados foi de 763,97 toneladas, sendo que 100% desses foram tratados. Em 2017, o valor havia sido de 747,1 toneladas de resíduos perigosos transportados. Não foi realizado transporte internacional (exportação) de resíduos perigosos em 2018.

TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (EM TONELADAS)¹ GRI 306-2

TIPO DE DESTINAÇÃO	2017		2018	
	Tipo de resíduo	Quantidade de resíduo (t)	Tipo de resíduo	Quantidade de resíduo (t)
Incineração	Resíduo químico	31,4	Resíduo químico	34,08
Aterro industrial	Resíduo químico	2,7	Resíduo químico	3,16
Decaimento	Rejeito radioativo	2,9	Rejeito radioativo	4,13
Autoclave	Resíduos Infectantes	259,6	Resíduos Infectantes	295,90
Micro-ondas	Resíduos Infectantes	18,4	Resíduos Infectantes	19,79
Desativação eletrotérmica	Resíduos Infectantes	432,1	Resíduos Infectantes	406,91
Total		747,10		763,97

TOTAL DE RESÍDUOS NÃO-PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (EM TONELADAS)¹

TIPO DE DESTINAÇÃO	2017		2018	
	Tipo de resíduo	Quantidade de resíduo (t)	Tipo de resíduo	Quantidade de resíduo (t)
Reciclagem	Resíduo reciclável	288,3	Resíduo reciclável	289,51
Aterro	Resíduo comum	922,7	Resíduo comum	890,28
Total		1.211,00		1.179,79

1. Os dados mensurados em 2016 utilizaram premissas de contabilização diferentes, o que inviabiliza a comparação.

MATERIAIS USADOS NOS PRINCIPAIS SERVIÇOS (POR QUANTIDADE)¹ GRI 301-1

DESCRIÇÃO	FONTE RENOVÁVEL OU NÃO-RENOVÁVEL	2017	2018
Seringa 10ml estéril descartável e sem agulha	Não Renovável	311.400	342.001
Adaptador Holdex (greiner)	Não Renovável	221.146	301.772
Seringa 20ml estéril descartável e sem agulha	Não Renovável	18.133	182.560
Papel A4 com certificação florestal FSC	Não Renovável	69.970	92.395
Tubo sorologia com gel separador 4m	Não Renovável	186.344	204.108
Meio de cultura aeróbico /F Plus	Não Renovável	234.464	242.378
Alça descartável estéril 1ul	Renovável	139.394	103.892

1. Os dados mensurados em 2016 utilizaram premissas de contabilização diferentes, o que inviabiliza a comparação. Informações consideram todas as unidades do Grupo Fleury.



ENERGIA E EMISSÕES GRI 103-2, 103-3

Possuímos um programa ambiental de monitoramento de energia que inclui o monitoramento de relógios de medição nas unidades do Grupo – com exceção das localizadas em condomínios e hospitais. Comparamos mês a mês o consumo de energia elétrica com a meta definida.

A intensa expansão das nossas atividades em 2018 fez com que consumíssemos 9% a mais em valor absoluto (Kwh) de energia. No entanto, o indicador relativo (Kwh/exame) apresentou um resultado aproximadamente 1% menor que o verificado no ano de 2017. [GRI 302-4](#)

Ao longo de 2018 adotamos uma série de medidas visando a uma maior eficácia no uso da energia elétrica em nossas operações. Entre elas:

- Troca dos elevadores da Unidade Jabaquara por outros com tecnologia mais eficiente;
- Avanços em telemetria e automação, de forma que as nossas sedes possam ser automatizadas para, por exemplo, desligar o ar condicionado e a iluminação;
- Iniciativas de conscientização dos colaboradores a respeito da necessidade do uso racional dos recursos;
- Troca de lâmpadas comuns por outras de LED, mais eficientes no consumo. Todas as novas unidades já estão inauguradas com esse tipo de iluminação. Em São Paulo, 90% das unidades a+ e 40% das unidades Fleury Medicina e Saúde já contam com as lâmpadas LED;

Além disso, 50% da energia consumida é comprada no mercado livre, oriunda de fontes renováveis.

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO¹ GRI 302-1

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES NÃO-RENOVÁVEIS (GJ) ¹	2016	2017	2018
GLP	152,90	247,70	410,83
Gasolina	2.714,44	3.251,13	3.333,93
Óleo Diesel	1.665,70	1.695,60	2.133,98
Gás Natural Seco	14.782,41	18.560,31	17.814,14
Total	19.315,45	23.754,74	23.692,88
TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ) ¹	2016	2017	2018
Combustíveis de fontes não-renováveis	19.315,45	23.754,75	23.692,88
Combustíveis de fontes renováveis ²	0	0	815,39
Energia consumida/comprada (eletricidade)	160.190,82	170.625,59	183.449,33
Energia vendida	0	0	0
Total¹	179.506,28	194.380,33	207.957,60

1. Dados calculados através da Ferramenta_GHG_Protocol_v2019.2.1.

2. Em 2017, não houve consumo de combustíveis de origem renovável. Em 2018, o consumo foi de: 192,57 GJ de biodiesel e 622,82 GJ de etanol anidro.

INTENSIDADE ENERGÉTICA

A intensidade energética é calculada considerando a razão entre o consumo de energia elétrica dentro da organização (em Kwh) e o volume de exames realizados nas unidades. Em 2018, o indicador apresentou resultado de 1,2290 Kwh/exame, 3,5% superior à meta definida de 1,1877 Kwh/exame. O ano de 2018 também foi marcado por intensa expansão, seja por disponibilidade de mais serviços em unidades já existentes ou inauguração de

novas unidades, o que contribuiu para o resultado do indicador. Mensalmente, os resultados são contabilizados e analisados na reunião do macroprocesso de Sustentabilidade.

Ações de conscientização e de infraestrutura, como substituição de equipamentos, são contínuas e ajudam, a obter economia no consumo de energia.

INTENSIDADE ENERGÉTICA GRI 302-3

	2016	2017	2018
Número de exames realizados	60.300.000	68.500.000	74.712.446
INTENSIDADE ENERGÉTICA²	2016¹	2017¹	2018
Consumo de energia dentro da organização	179.506,28	194.380,33	207.142,21
Intensidade energética (dentro da organização)	0,00297	0,00283	0,00277
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade (combustível, eletricidade, aquecimento, refrigeração, vapor ou todos)	GLP, Gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade	GLP, Gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade	GLP, Gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade
Consumo de energia fora da organização GRI 302-2	28.852,24	16.381,78	14.750,29
Intensidade energética (fora da organização)	0,00047	0,00024	0,00019
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade (combustível, eletricidade, aquecimento, refrigeração, vapor ou todos)	eletricidade	eletricidade	eletricidade
Consumo de energia total da organização	208.358,51	210.762,11	221.892,50
Intensidade energética (total da organização)	0,00345	0,00307	0,00297
Proporção da intensidade energética de dentro/fora da organização	6,22	11,87	14,04

1. Valor arredondado.

2. Dados calculados através da Ferramenta_GHG_Protocol_v2019.2.1.

ENERGIA CONSUMIDA FORA DA ORGANIZAÇÃO (GJ)¹ GRI 302-2

	2016	2017	2018
	28.852,24	16.381,78	14.750,29

1. Dados calculados através da Ferramenta_GHG_Protocol_v2019.2.1.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS GRI 103-2, 103-3

As mudanças climáticas têm sido um desafio para empresas, governos e sociedades em todo o mundo. O Grupo Fleury está comprometido com a redução no consumo de energia e combustíveis, de forma a contribuir com a diminuição das emissões de gases de efeito estufa (GEE). Em conformidade com a nossa Política de Sustentabilidade, mensuramos e monitoramos anualmente as nossas emissões de GEE. Sempre buscando reduzir ou mitigar os impactos ambientais gerados pela nossa operação, adotamos desde 2010 a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, que tem como objetivo estimular empresas a quantificar e relatar os seus inventários de GEE. Também somos signatários do Carbon Disclosure Project (CDP).

Estabelecemos metas anuais de redução de emissões relativas, ou seja, a proporção entre CO₂ equivalente global (em toneladas) por exame realizado em nossas unidades. Os valores são calculados a partir da elaboração de um inventário de gases do tipo GEE verificado por uma empresa independente. A meta referente ao ano de 2017 (0,0150 tCO₂e/exame X 100) foi atingida: a intensidade de emissões foi de 0,0147. Já a meta de 2018 não foi atingida. O resultado de 0,0166 CO₂e/exame foi 16% superior a meta definida. Isso se deve ao aumento de emissões fugitivas e inclusão de outros gases de refrigeração no escopo 1, e ao aumento das emissões relacionadas a distribuição e transporte (*upstream*) no escopo 3 relacionadas ao aumento de unidades e rotas de transporte.

As emissões biogênicas de CO₂, no Escopo 1, totalizaram 56,78 t CO₂ equivalente em 2018, 12% a mais do que em 2017, quando tivemos 50,64 t de emissões de CO₂ biogênico. Já as emissões biogênicas de CO₂, no Escopo 3, foram de 196,02 t CO₂ equivalente em 2018 e de 167,79 no ano anterior. Mesmo diante dos esforços de diminuição de emissões implementados no Grupo Fleury, em 2018 a redução das emissões de gases de efeito estufa só foi possível para as emissões de Escopo 2, com uma queda de 15,5% em relação a 2017. Já as emissões de escopos 1 e 3 não tiveram redução. Isso se deve também por conta da expansão orgânica do Grupo Fleury com a inauguração de novas unidades. [GRI 305-5](#)

Entre os principais riscos monitorados em nossa política de redução nas emissões estão a falta de água, o que afetaria a realização de exames, ou o excesso de chuvas, que pode causar problemas na logística de entrega de materiais e amostras e dificuldades para os colaboradores chegarem aos seus locais de trabalho, fornecedores entregarem seus produtos nos almoxarifados ou clientes chegarem até as unidades, trazendo impactos operacionais e de rentabilidade. Outro potencial risco é o aumento dos índices de acidente de trabalho, sobretudo os acidentes de trajeto. Há ainda riscos regulatórios, como o possível surgimento de novas legislações, trazendo novos encargos à Companhia, e financeiros relacionados ao aumento nas tarifas de energia. Medidas de adaptação, como a expansão da capacidade dos reservatórios das unidades, adoção de lâmpadas LED e equipamentos de menor consumo de energia, contingenciamento de rotas logísticas e campanhas de prevenção de acidentes de trajeto estão sendo implementadas pela Empresa nos últimos anos. [GRI 201-2](#)



Entre as práticas que adotamos para reduzir as emissões de gases causadores do efeito estufa estão:

- > incentivo ao uso de **energias renováveis** (como solar, eólica e biomassa)
- > investimento na redução do **consumo de energia** e na **eficiência energética**;
- > **uso de biocombustíveis** como etanol e biodiesel;
- > redução, reaproveitamento e reciclagem de materiais.

EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1) (t CO₂ equivalente)^{1,2} GRI 305-1

	2016	2017	2018
Geração de eletricidade, calor ou vapor resultantes da queima de combustíveis em fontes estacionárias (fixas)	953,78	1.176,27	1.171,47
Processamento físico-químico	0	0	0
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros resultantes da queima de combustíveis em fontes móveis de combustão pertencentes ou controladas pela empresa, como caminhões, trens, navios, aviões, ônibus, carros	141,85	169,78	174,26
Emissões fugitivas resultantes de liberações intencionais ou involuntárias	3.305,36	2.490,96	5.286,94
Total de emissões brutas de CO ₂	4.400,99 t CO ₂ equivalente	3.837,01 t CO ₂ equivalente	6.632,67 t CO ₂ equivalente

TOTAL DE EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2) (t CO₂ equivalente)³ GRI 305-2

	2016	2017	2018
	3.244,99	4.390,79	3.710,59

EMISSÕES BIOGÊNICAS DE CO₂ (t CO₂ equivalente)⁴

	2016	2017	2018
Escopo 1 GRI 305-1	42,12	50,64	56,78
Escopo 3 GRI 305-3	270,24	167,79	196,02

1. Os cálculos desse indicador incluem os gases Dióxido de Carbono (CO₂), Metano (CH₄), Óxido Nitroso (N₂O) e Hidrofluorcarbonetos (HFCs).

2. Cálculos realizados pela Ferramenta_GHG_Protocol_v2019.2.1.

3. Os cálculos desse indicador se referem às emissões derivadas da aquisição de energia elétrica e consideram o gás Dióxido de Carbono (CO₂).

4. Cálculos realizados pela Ferramenta_GHG_Protocol_v2019.2.1.

OUTRAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 3) (t CO₂ equivalente)^{1,2} GRI 305-3

	2016	2017	2018
Atividades relacionadas a energia e combustíveis (as não incluídas nas emissões do Escopo 1 ou 2)	952,89	92,35	86,79
Transporte e distribuição (frota terceirizada)	835,15	660,53	768,10
Resíduos gerados nas operações	1.274,33	658,98	558,02
Viagens a negócios	236,83	425,81	644,28
Total	3.299,20	1.837,67	2.057,19

1. Os cálculos desse indicador incluem os gases Dióxido de Carbono (CO₂), Metano (CH₄) e Óxido Nitroso (N₂O)

2. Cálculos realizados pela Ferramenta_GHG_Protocol_v2019.2.1

INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (t CO₂ equivalente)^{1,2} GRI 305-4

	2016	2017	2018
Número de exames realizados	60.300.000 ³	68.500.000 ³	74.712.446
Total de emissões de GEE (t CO ₂ equivalente)	10.945,18	10.065,47	12.400,73
Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (t CO ₂ e por exame realizado X 100)	0,0181	0,0147	0,0166

1. Os cálculos incluem os gases Dióxido de Carbono (CO₂), Metano (CH₄), Óxido Nitroso (N₂O) e Hidrofluorcarbonetos (HFCs).

2. Cálculos realizados pela Ferramenta_GHG_Protocol_v2019.2.1.

3. Valor arredondado.



ÁGUA GRI 103-2, 103-3

Estamos comprometidos com a conservação da água tanto por meio do uso criterioso desse recurso na realização dos exames quanto na gestão e no monitoramento das unidades de atendimento. Usar a água de forma sustentável é um dos nossos princípios. Por isso temos focado nossos esforços na instalação de equipamentos limitadores de vazão nas torneiras, de válvulas de descarga mais econômicas e de bacias mais eficientes – bem como na conscientização para o uso racional de água. Todas as novas unidades já são construídas com esses equipamentos.

Assim como os demais indicadores ambientais, a expansão das nossas atividades influenciou o aumento de 18% no consumo de água em valores ab-

solutos, ou seja, por metro cúbico. No índice relativo (m³/por exame) o aumento foi de 13,6%, Desta maneira, o resultado mensurado de 0,0050 m³/exame foi superior a meta definida de 0,0044 m³/exame. Os nossos valores de consumo 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. Utilizamos também 845 m³ de água provenientes de caminhões-pipa.

O descarte da água é acompanhado de indicadores que analisam a qualidade do efluente lançado em corpos hídricos por meio de análises físico-químicas e bioquímicas de forma a evitar a poluição e/ou contaminação da fonte hídrica. [GRI 306-1](#)

VOLUME DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE (m³)^{1,2} GRI 303-1

	2016	2017	2018
Águas subterrâneas	12.687,00	12.881,00	22.430,00
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	136.787,10	125.881,5	166.223,00
Total	149.474,10	138.762,5	188.653,00

1. Considera Unidades de Atendimento, além das sedes técnicas e administrativas instaladas nas regionais Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Pernambuco e Distrito Federal. 2. Não são consumidas: água de fontes superficiais e de efluentes de outra organização. Há captação de água da chuva, mas não houve monitoramento em 2018.

DESCARTE DE ÁGUA, POR QUALIDADE E DESTINAÇÃO (m³) GRI 306-1

	2016	2017	2018
TOTAL DE EFLUENTES GERADOS (m³)	124.100,11	138.762,50	167.068,00
Destinação	Rede pública	Rede pública	Rede pública
Método de tratamento	Sem tratamento	Sem tratamento	Sem tratamento
Água foi reutilizada por outra organização	Não	Não	Não

CONSERVAÇÃO DO ECOSISTEMA

GRI 103-2, 103-3

Acreditamos que toda atividade produtiva deve ocorrer em harmonia com o meio ambiente. Pela natureza do seu negócio, o Grupo Fleury tem baixo impacto ambiental, mas pode usar sua interação direta com colaboradores e clientes para conscientização e educação ambiental e que buscam abordar os riscos da perda da biodiversidade a partir da destruição de habitat de animais e plantas, do uso excessivo dos recursos naturais e da poluição.

Também investimos em ações de proteção ambiental em nossos espaços físicos. O Grupo Fleury não possui unidades operacionais dentro ou nas adjacências de áreas protegidas. Fazemos, no entanto, um levantamento arbóreo sempre que pode ocorrer impacto à vegetação próxima a algum dos nossos empreendimentos, como frutos de processos de licenciamento. Podas e cortes de árvores somente são executados com autorização de manejo fornecida por órgão competente do município em questão. Realizamos também ações de paisagismo e revitalização em praças e áreas afins próximas à nossa sede administrativa.



SOBRE O RELATÓRIO



Temas materiais e extensão dos impactos

TEMAS MATERIAIS	LIMITES DOS IMPACTOS	ASPECTOS GRI RELACIONADOS	INDICADORES GRI
Experiência do Cliente	Dentro e fora da organização	Privacidade do Cliente	418-1
		Saúde e Segurança do Consumidor	416-1, 416-2
Inovação e Sustentabilidade Econômica	Dentro da organização	Combate à Corrupção	205-1, 205-2
		Desempenho Econômico	201-1
Relacionamento com o Colaborador	Dentro da organização	Divulgações Gerais	102-8, 102-41
		Emprego	401-1, 401-2
		Relações Trabalhistas	403-1, 403-2, 403-3
		Saúde e Segurança Ocupacional	404-1, 404-2, 404-3
		Treinamento e Educação	405-1, 405-2
Impacto Ambiental das Operações	Dentro e fora da organização	Materiais	301-1
		Energia	302-1, 302-2, 302-3, 302-4
		Água	303-1, 303-3
		Biodiversidade	304-1, 304-3
		Emissões	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7
		Efluentes e Resíduos	306-1, 306-2, 306-4
		Conformidade Ambiental	307-1
Relacionamento e Influência na Sociedade	Dentro e fora da organização	Impacto Econômico Indireto	203-1, 203-2
		Avaliação em Direitos Humanos	412-3
		Comunidades Locais	413-1
		Avaliação Social de Fornecedores	414-1
Governança Corporativa e Parcerias (temas transversais)	Dentro e fora da organização	Divulgações Gerais	102-43, 102-44
		Desempenho Econômico	201-1, 201-2
		Abordagem de Gestão – Queixas	103-2
		Combate à Corrupção	205-1, 205-2

Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55

DIVULGAÇÕES GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	8			
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	8			
	102-3 Localização da sede	São Paulo (SP)			
	102-4 Localização das operações	8			
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	Sociedade Anônima (S.A.)			
	102-6 Mercados atendidos	8			
	102-7 Porte da organização	8			
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	47, 48, 50, 53		8	6
	102-9 Cadeia de fornecedores	66			
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	4			
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	17			
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	23			
	102-13 Participação em associações	63			
ESTRATÉGIA					
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	4			
	102-15 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	17			

DIVULGAÇÕES GERAIS

ÉTICA E INTEGRIDADE

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	9, 43		16	
	102-17 Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: Ouvidoria)	43			

GOVERNANÇA

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	14			
	102-38 Proporção da remuneração total anual	48			

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	21, 22, 40, 65, 66			
	102-41 Acordos de negociação coletiva	47		8	3
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	21, 22			
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	22, 40, 65, 66			
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	3			

DIVULGAÇÕES GERAIS

PRÁTICAS DE REPORTE

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Fleury S.A, em conjunto com suas controladas: -Fleury Centro de Procedimentos Médicos Avançados S.A. -Papaiz Associados Diagnósticos por Imagem S.A. -Serdil Serviço Especializado Em Radiodiagnóstico Ltda.			
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	2, 3			
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-47 Lista dos tópicos materiais	3			
	102-48 Reformulações de informações	2			
	102-49 Mudanças no relatório	2			
	102-50 Período do relatório	2			
	102-51 Data do relatório mais recente	Julho de 2018.			
	102-52 Ciclo do relatório	2			
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	ri@grupofleury.com.br			
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	Essencial.			
102-55 Sumário de Conteúdo GRI	87				
102-56 Asseguração externa	101				

TÓPICOS MATERIAIS

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	25		1, 5, 8, 16	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	25			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	20		2, 5, 7, 8, 9	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas	20		13	

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	67			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	67			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos		Não temos como prática fazer investimentos em infraestrutura pública, salvo em casos em que é necessário oferecer alguma contrapartida em processos de licenciamento, quando a Empresa é considerada um polo gerador de tráfego local, por exemplo. Não temos indicadores quantitativos nesse sentido e não houve em 2018 investimentos decorrentes de processos de licenciamento.	2, 5, 7, 9, 11	
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	47, 67			1, 2, 3, 8, 10, 17

TÓPICOS MATERIAIS

COMBATE À CORRUPÇÃO

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	62			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	62			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção		Fazemos uma sólida gestão do tema e, em 2018, de acordo com os critérios estabelecidos nas políticas internas, não houve operações com características que exigiram avaliação de riscos relacionados à corrupção.	16	10
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	62		16	10

MATERIAIS

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	75			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	75			
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	77		8, 12	7, 8

TÓPICOS MATERIAIS

ENERGIA

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	78			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	78			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	78		7, 8, 12, 13	7, 8
	302-2 Consumo de energia fora da organização	79		7, 8, 12, 13	8
	302-3 Intensidade energética	79		7, 8, 12, 13	8
	302-4 Redução do consumo de energia	78		7, 8, 12, 13	8, 9

ÁGUA

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	75, 83			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	75, 83			
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	83		6, 7	7, 8
	303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Toda água utilizada pela organização é descartada em rede de tratamento de esgoto, não havendo reciclagem ou reutilização de água.		6, 8, 12	8

TÓPICOS MATERIAIS

BIODIVERSIDADE

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	84			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	84			
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas		Não aplicável. Nos preocupamos com a biodiversidade, mas não temos áreas que se encaixam nessa descrição.	6, 14, 15	8
	304-3 Habitats protegidos ou restaurados		Não aplicável. Não possuímos unidades operacionais em habitats protegidos ou restaurados.	6, 14, 15	8

EMISSÕES

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	80			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	80			
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	81		3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	81		3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	81, 82		3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	82		13, 14, 15	8
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	80		13, 14, 15	8, 9

TÓPICOS MATERIAIS

EMISSÕES

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 305: Emissões 2016	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		Não aplicável. A organização não emite substâncias destruidoras da camada de ozônio que possam gerar impactos negativos significativos nas comunidades locais.	3, 12, 13	7, 8
	305-7 Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas		Não aplicável. Não há emissão desses gases.	3, 12, 13, 14, 15	7, 8

EFLUENTES E RESÍDUOS

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	75			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	75			
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	75, 83		3, 6, 12, 14	8
	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	76		3, 6, 12	8
	306-4 Transporte de resíduos perigosos	75		3, 12	8

CONFORMIDADE AMBIENTAL

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	75			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	75			
GRI 307: Confor- midade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	74		12, 13, 14, 15, 16	8

TÓPICOS MATERIAIS

EMPREGO

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	54			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	54			
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	54, 55		5, 8	6
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	56		8	

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	57			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	57			
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	57		8	
	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	58		3, 8	
	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	57, 58		3, 8	

TÓPICOS MATERIAIS

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	50			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	50			
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	51, 52, 56, 57		4, 5, 8	6
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	50, 52, 56, 57		8	
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	53, 56, 57		5, 8	6

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	46			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	46			
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	49, 50, 53		5, 8	6
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	48, 50, 53		5, 8, 10	6

NÃO-DISCRIMINAÇÃO

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	61			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	61			
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não houve registro de casos de discriminação em 2018.		5, 8, 16	1

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	67			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	67			
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016	412-3 Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	67			2

COMUNIDADES LOCAIS

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	67			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	67			
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	67			1

AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	66			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	66			

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	66			2
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas		Não temos essa prática estabelecida, tampouco um indicador de acompanhamento de questões relativas a impactos sociais negativos em nossos processos de avaliação de fornecedores.	5, 8, 16	2

POLÍTICA PÚBLICA

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	17			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	17			
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuições políticas		Não são realizadas contribuições políticas.	16	10

SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	41			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	41			
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Produtos e serviços para os quais são avaliados impactos na saúde e segurança	41			
	416-2 Casos de não conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança	Não houve.		16	

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS**PRIVACIDADE DO CLIENTE**

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	43			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	43			
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	62		16	

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

1. Erradicação da pobreza
 2. Fome zero e agricultura sustentável
 3. Saúde e bem-estar
 4. Educação de qualidade
 5. Igualdade de gênero
 6. Água potável e saneamento
 7. Energia limpa e acessível
 8. Trabalho decente e crescimento econômico
 9. Indústria, inovação e infraestrutura
 10. Redução das desigualdades
 11. Cidades e comunidades sustentáveis
 12. Consumo e produção responsáveis
 13. Ação contra a mudança global do clima
 14. Vida na água
 15. Vida terrestre
 16. Paz, justiça e instituições eficazes
 17. Parcerias e meios de implementação
-

Declaração de verificação independente

GRI 102-56

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS



INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo FleuryS.A. (Fleury), para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2018(doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da Fleury. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões ePrincípios¹da Global Reporting Initiative™ para Relatórios de Sustentabilidade e se refere à prestação de contas do período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2018.

RESPONSABILIDADES DO FLEURY E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relatório são de inteira responsabilidade da administração do Fleury. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

METODOLOGIA

A verificação contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório;
2. Visitas ao escritório central de São Paulo, SP e unidades de atendimento a+ Brasil e Fleury Paraíso, ambas em São Paulo - SP;
3. Análise de evidências documentais fornecidas pelo Fleury para o período coberto pelo Relatório (2018);
4. Avaliação dos sistemas utilizados para compilação de dados;
5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pelo Fleury;
6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000¹, incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foi excluída desta verificação qualquer avaliação de informações relacionadas à(ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte do Fleury;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

ISAE 3000: International Standard on Assurance Engagements

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Confiabilidade de dados foram verificados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais apresentados no Relatório;
- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente ao princípio de Equilíbrio da GRI.

PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- Na presente publicação o Fleury manteve os cinco temas materiais e dois temas transversais, definidos em 2017, como elementos principais para a prestação de contas sobre suas atividades ao longo de 2018. Em nossa opinião, os temas possibilitaram a elaboração de um Relatório equilibrado em um contexto de sustentabilidade atual;
- Ao longo do Relatório evidenciamos uma prestação de contas clara sobre os temas materiais, contextualizada à luz do desenvolvimento sustentável;
- Evidenciamos um sistema robusto nos processos de recurso humanos que possibilita a geração de dados confiáveis a respeito de rotatividade de empregados, diversidade dentro do Fleury e capacitação de pessoas;
- O Relatório traz informações importantes sobre acesso a medicina de precisão, novos modelos de negócio, visando o equilíbrio econômico do sistema de saúde;
- Os dados apresentados para atender aos indicadores 302-1, 302-2, 305-2, 305-3 e 305-5 da GRI, fazem parte do Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado em 2019, cujo conteúdo não foi objeto de verificação específica. Elaborado com base na NBR ISO 14.064-1/07 e Programa Brasileiro GHG Protocol, o inventário foi certificado por uma terceira parte mediante um processo de verificação independente;
- O Relatório é transparente ao demonstrar dados específicos e detalhados a respeito do tratamento de reclamação de clientes e pesquisa de avaliação de clientes;

- As inconsistências encontradas no Relatório, em relação a um ou mais Princípios da GRI, foram corrigidas satisfatoriamente.

CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- O Fleury não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;
- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade e não atenda aos critérios da opção Essencial.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau VeritasCertification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 185 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

O Bureau Veritas implantou e aplica um Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas. Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com o Fleury, que não seja a verificação independente do Relatório de sustentabilidade. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e esta verificação realizada por nossa equipe.

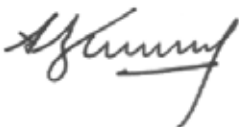
A equipe que conduziu esta verificação para o Fleury possui amplo conhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

CONTATO

www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp

telefone (11) 2655-9000.

São Paulo, julho de 2019.



Alexander Vervuurt
Auditor-líder AssuranceSustainabilityReports (ASR)
Bureau VeritasCertification – Brasil

Créditos e informações corporativas

GRUPO FLEURY

Av. General Valdomiro de Lima, 508, Jabaquara, CEP 04344-903

São Paulo (SP)

Telefone: (55 11) 5014-7413

www.fleury.com.br/ri

COORDENAÇÃO

Diretoria de Pessoas e Sustentabilidade

Fernanda Gouveia

Daniel Périgo

PROJETO EDITORIAL, CONSULTORIA, CONTEÚDO, DESIGN, REVISÃO E TRADUÇÃO

REPORT SUSTENTABILIDADE

www.reportsustentabilidade.com.br

REVISÃO

Ana Paula Cardoso