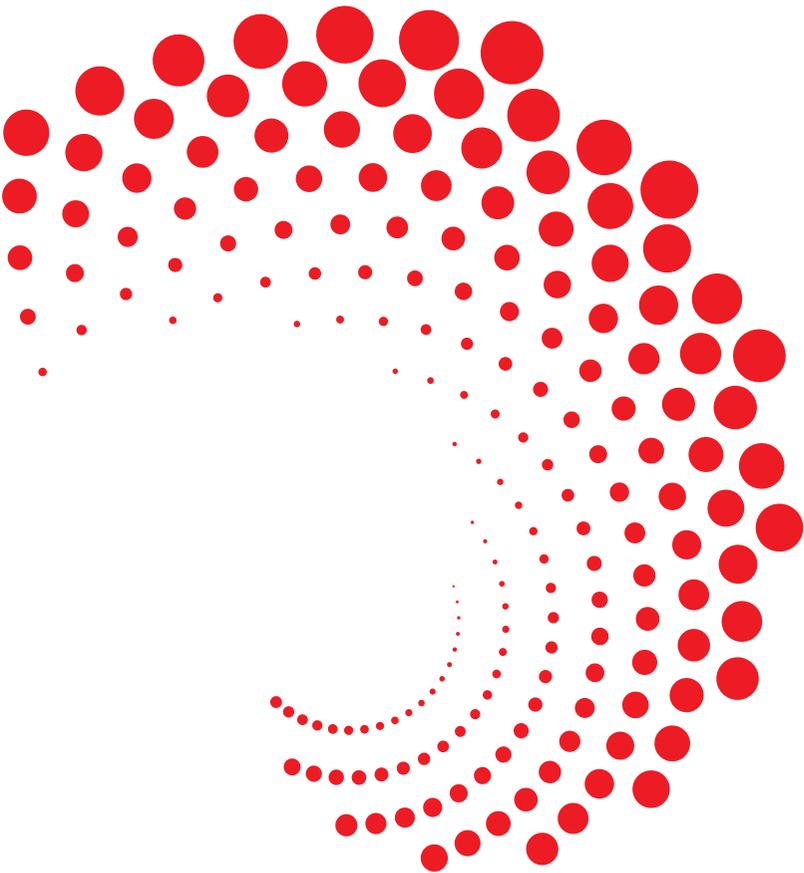




Relatório de  
Sustentabilidade  
**2020**

Paixão pelas pessoas e pelo que fazemos.



## Sumário

1. Mensagem da Administração	4
2. Sobre o Relatório	6
3. Protagonismo no Combate à Pandemia	10
4. Destaques de 2020	17
5. O Grupo Fleury	23
6. Governança e Gestão de Riscos	31
7. Visão de Futuro	50
8. Inovação e Transformação Digital	57
9. Desempenho	67
10. O Paciente no Centro do Cuidado	71
11. Colaboradores	79
12. Impacto Social	101
13. Ecoeficiência Operacional	110
Anexos	126



**fleury** medicina e saúde

Cap. 1  
Mensagem da Administração

## Mensagem da Administração

GRI 102-14

O ano de 2020 foi, certamente, um dos mais desafiadores em nossos 95 anos de história. Em um período marcado pela pandemia da Covid-19, mostramos nossa capacidade de resiliência, transformação e protagonismo em meio ao cenário adverso. Atuamos de maneira responsável para combater os efeitos da crise tanto no negócio quanto na sociedade, refletida pelos resultados econômicos e operacionais e pelas diversas iniciativas voltadas ao enfrentamento da pandemia na população.

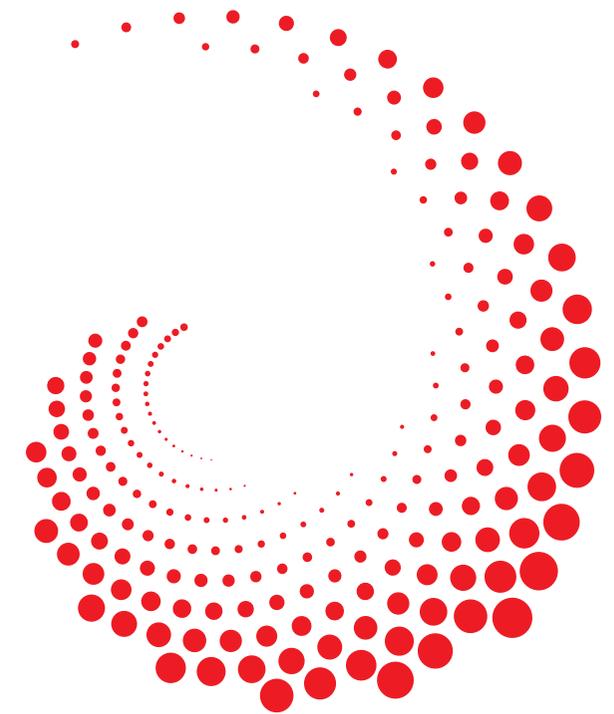
Para isso, continuamos apostando na inovação que já se encontrava no DNA do Grupo Fleury. Durante o ano, levamos os investimentos para patamares nunca vistos durante a nossa história, tanto em termos de valores e velocidade, quanto em ciclos para medição e geração de resultados.

Dessa forma conseguimos adequar, rapidamente, nosso negócio ao cenário da pandemia. Enviamos, por exemplo, 97% do time administrativo para trabalhar em *home office*, instituímos a plataforma de telemedicina Cuidar Digital e estabelecemos novas metodologias para realizar coletas de exames via *drive-thru* e em atendimento domiciliar. Conseguimos, assim, reduzir a presença de colaboradores e clientes em nossas unidades, reduzindo o risco de disseminação do vírus.

Nesse contexto, nos desenvolvemos rapidamente e passamos a realizar também os testes de Covid-19, e investimos em estudos e novas tecnologias para tornar o exame mais preciso, contribuindo para o enfrentamento da pandemia em todo o País.

Ao mesmo tempo, continuamos investindo na transformação dos serviços que oferecemos para a sociedade, implementando visões diferentes sobre como podemos exercer a medicina diagnóstica ao mesmo tempo em que incorporamos outros serviços ao nosso portfólio, com um posicionamento cada vez maior em tecnologia. Em 2020, lançamos o Saúde iD, uma plataforma baseada na ciência de dados que integra produtos e serviços de saúde com o paciente no centro dos cuidados, permitindo que os indivíduos façam a gestão de sua saúde de forma digital.

No segundo trimestre, com o retorno gradual das atividades presenciais em boa parte das empresas, lançamos o Cuidado Integrado para Empresas, um serviço de consultoria que auxilia na retomada de atividades, com soluções que envolvem a testagem diagnóstica de colaboradores e a definição de protocolos de segurança no ambiente de trabalho.



“ Em 2021, nos tornamos a única Companhia do setor de saúde das Américas a integrar o índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) ”

No quarto trimestre, anunciamos as aquisições do Centro de Infusões Pacaembu e da Clínica de Olhos Dr. Moacir Cunha, duas instituições renomadas do setor que apoiam a nossa estratégia de expansão como plataforma de saúde. Ainda em dezembro, inauguramos a plataforma de testes genéticos Sommos DNA.

Por fim, fortalecemos nosso posicionamento como empresa de saúde disseminadora de conhecimento e cuidados para a sociedade. Nossos colaboradores e médicos foram até a imprensa para informar a população em relação à Covid-19, no que se refere a testes, medidas de prevenção, vacinas e outros tópicos relacionados à doença.

Participamos também de uma série de estudos para evoluir os testes, tratamentos e políticas públicas de enfrentamento à pandemia, como o SoroEpi MSP, Covid-19 Data Sharing/BR e o Projeto RadVid, além de desenvolvermos um teste inédito para a detecção do novo Coronavírus, que, ao permitir uma maior estabilidade da amostra nas condições de temperatura do transporte, possibilita levar o diagnóstico até regiões mais afastadas dos grandes centros.

Todas essas decisões foram tomadas com um olhar prudente e diligente em relação aos recursos da Companhia, com uma constante preocupação com a proteção do caixa. Dessa forma terminamos o ano

com uma receita bruta de R\$ 3,2 bilhões, valor 2,1% superior ao ano anterior.

Durante o período, também mantivemos nosso foco na estratégia e nas iniciativas de sustentabilidade, que ampliam nossa capacidade de gerar valor para a sociedade. Apoiamos instituições públicas e projetos sociais em parcerias com outras empresas. Anunciamos também um projeto de utilização de energia solar para abastecer parte de nossas unidades em São Paulo e Rio de Janeiro, a partir do segundo semestre de 2021, tornando nossa matriz energética mais sustentável e evitando a emissão de quase 7 mil toneladas de CO<sub>2</sub> anualmente.

O nosso esforço contínuo em ESG foi reconhecido internacionalmente ao nos tornarmos a única Companhia do setor de saúde das Américas a integrar o índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI), na carteira de mercados emergentes. Além disso, integramos pelo oitavo ano consecutivo o ISE (índice de Sustentabilidade Empresarial) e pela primeira vez fomos selecionados para compor a carteira do índice ICO2 (Carbono Eficiente), ambos da B3. Por meio dessas e outras iniciativas referendamos continuamente o nosso comprometimento com os compromissos voluntários assumidos pela Companhia, como o Pacto Global da ONU. E demonstramos, assim, a nossa crença na necessidade de um mercado cada vez mais consciente, refletindo a noção de que

o lucro e os resultados não são os únicos valores que importam para os nossos acionistas e públicos de interesse. É preciso mais.

Em 2021, seguiremos confiantes na recuperação da Companhia e do País, certos de que todos os desafios enfrentados durante o ano nos ajudaram a amadurecer uma gestão pautada pela transformação, pelo protagonismo e pela responsabilidade. Dessa maneira, honramos a nossa missão de prover soluções cada vez mais completas e integradas para a gestão da saúde e o bem-estar das pessoas, com excelência, humanidade e sustentabilidade.

Conselho de Administração e Diretoria Executiva



GRI 102-53

Apresentamos o Relatório Anual de Sustentabilidade do Grupo Fleury. Neste documento, demonstramos como nossa estratégia e gestão integrada, apoiadas em boas práticas de governança, geraram valor nos aspectos financeiros, ambientais e sociais e impactaram nossos públicos de relacionamento no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020.

O relatório foi elaborado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) em sua versão Standard, opção Essencial, e do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e segue o framework do Relato Integrado. As informações apresentadas foram asseguradas pela Bureau Veritas, empresa externa e independente, e validadas pela alta direção da Companhia e pelo Conselho de Administração.

Os indicadores ambientais reportados no Relatório, referentes aos índices de consumo de energia elétrica, de consumo de água e de geração de resíduos, cobrem, respectivamente, 91%, 74% e 88% das operações da Companhia. Já os indicadores sociais contemplam 100% das nossas operações.



Qualquer dúvida, sugestão ou solicitação de informação pode ser enviada para [ri@grupofleury.com.br](mailto:ri@grupofleury.com.br)

## Revisão da Matriz de Materialidade

GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-46 | 102-47 | 102-49

Para construir este relatório, nos baseamos em nossa matriz de materialidade, atualizada em 2020. A atualização da matriz é realizada a cada três anos, em consonância com o que estabelece a Política de Sustentabilidade do Grupo Fleury.

A seleção dos temas materiais teve início a partir da revisão dos contextos interno e externo ao Grupo Fleury. A verificação do contexto interno teve como base os tópicos identificados no último processo de materialidade, realizado em 2017, os quais foram avaliados e revisados/complementados, quando necessário. Já para o contexto externo, conduzimos uma análise das tendências setoriais apontadas em diretrizes e estudos com foco na sustentabilidade de nosso setor. Esse processo também considerou um *benchmarking* dos tópicos materiais de nove empresas do setor que já integraram a carteira do Dow Jones Sustainability Index e/ou são elegíveis ao processo.

Em seguida, realizamos a consolidação e agrupamento dos tópicos e subtópicos mais frequentes, que foram submetidos à consulta dos *stakeholders* internos e externos da Companhia para priorização de relevância. Para isso, realizamos uma consulta on-line com 2.091 respostas e um painel de consulta presencial com *stakeholders* estratégicos da Companhia, com 22 participantes.

## PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO CONSULTADOS



Clientes



Sindicatos



Executivos e conselheiros



Colaboradores



Fornecedores



Comunidades vizinhas



Operadoras de saúde



ONGs



Médicos



Universidades



Laboratórios clientes



Órgãos ambientais



Hospitais



Instituições de sustentabilidade

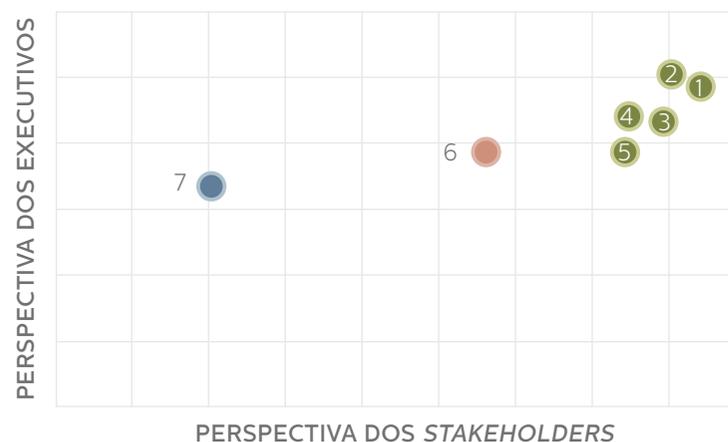


Investidores



Startups

Como resultado, chegamos à seguinte matriz de materialidade:



- 1 Experiência do cliente
- 2 Inovação e sustentabilidade econômica
- 3 Relacionamento com colaboradores
- 4 Alianças e parcerias
- 5 Investimento social e influência na sociedade
- 6 Impacto ambiental
- 7 Mudanças climáticas

Os cinco tópicos mais votados foram definidos como os temas materiais da Companhia. O tópico “Impacto ambiental” foi considerado como um tema transversal, ou seja, que deve ser analisado conjuntamente em todas as discussões da nossa materialidade. O tema Mudanças climáticas não foi considerado material para o Grupo nesta revisão.

Também mapeamos os limites e impactos dos temas priorizados, de maneira a identificar onde e quais *stakeholders* são afetados pelas atividades do Grupo Fleury.

Temas Materiais	Limite do Tópico	Stakeholders Afetados Diretamente
Experiência do Cliente	Dentro e fora da empresa	Comitês e conselhos (administração e fiscal), colaboradores, médicos, acionistas e investidores, clientes, laboratórios clientes, operadoras de saúde, hospitais.
Inovação e Sustentabilidade Econômica	Dentro e fora da empresa	Comitês e conselhos (administração e fiscal), colaboradores, médicos, acionistas e investidores, fornecedores, laboratórios clientes, operadoras de saúde, universidades, ONGs, hospitais, instituições de sustentabilidade, <i>startups</i> e sindicatos.
Relacionamento com Colaboradores	Dentro da empresa	Comitês e conselhos (administração e fiscal), colaboradores, médicos, acionistas e investidores, operadoras de saúde, e sindicatos.
Impacto Ambiental	Dentro e fora da empresa	Comitês e conselhos (administração e fiscal), colaboradores, médicos, acionistas e investidores, clientes, fornecedores, laboratórios clientes, operadoras de saúde, comunidades vizinhas, universidades, ONGs, hospitais, instituições de sustentabilidade, órgãos ambientais e <i>startups</i> .
Investimento Social e Influência na Sociedade	Fora da empresa	Comitês e conselhos (administração e fiscal), colaboradores, médicos, acionistas e investidores, clientes, fornecedores, laboratórios clientes, operadoras de saúde, comunidades vizinhas, universidades, ONGs, hospitais, instituições de sustentabilidade, órgãos ambientais, <i>startups</i> e sindicatos.
Alianças e Parcerias	Dentro e fora da empresa	Comitês e conselhos (administração e fiscal), colaboradores, médicos, acionistas e investidores, clientes, fornecedores, laboratórios clientes, operadoras de saúde, comunidades vizinhas, universidades, ONGs, hospitais, instituições de sustentabilidade, órgãos ambientais, <i>startups</i> e sindicatos

## Como Ler o Relatório

As referências utilizadas ao longo do documento se desdobram em diferentes formas de leitura do Relatório. Assim, além da leitura linear, é possível navegar entre os conteúdos de acordo com as diretrizes de reporte adotadas:

**Indicadores GRI e SASB:** a partir de nossos temas materiais, escolhemos indicadores GRI e SASB reportados no Relatório. No início de cada capítulo, apontamos quais indicadores são abordados e no Índice de Conteúdo GRI e no Índice SASB (página 135) explicamos o conteúdo de cada indicador, apontando a página em que são reportados.

**Capitais:** com base no Relato Integrado, apontamos quais são os capitais tratados em cada capítulo. Ao final do Relatório, no Mapa de Capitais (página 144), apresentamos as páginas em que cada capital é abordado.

**Pacto Global:** a fim de demonstrar nossa evolução nos princípios do Pacto Global, reportamos no Índice de Conteúdo GRI a correlação entre os indicadores de diretriz e cada um dos princípios.

**Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS):** levando em conta nossa adesão aos ODS, sempre que um tema do Relatório aborde uma contribuição do negócio a uma das metas ele será apontado por meio de ícones. No Mapa de ODS (página 143), descrevemos a página onde cada ODS é abordado.



**CAPITAL**  
Social e de  
Relacionamento



**CAPITAL**  
Humano



**CAPITAL**  
Financeiro



**CAPITAL**  
Intelectual



**CAPITAL**  
Manufaturado



**CAPITAL**  
Natural





Cras eget pretium enim  
Aliquam ac tincidunt. Pellentesque  
maximus leo lorem, sed semper dolor  
efficitur ut. Sed sodales quam pharetra  
sollicitudin pellentesque  
torror. Eriam sed sem eros

## Cap. 3 Protagonismo no Combate à Pandemia

## TEMAS MATERIAIS



Experiência do Cliente



Inovação e Sustentabilidade Econômica



Relacionamento com Colaboradores



Alianças e Parcerias



Investimento Social e Influência na Sociedade

## CAPITAIS



Social e de Relacionamento



Intelectual



Financeiro



Humano



Manufaturado

Em 2020, o mundo se viu frente à pandemia da Covid-19, que trouxe uma série de desafios novos para diversos setores da economia. Frente a esse cenário, buscamos agir de forma ágil, responsável e abrangente para garantir a saúde e o bem-estar dos colaboradores e pacientes e a saúde financeira da Companhia, ao mesmo tempo em que apoiamos a sociedade no enfrentamento da crise.

Para isso, foi criado um Comitê de Crise, que se reunia diariamente para a discussão de medidas e iniciativas dentro desse tema, mobilizando diversas áreas da Companhia para a tomada de decisões e implementação de ações rápidas e assertivas.

Dessa maneira, desenvolvemos uma série de iniciativas que nos permitiram lidar com as adversidades e garantir resultados positivos em um ano extremamente desafiador:





97% do time administrativo realocado para o *home office* em apenas dois dias



130.895 atendimentos de colaboradores pela estrutura de saúde corporativa interna do programa Viver Melhor



Ampliação dos canais de atendimento e criação de novas modalidades



Lançamento da plataforma de telemedicina Cuidar Digital



29 hospitais parceiros apoiados com processamento de testes de Covid-19 a preço de custo



77% de crescimento no Atendimento Domiciliar Fleury



800 participações de representantes da Companhia em matérias de esclarecimento sobre a Covid-19 à população, entre rádio, TV, jornais, revistas e mídias digitais de jornalismo



29.100 testes de Covid-19 realizados a preço de custo, dos quais 4.600 para as Casas André Luís e INCOR, em parceria com a Cielo; e 24.500 doados ao Governo do Estado de São Paulo em parceria com a Bradesco Seguros, Coca-Cola Brasil e Coca-Cola FEMSA



20 participações em iniciativas de compartilhamento de conhecimento relacionadas à Covid-19 junto a entidades de pesquisa científica



R\$ 550 milhões captados para fortalecer a posição de caixa



Criação de protocolos de saúde para colaboradores e pacientes



Antecipação de pagamentos para médicos



9 iniciativas de voluntariado contra a Covid-19 envolvendo colaboradores da Companhia



11 *webinars* sobre temas relacionados à Covid -19

Enquanto empresa do setor de saúde, no decorrer de 2020 criamos e participamos direta e indiretamente de diversas ações e iniciativas importantes voltadas ao combate da pandemia da Covid-19:

#### TELECORONA SOLIDÁRIO:

Em parceria com o Hospital Sírio-Libanês, médicos voluntários da Companhia e da instituição participaram da ação social com o objetivo de prestar orientação de saúde on-line e gratuita a pacientes com dúvidas sobre o Coronavírus. A iniciativa atendeu moradores das comunidades dos bairros paulistanos da Bela Vista, Consolação e República assistidas pelo projeto Abraça Seu Bairro, que desenvolve atividades relacionadas à promoção da saúde e contribui para a qualidade de vida das famílias residentes na região.

Os moradores cadastrados puderam conversar com os médicos voluntários por meio de uma plataforma on-line, desenvolvida pelo Grupo Fleury, acessível por celular. O Telecorona Solidário contribuiu para evitar a superlotação das unidades de atenção básica à saúde do setor público, além de fornecer informações confiáveis e de qualidade para lidar com situações ligadas à Covid-19 no âmbito individual e familiar.

#### SOROEPI MSP:

Participamos do projeto “Inquéritos soroepidemiológicos seriados para monitorar a prevalência da infecção por SARS-CoV-2 no Município de São Paulo”, uma iniciativa conjunta de cientistas e médicos, IBOPE Inteligência, Instituto Semeia e Todos pela Saúde. O projeto SoroEpi MSP subsidiou políticas públicas de



“ Em 2020, criamos e participamos de diversas ações e iniciativas importantes voltadas ao combate da pandemia da Covid-19. ”

prevenção e controle da pandemia da Covid-19, oferecendo informações sobre o percentual de pessoas já infectadas, que podem estar, pelo menos em parte, protegidas contra o Coronavírus. Ao todo, a iniciativa, em sua primeira fase, realizou o levantamento com 500 pessoas, que foram informadas dos resultados de seus exames de forma gratuita.

#### COVID-19 DATA SHARING/BR:

Participamos do repositório de informações clínicas da Covid-19, criado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) com o objetivo de compartilhar informações clínicas de pacientes anonimizados para subsidiar pesquisas científicas sobre a doença nas diversas áreas de conhecimento. Iniciativa inédita no país, o repositório também conta com a participação da Universidade de São Paulo e de outras instituições de saúde.

O repositório para pesquisas científicas, reúne dados de 602.553 pacientes, 32.981.124 exames e 260.682 dados de desfechos hospitalares (internações, altas, mortes, transferências), com apoio da Companhia e dos hospitais participantes na disponibilização de informações, infraestrutura, tecnologia e recursos humanos próprios para viabilizar o compartilhamento de dados. Os dados podem ser consultados diretamente no repositório pelo link <https://repositoriodatasharingfapesp.uspdigital.usp.br>

**PROGRAMA DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DO SUS (PROAD-SUS):**

Participamos da validação do protocolo do uso dos medicamentos hidroxicloroquina e azitromicina em pacientes graves e moderados. O Grupo Fleury é um dos laboratórios que executou os testes diagnósticos do consórcio de hospitais brasileiros participantes da Coalizão Covid Brasil para acompanhamento da evolução dos casos durante o tratamento experimental. Outros projetos em discussão incluem parceria com a BP, InCor e Hospital Sírio-Libanês.

**CORONA ZERO:**

A iniciativa do Rotary Brasil e financiada pelo fundo Todos pela Saúde, tem o objetivo de realizar a testagem de RT-PCR em idosos e funcionários de instituições de longa permanência. O Grupo Fleury realizou 11.500 exames a preço de custo, financiados pelo fundo.

**SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA GRATUITA PARA HOSPITAIS PÚBLICOS:**

Em parceria com o aplicativo Join, oferecemos um sistema totalmente gratuito de cooperação para segunda opinião de uma equipe de médicos especialistas em laudos de tomografia e radiografias de tórax, com o objetivo de avaliar o padrão de imagem em casos suspeitos de Covid-19.

Criado para ajudar a saúde pública do país, o sistema foi liberado para qualquer hospital público do Brasil, desde que ele não tenha um serviço terceirizado de



O Cuidar Digital foi disponibilizado de forma gratuita aos médicos como ferramenta de continuidade do trabalho durante a pandemia, em função do menor número de consultas presenciais

radiologia. Por meio do aplicativo Join, os hospitais podem enviar as imagens dos exames de maneira simples e rápida, que são disponibilizadas em tempo real para um grupo de médicos especialistas voluntários do Grupo Fleury, com garantia de anonimato dos dados. Após análise, o hospital recebe uma notificação com uma segunda opinião, com tempo de resposta estimado de duas horas em horário comercial.

**PROJETO RADVID:**

Participamos do projeto RadVid-19, uma ação organizada por radiologistas de todo o país com o intuito de ajudar profissionais de saúde no diagnóstico de casos de Covid-19. Com apoio do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem (CBR), o projeto busca criar um banco de dados com exames de raios-X e tomografia de tórax de pacientes com casos confirmados ou suspeitos da doença.

A iniciativa prevê que os médicos que submeterem casos para a plataforma terão auxílio de uma inteligência artificial para avaliar e quantificar os achados pulmonares. Desse modo, o profissional de saúde poderá oferecer ao paciente um diagnóstico mais preciso e, no caso de tomografia, automatizar dados quantitativos do acometimento da doença.

Um primeiro algoritmo já foi implantado na plataforma, com a capacidade de realizar a análise das imagens de tomografia coletadas, gerando um relatório que pode ser acessado pelo radiologista como material de auxílio na decisão clínica.

**PARCERIA COM A KUNUMI:**

O Grupo Fleury e a empresa de inteligência artificial Kunumi fecharam parceria com o objetivo de desenvolver algoritmos para identificação e comparação de padrões de componentes sanguíneos avaliados em hemogramas, e, assim, auxiliar médicos na triagem e apoio diagnóstico de pacientes com suspeita da Covid-19.

A iniciativa usa como base de dados as informações de pessoas que realizaram testes para diagnóstico do novo Coronavírus nos laboratórios do Grupo Fleury, por meio do método molecular RT-PCR, e que fizeram exame de sangue durante um período de 30 dias antes ou depois do teste. Dados demográficos, como sexo e idade de pacientes, também são utilizados e todas as informações são compartilhadas de forma anônima. A partir dos resultados do estudo, a ferramenta de inteligência artificial será utilizada de forma preditiva, apoiando o médico ou profissional de saúde sobre as possibilidades de um paciente estar ou não com a Covid-19.

**TESTAGEM DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE DO ESTADO DE SÃO PAULO:**

A Bradesco Seguros, Coca-Cola Brasil, Coca-Cola FEMSA e Grupo Fleury estabeleceram parceria e firmaram acordo com a Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e o Instituto Butantan com objetivo de ampliar a capacidade de processamento de exames para diagnóstico da Covid-19 com prioridade aos profissionais de saúde, que estão na linha de frente do atendimento à população.

Por meio da iniciativa, que recebeu R\$ 4 milhões em investimentos, foram processados 25.400 testes diagnósticos RT-PCR, contribuindo para acelerar o processamento e liberação de resultados dos exames já coletados. O Grupo Fleury realizou o processamento e a análise dos exames a preço de custo por uma equipe composta por mais de 1.000 técnicos e médicos.



### TESTAGEM DE COLABORADORES DO INCOR E CASAS ANDRÉ LUIZ:

Em parceria com a empresa de pagamentos Cielo, o Grupo Fleury realizou 4.600 testes sorológicos e molecular de diagnóstico em profissionais de saúde e funcionários terceirizados do InCor (Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP) e profissionais e residentes da unidade de longa permanência das Casas André Luiz, instituições sem fins lucrativos.

### CUIDADO INTEGRADO PARA EMPRESAS:

Criamos um serviço de consultoria que auxilia Companhias na retomada de atividades, com soluções que envolvem etapa de testagem diagnóstica de colaboradores, consultoria médica para definição de protocolos de segurança de saúde, coordenação de cuidados com aplicação de telemedicina e prontuário eletrônico.

Além disso, por meio de um acordo de cooperação entre o Grupo Fleury e a Fundação Vanzolini, foi desenvolvida a iniciativa de consultoria “Ambiente Saudável”, com objetivo de auxiliar as empresas na elaboração e na avaliação de treinamento de protocolos de retorno às atividades, com base na norma de

acreditação A2S da fundação. Fazem parte da iniciativa a definição de protocolos de limpeza e desinfecção, alimentação, condições sanitárias de trabalho, ar-condicionado e da estrutura para a garantia de ambientes seguros no combate à pandemia.

Considerando a quantidade de profissionais de cada Companhia, especificidades do negócio e informações de saúde populacional dos funcionários, uma equipe de especialistas do Grupo Fleury constrói junto aos RHs e departamentos de Medicina Ocupacional das empresas os protocolos mais adequados à sua realidade.





## TEMAS MATERIAIS

 Experiência do Cliente

 Inovação e Sustentabilidade Econômica

 Relacionamento com Colaboradores

 Alianças e Parcerias

 Investimento Social e Influência na Sociedade

 Impacto Ambiental

 Mudanças climáticas

## CAPITAIS

 Social e de Relacionamento

 Intelectual

 Financeiro

 Humano

 Manufaturado

 Natural

 R\$ 3,2 bilhões de Receita Bruta

 +2,3% de crescimento da Receita Líquida

 77% de crescimento do Atendimento Domiciliar

 2,2 milhões de exames para Covid-19 realizados

 992% de crescimento nos atendimentos do Day Clinic em Ortopedia

 478% de crescimento de receita dos Centros de Infusões de Medicamentos

 617 contratos de Cuidado Integrado celebrados por 669 empresas para a retomada de suas atividades

 + de 2,7 milhões de clientes atendidos

 R\$ 837,5 milhões de EBITDA

 R\$ 257 milhões de Lucro Líquido

 + de 138,2 mil atendimentos realizados no modelo *drive-thru*

 + de R\$ 214 mil em custo equivalente de horas de trabalho voluntário dos colaboradores

 74,17% de NPS nas unidades de atendimento

 81,54% de NPS no atendimento domiciliar

 R\$ 14 milhões investidos em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação

 + de R\$ 3 milhões destinados a ações de investimento social privado e leis de incentivo fiscal

 1.388 pessoas destinadas a ações de investimento social privado e leis de incentivo fiscal

 760,322 tCO<sub>2</sub>e de emissões de GEE evitadas pelos projetos de eficiência energética

## Desempenho Reconhecido em ESG

Em 2020, o Grupo Fleury foi reconhecido e passou a integrar pela primeira vez o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), da Bolsa de Valores de Nova York, na carteira DJSI Emerging Markets 2020/2021.

O DJSI é o principal índice global de sustentabilidade e inclui empresas que se destacam mundialmente pela adoção de melhores práticas sociais, econômicas e ambientais (ESG, na sigla em inglês), referência para investidores que avaliam essas dimensões em seus portfólios.

A nova carteira é composta por 100 empresas, das quais apenas nove são brasileiras, sendo o Grupo Fleury a única empresa do setor de Saúde nas Américas a fazer parte do índice.

A conquista soma-se à nossa permanência, pelo 8º ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3 – Bolsa, Brasil, Balcão, além da entrada no Sustainability Yearbook 2021 da S&P Global e no Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da B3.

Tais reconhecimentos mostram a consistência na integração entre os princípios ESG e nossa estratégia de negócios, reforçando as relações de confiança com nossos clientes, colaboradores, médicos, acionistas e comunidade.



**Dow Jones  
Sustainability Indexes**



## Prêmios e Reconhecimentos



### Marcas Brasileiras Mais Valiosas

A marca Fleury Medicina e Saúde foi considerada pela 4ª vez consecutiva uma das 25 Marcas Brasileiras Mais Valiosas pelo ranking da consultoria global Interbrand. Somos a única do setor de medicina diagnóstica a integrar o ranking.



### Top of Wellness

A marca Fleury Medicina Saúde foi a escolhida na categoria Centro de Exames na premiação conduzida pelos veículos Saúde e Boa Forma.



### Prêmio IBHE de Hospitalidade Empresarial

A marca Fleury Medicina e Saúde ficou entre as três empresas mais votadas, pelo 11º ano seguido, na premiação promovida pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial.



### Melhor CEO

O presidente do Grupo Fleury, Carlos Marinelli, foi eleito o Melhor CEO em Healthcare pelo Latin American Executive Team – Midcap Rankings, premiação organizada pelo Institutional Investor que reconhece os melhores profissionais e atuações das empresas no relacionamento com seus investidores.



### Melhor Programa de Relações com Investidores

O Grupo Fleury foi eleito com o Melhor Programa de Relações com Investidores pelo Latin American Executive Team – Midcap Rankings, premiação organizada pelo Institutional Investor, que reconhece os melhores profissionais e atuações das empresas no relacionamento com seus investidores.



### Ranking 100 Open Startups

Grupo Fleury está entre as 100 empresas que mais fazem *open innovation* do Brasil e integra o Ranking TOP 100 Open Corps 2020.



### As Melhores da Dinheiro 2020

O Grupo Fleury foi eleito a melhor empresa no setor de Saúde na premiação organizada pela Revista IstoÉ Dinheiro e Editora Três.



### Troféu Transparência

Pela 3ª vez, a Companhia foi reconhecida pela clareza e integridade das demonstrações financeiras na premiação promovida pela ANEFAC e pela FIPECAFI.



### Ranking Exame IBRC de Atendimento ao Cliente

O Grupo Fleury foi uma das empresas de destaque no setor de Medicina Diagnóstica no ranking do Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, em parceria com a revista Exame.



### Ranking Empresarial de Reputação Corporativa

O Grupo Fleury compõe o ranking das 100 Empresas com melhor Reputação do Brasil, organizado pela Merco, ocupando a 79ª posição no ranking geral e o 4º lugar em Serviços de Saúde.



### Melhor Profissional de Relações com Investidores

Recebemos o prêmio de Melhor Profissional de Relações com Investidores em Healthcare pelo Latin American Executive Team – Midcap Rankings, premiação organizada pelo Institutional Investor que reconhece os melhores profissionais e atuações das empresas no relacionamento com seus investidores.



### Melhores Empresas em Satisfação do Cliente

Grupo Fleury e os Laboratórios a+ estão entre as Melhores Empresas em Satisfação do Cliente 2020 no ranking organizado pelo Instituto MESC.



### Melhor Time de Relações com Investidores

Nosso time de Relações com Investidores foi eleito em 1º lugar pelo Latin American Executive Team – Midcap Rankings, premiação organizada pelo Institutional Investor, que reconhece os melhores profissionais e atuações das empresas no relacionamento com seus investidores.



### Valor 1000

O Grupo Fleury ocupa o terceiro lugar em serviços médicos na premiação organizada pelo jornal Valor Econômico, em parceria com a Serasa Experian e o Centro de Estudos em Finanças da EAESP/FGV-SP.



### Melhores do Ano 2019 – Paraná

A Unidade a+ Medicina Diagnóstica de São José dos Pinhais (PR) foi eleita a melhor empresa na categoria Laboratório de Análises Clínicas na premiação organizada pelo Instituto Coletivo.



### Marcas de Quem Decide

A marca Weinmann conquistou o 1º lugar na categoria Laboratório Clínico do Rio Grande do Sul.



### Estadão Melhores Serviços

O Fleury Medicina e Saúde conquistou o primeiro lugar na categoria Laboratórios, posição dividida com outra Companhia.



### Melhor Dia do Analista

Nosso evento Investor Day foi eleito como o Melhor Dia do Analista pelo Latin American Executive Team – Midcap Rankings, premiação organizada pelo Institutional Investor, que reconhece os melhores profissionais e atuações das empresas no relacionamento com seus investidores.



### Melhores CFOs

O Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores do Grupo Fleury, Fernando Leão, foi eleito o 2º Melhor CFO em Healthcare pelo Latin American Executive Team – Midcap Rankings, premiação organizada pelo Institutional Investor que reconhece os melhores profissionais e atuações das empresas no relacionamento com seus investidores.



### Caderno Especial Serviços – Novas Realidades de Hábitos e Consumo

O Grupo Fleury foi o mais citado na categoria Laboratório de Análises Clínicas na pesquisa realizada pelo Datafolha sobre as marcas que mais se destacaram em seus segmentos durante o período de isolamento social.



### Broadcast Empresas

O Grupo Fleury ocupa o 10º lugar no ranking elaborado pela Agência Estado, em parceria com a Economática, que reconhece as empresas que divulgam balanços no prazo previsto em lei e que estão em dia com seus credores.



### Melhores Métricas ESG

As Métricas ESG do Grupo Fleury foram eleitas como as melhores pelo Latin American Executive Team – Midcap Rankings, premiação organizada pelo Institutional Investor, que reconhece os melhores profissionais e atuações das empresas no relacionamento com seus investidores.

95  
ANOS  
Grupo Fleury



Grupo **Fleury**

Cap. 5  
O Grupo Fleury

## TEMAS MATERIAIS



Experiência do Cliente



Inovação e Sustentabilidade Econômica

## CAPITAIS



Social e de Relacionamento



Humano



Manufaturado

## Quem Somos

GRI 102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-6 | 102-7

Com 95 anos de história, o Grupo Fleury é uma das mais respeitadas organizações de medicina e saúde do Brasil, reconhecido pela comunidade médica e opinião pública pela excelência técnica, médica, em atendimento e em gestão.

Contamos com 11,2 mil colaboradores e 2,7 mil médicos, responsáveis por uma rede de 242 unidades de atendimento das marcas Fleury Medicina e Saúde, a+ Medicina Diagnóstica, Laboratório Weinmann, Labs a+, Clínica Felipe Mattoso, Diagnoson a+, Weinmann Serdil, Instituto de Radiologia, Campana, Cedire, Centro de Patologia Clínica, Diagmax, LAFE, Inlab, Papaiz, SantéCorp e Saúde iD.

Com sede em São Paulo (SP), somos um laboratório de referência na realização de exames de alta complexidade para laboratórios, hospitais e clínicas em todo o Brasil, possibilitando a esses clientes a ampliação de sua gama de oferta com qualidade diagnóstica única.

Nossas unidades de atendimento se localizam nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Pernambuco, Bahia, Paraná, Rio Grande do Norte e Maranhão, além do Distrito Federal, prestando serviços privados de medicina diagnóstica para planos de saúde premium e intermediário-alto.

Realizamos também operações diagnósticas em 25 hospitais, voltados para análises clínicas, fornecendo informações diagnósticas de alto valor agregado aos médicos dessas instituições.

Além dos serviços de medicina diagnóstica, temos avançado em novos serviços relacionados à medicina personalizada e de precisão, bem como em saúde corporativa.



## Portfólio de Soluções

GRI 102-2 | 203-2

Nos últimos anos, temos expandido a abrangência do nosso negócio, passando a ser reconhecidos não somente como uma empresa de medicina diagnóstica, mas como uma empresa de saúde, que entrega ao cliente um conceito integrado de cuidado e bem-estar, com o paciente no centro do cuidado. Isso foi possível graças à ampliação das atividades contempladas no nosso modelo de negócios, que conta atualmente com um amplo portfólio de produtos e serviços para atender às variadas necessidades dos clientes em saúde.



Laboratórios de diagnóstico por imagens



Laboratórios de análises clínicas



Serviço de atendimento domiciliar



Plataforma de saúde



Centro Integrado de Alergia e Imunologia



Processamento de testes por proteômica



Gestar – Centro de diagnóstico integrado em medicina materno-fetal



Genômica



Clinica de oftalmologia



Clinica de infusão



Oncogenética



Day Clinic para realização de cirurgias ortopédicas de baixa e média complexidade



Diagnóstico de doenças infecciosas e autoimunes

## 2020: UM ANO DE CRESCIMENTO E INOVAÇÃO EM SAÚDE

Em 2020, mesmo com os desafios trazidos pela pandemia, lançamos novos serviços e produtos que atestam como o crescimento e a inovação em saúde estão no DNA da Companhia:

### SOMMOS DNA:

Em dezembro, lançamos a nossa plataforma de testes com foco no mapeamento genético, a Sommos DNA. A novidade empodera pacientes interessados em gerir sua própria saúde e a de seus familiares em relação ao risco de desenvolvimento de doenças herdadas em longo prazo. O serviço, 100% digital, inclui teleconsulta com especialistas em genética para explicar os resultados obtidos.

O primeiro produto da Sommos DNA é um mapeamento genético para analisar 30 genes associados aos cânceres hereditários de mama, melanoma, ovário, pâncreas, útero, gástrico, colorretal e próstata, que identifica mutações no DNA e sua relação com as probabilidades do desenvolvimento de doenças. Em breve, 20



novos genes serão incorporados, o que permitirá o aumento do escopo do teste oncológico, além de oferecer novos tipos de testes genéticos relacionados a doenças cardíacas.

### PUPILLA:

A plataforma integrada de educação Pupilla possibilita a atualização de estudantes, residentes e especialistas ao reunir os conteúdos nacionais e internacionais mais relevantes da medicina, com curadoria de médicos renomados nas áreas foco. Desenvolvida a partir da atuação do Grupo Fleury e lançada em dezembro, a Pupilla oferece acesso



aos conteúdos de saúde por meio de uma ferramenta on-line, com alta qualidade e exclusividade na seleção dos principais temas.

A plataforma é gerenciada a partir de pilares de especialidades médicas e, por meio de inteligência artificial, rastreia os mais novos e relevantes artigos e publicações dos principais periódicos nacionais e internacionais. A Pupilla conta ainda com médicos especialistas, chamados de Key Opinion Leaders (KOLs), renomados em suas áreas e que serão responsáveis pela curadoria e por liderar os conteúdos de suas respectivas verticais.

**SAÚDE ID:**

Em setembro, lançamos a Saúde iD, empresa de tecnologia baseada na ciência de dados e inteligência artificial que criou o maior ecossistema de saúde do País. Por meio de uma plataforma on-line, clientes e prestadores podem interagir, integrando produtos e serviços de saúde e garantindo mais qualidade e eficiência durante toda a jornada do paciente.

Com o uso de um aplicativo, o paciente pode agendar e realizar teleconsultas, consultas presenciais, marcar e acessar resultados de exames diagnósticos, consultar seu prontuário eletrônico e autogerenciar seus problemas de saúde (doenças crônicas). Para desenvolver o novo negócio, realizamos um investimento de 50 milhões de reais, com lançamento a partir da base de dados da SantéCorp.

No futuro, o paciente também poderá ter acesso a um marketplace que oferecerá desde a venda e entrega de medicamentos até kits de alimentação saudável, bens de consumo e ofertas para adoção de hábitos saudáveis, abrindo oportunidades para

que *healthtechs* e empresas do setor desenvolvam soluções on-line e offline de qualidade para serem incorporadas à plataforma.

**CUIDADO INTEGRADO PARA EMPRESAS:**

Em junho, um dos meses mais críticos da pandemia da Covid-19 no Brasil, criamos um serviço de consultoria que auxilia Companhias na retomada de atividades, incluindo a testagem dos colaboradores e consultoria para definir protocolos de saúde e segurança para o retorno (saiba mais na página 16).

**CONSULTORIA AMBIENTE SAUDÁVEL:**

Em 2020, lançamos a consultoria Ambiente Saudável, que segue diretrizes da norma A2S da Fundação Vanzolini. A consultoria tem como objetivo auxiliar as empresas na preparação de seus protocolos de retorno às atividades, de modo a dar maior segurança aos usuários, clientes e colaboradores que acessem esses espaços. Alinhado à este objetivo, a área de sustentabilidade realizou 11 consultorias em empresas estabelecidas em São Paulo, Rio de Janeiro e Amazonas.





## NOVAS AQUISIÇÕES E INTEGRAÇÕES EM 2020

Como parte da estratégia de crescimento e de expansão de nossa presença na cadeia de saúde com soluções integradas, em dezembro anunciamos as aquisições de 100% do Centro de Infusões Pacaembu (CIP) e 80% da Clínica de Olhos Moacir Cunha, ambos em São Paulo (SP), que passaram a fazer parte da Plataforma de Negócios em Saúde da Companhia.

Por meio de um investimento total de R\$ 150 milhões, as aquisições ampliam o nosso ecossistema de negócios, integrando à nossa plataforma soluções em benefício de uma melhor gestão de saúde para as pessoas.

A Clínica de Olhos Dr. Moacir Cunha é um centro de oftalmologia tradicional da cidade de São Paulo, com 80 anos de história marcados pela excelência médica, qualidade no atendimento e reputação de referência, que agrega consultas médicas, exames e procedimentos cirúrgicos em um mesmo local.

Já o Centro de Infusões Pacaembu é um centro de infusão de medicamentos imunobiológicos, que conta com certificado da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e atua por meio de seis unidades de atendimento, todas localizadas na capital paulista. Ambas aquisições representam um movimento estratégico do Grupo Fleury, reforçando sua

presença no mercado de infusões de medicamentos, e reforçando o seu posicionamento de atuação integrada na área da saúde.

Em 2020, também realizamos a integração das marcas Inlab, em São Luís (MA), Diagmax, em Recife (PE) e CPC, em Natal (RN). Adquiridas em 2019, as empresas foram integradas aos sistemas do Grupo Fleury e inseridas nos processos corporativos ao longo do ano, mesmo em meio à pandemia da Covid-19, levando em conta todos os cuidados necessários.

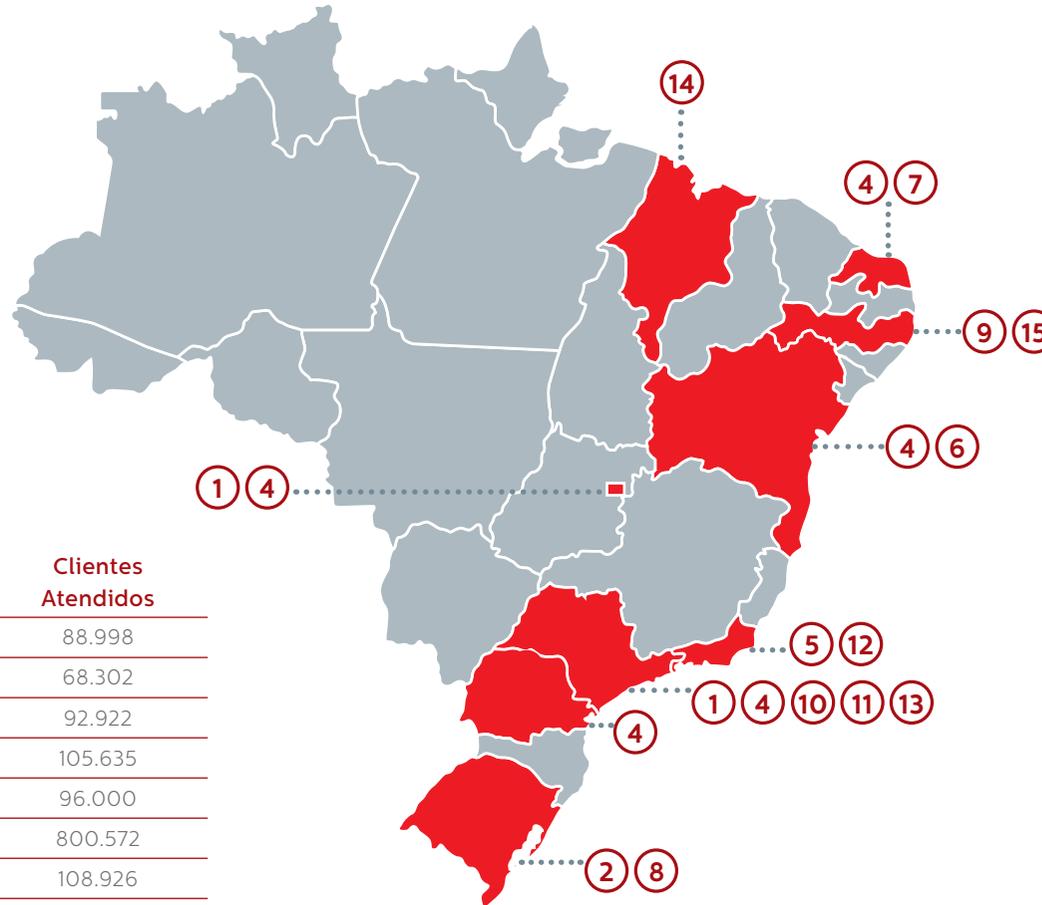


## Fleury no Brasil

GRI 102-2

Em contínua expansão, hoje estamos presentes em oito estados brasileiros e no Distrito Federal, onde também atuamos como parceiros de diversos e renomados hospitais para a realização

de diagnósticos, tanto de análises clínicas quanto de imagem e outras especialidades, fornecendo informações de alto valor agregado que apoiam o trabalho dos médicos dessas instituições.



Estado	Cientes Atendidos
Bahia	88.998
Distrito Federal	68.302
Maranhão	92.922
Pernambuco	105.635
Paraná	96.000
Rio de Janeiro	800.572
Rio Grande do Norte	108.926
Rio Grande do Sul	278.189
São Paulo	1.191.697

- ① **fleury** medicina e saúde
- ② **Weinmann**
- ③ **clínica felipe mattoso**
- ④ **a+** medicina diagnóstica
- ⑤ **LABS a+**
- ⑥ **Diagnoson** **a+**
- ⑦ **DIAGMAX** MEDICINA DIAGNÓSTICA
- ⑧ **Serdil**
- ⑨ **Instituto de Radiologia**
- ⑩ **PAPAIZ** Diagnósticos Odontológicos por Imagem
- ⑪ **SantéCorp**
- ⑫ **LAFE** LABORATÓRIO
- ⑬ **LABORATÓRIO CAMPANA**
- ⑭ **INLAB** laboratório
- ⑮ **CP** CENTRO DE patologia clínica MEDICINA LABORATORIAL

## Essência, Missão, Visão e Valores

GRI 102-16



### NOSSA ESSÊNCIA

Somos, desde o início, movidos pela paixão pela medicina e por uma permanente inquietação que nos faz pulsar pelo melhor em todas as dimensões.

Sabemos que quem ama aquilo que faz, entrega o melhor de si. Por isso, nossa essência tem como alicerce a paixão, sobretudo pelas nossas pessoas. São elas as nossas protagonistas de ontem, de hoje e do futuro. Afinal, elas são as geradoras do nosso sucesso, que tem como maior simbolismo a satisfação dos nossos clientes, que são atendidos de forma acolhedora e com genuíno desejo de bem querer.

Fazemos o melhor porque somos apaixonados pelo que fazemos.



### 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



### VISÃO

Saúde e bem-estar para a plena realização das pessoas



### VALORES

Excelência	Voltado ao Cliente
Respeito	Integridade
Interdependência	Inovação
Solidariedade	Entusiasmo





## TEMAS MATERIAIS



Inovação e  
Sustentabilidade  
Econômica



Relacionamento  
com Colaboradores

## CAPITAIS



Social e de  
Relacionamento



Intelectual



Humano

## Estrutura de Administração

GRI 102-18

O Grupo Fleury assume o compromisso com os mais altos padrões de Governança Corporativa, baseados em princípios que privilegiam a transparência e o respeito aos acionistas. Para isso, nossa estrutura de gestão e reporte incorpora as melhores práticas do mercado, entre elas a presença de 30% de conselheiros independentes na composição do Conselho de Administração, somada a comitês para assessoramento do órgão e um sistema de controles internos. Além disso, adotamos as principais práticas recomendadas pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) em seu Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa.

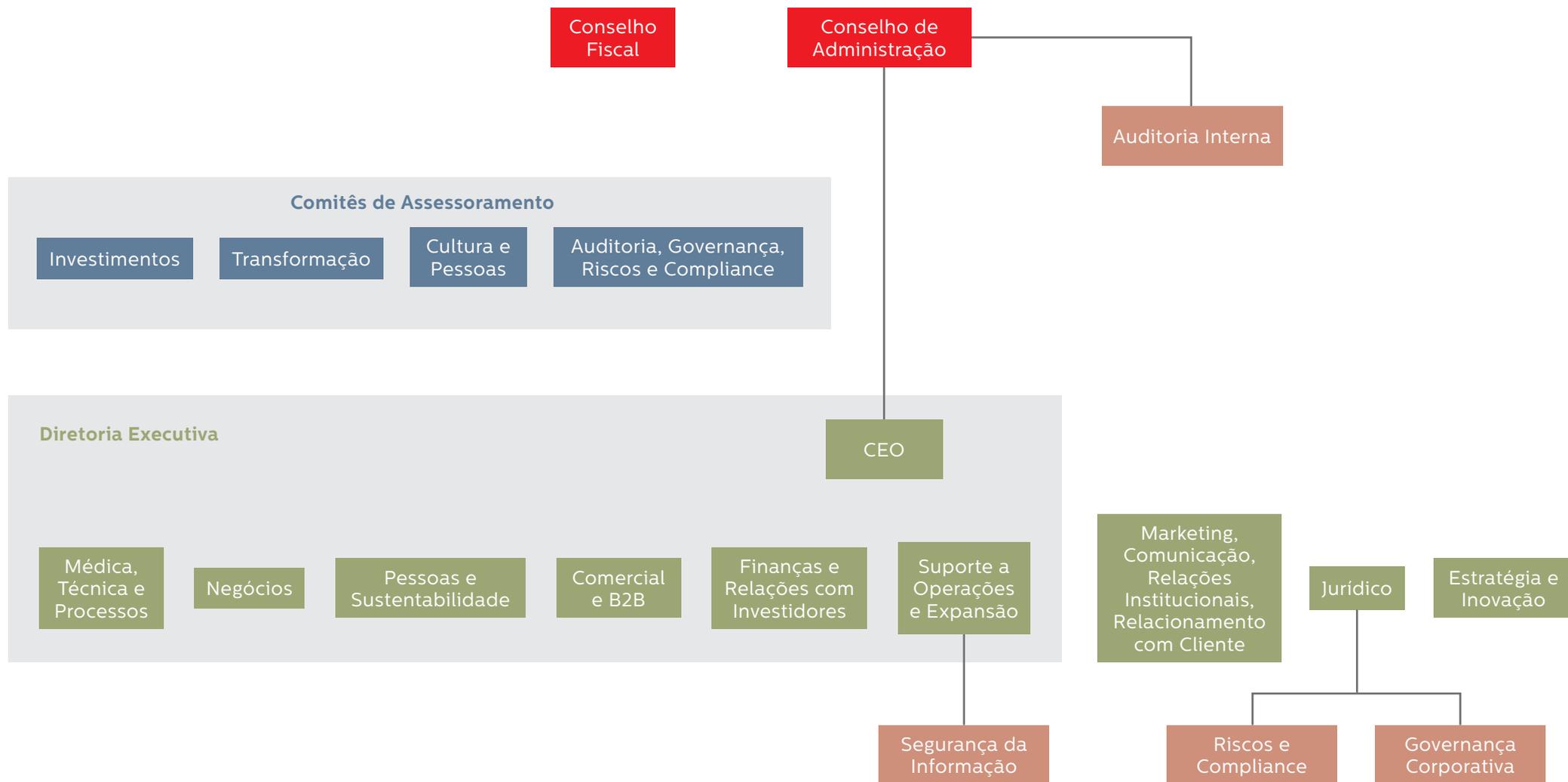
Nosso organograma corporativo atende às melhores práticas, com governança apoiada pelas estruturas que integram o nosso Sistema de Controles Internos: Auditoria Interna, Compliance, Gestão de Riscos, Governança Corporativa e Segurança da Informação.

A Companhia é administrada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva. Além desses dois órgãos de administração, conta com quatro comitês: Auditoria, Governança, Riscos e Compliance; Cultura e Pessoas; Transformação; e



“ Nossa Governança Corporativa é baseada em princípios que privilegiam a transparência e o respeito aos acionistas. ”

Investimentos. O Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria, Governança, Riscos e Compliance contam com regimentos internos próprios, que regulam a organização interna de tais órgãos, e os demais comitês seguem um regimento geral estabelecido pelo Conselho de Administração. A Companhia conta ainda com uma área de Auditoria Interna subordinada ao Conselho de Administração.



## Conselho de Administração

GRI 405-1

O Conselho de Administração tem como missão proteger e valorizar o patrimônio do Grupo Fleury e sua perpetuidade, preservar os propósitos e crenças dos acionistas, promover a criação de valor sustentável e atuar como guardião de seus interesses, compatibilizando-os com os de outras partes interessadas (*stakeholders*).

Suas principais funções são: fixar a orientação geral dos negócios, decidir sobre temas de relevância estratégica e eleger a Diretoria Executiva, entre outras competências atribuídas pela Lei e pelo Estatuto Social.

O Estatuto Social da Companhia determina que o Conselho de Administração pode ser composto de no mínimo 7 (sete) e no máximo 11 (onze) membros efetivos, e até 8 (oito) membros suplentes. Atualmente o órgão é composto por dez membros efetivos, sendo quatro conselheiros independentes, o que corresponde a 40% do total vigente; e três conselheiros suplentes. O Conselho de Administração conta atualmente com duas mulheres na sua composição.

Contamos com uma Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, seus Comitês de Assessoramento e Diretoria Estatutária. O documento prevê que a proposta de indicação e de (re)eleição dos membros do Conselho de Administração deve considerar a disponibilidade de tempo, a assiduidade nas reuniões durante o mandato anterior, o bom

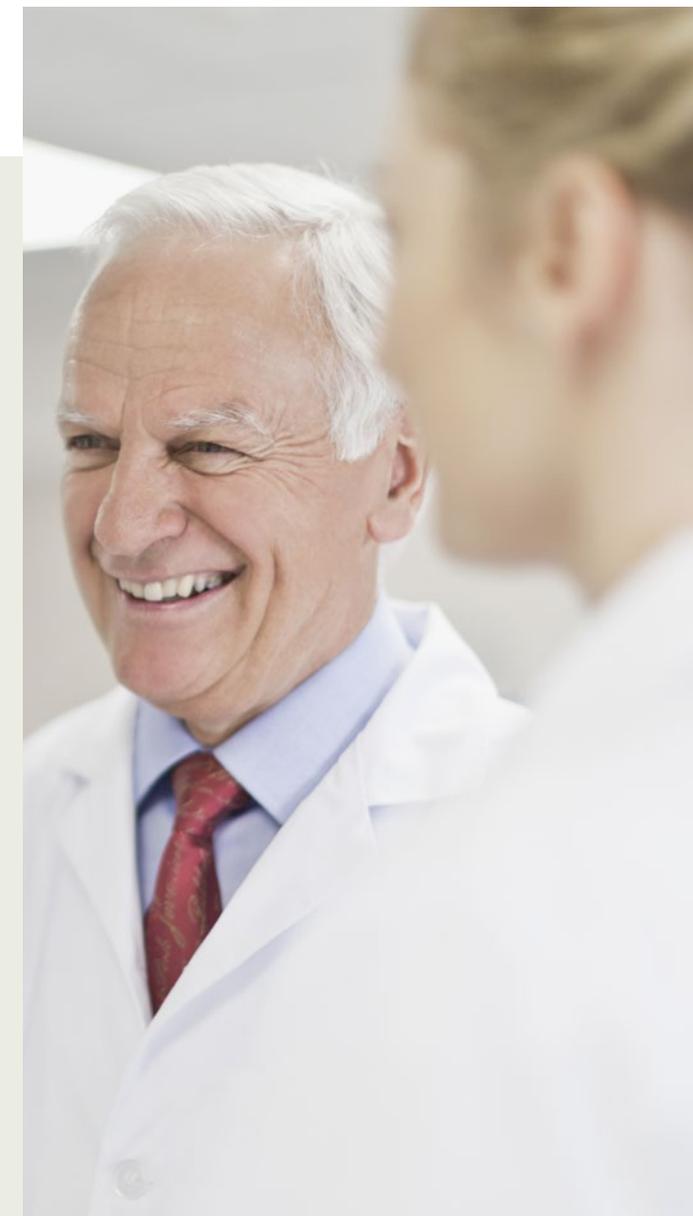
desempenho do conselheiro durante o período de exercício de suas funções e aspectos de diversidade como: conhecimentos, comportamentos, aspectos culturais incluindo sua região geográfica, faixa etária, gênero, raça/etnia, sua experiência além da eficiência do órgão e a complementaridade de suas funções.

O mandato dos conselheiros é por prazo determinado de dois anos, sendo permitida a reeleição. O colegiado reúne-se ordinariamente, no mínimo, seis vezes por exercício, e extraordinariamente, por convocação do presidente ou de qualquer membro do órgão, sempre que necessário.

Anualmente, o Conselho de Administração realiza uma autoavaliação como órgão colegiado, realizando também a avaliação de desempenho de cada um de seus membros, individualmente.

### Diversidade do Conselho de Administração

Gênero	
Masculino	75,0%
Feminino	25,0%
Faixa Etária	
De 30 a 50 anos	16,7%
Mais de 50 anos	83,3%
Outros indicadores	
Negros	0%





O Estatuto Social atribui ao Conselho de Administração competência para constituir comitês técnicos e consultivos para seu assessoramento, descritos a seguir:

- **Comitê de Auditoria, Governança, Riscos e Compliance:** com funcionamento permanente, o Comitê é responsável por: recomendar as condições de contratação de auditoria externa independente e propor seus objetivos, analisar e avaliar os trabalhos da auditoria interna, garantir e aprimorar os controles internos, recomendar procedimentos diante da constatação de inadequações em relação às melhores práticas contábeis e acompanhar o mapeamento dos riscos a que a Companhia está exposta e as respectivas ações preventivas e mitigantes. O Comitê de Auditoria, Governança, Riscos e Compliance conta atualmente com três membros, com prazo de mandato de dois anos.
- **Comitê de Cultura e Pessoas:** com funcionamento permanente, o Comitê tem como atribuição assessorar o Conselho de Administração e o Presidente Executivo na avaliação, indicação e destituição de diretores, acompanhar a evolução da organização frente a desafios estratégicos para os negócios e a gestão, analisar sistemas de avaliação de desempenho, políticas salariais e programas de desenvolvimento do quadro funcional. O órgão também é responsável por propor diretrizes e critérios para programas de remuneração variável e acompanhar e propor ações decorrentes da avaliação do clima organizacional. Atualmente,

o Comitê é composto por dois membros, com prazo de mandato de dois anos.

- **Comitê de Transformação:** com funcionamento permanente, o Comitê apoia o Conselho de Administração na avaliação, priorização e acompanhamento dos projetos mais relevantes na Companhia, sendo composto por três membros, com prazo de mandato de dois anos.
- **Comitê de Investimentos:** tem a função de acompanhar as diretrizes de orçamento, gestão de recebíveis e glosas e analisar ações de redução de custos e despesas e de melhoria da rentabilidade, além de avaliar oportunidades de investimentos. O Comitê é composto por dois membros, com prazo de mandato de dois anos.

Em 2021, foi criado o Comitê ESG, com reporte direto ao Conselho de Administração.



## Diretoria Executiva

GRI 405-1

Os diretores estatutários são responsáveis pela representação e administração dos negócios da Companhia, podendo praticar todos os atos necessários ou convenientes para tanto, ressalvados aqueles para os quais a Lei nº 6.404/76 e o Estatuto Social atribuem competência à Assembleia Geral ou ao conselho de administração.

De acordo com o Estatuto Social do Grupo Fleury, a Diretoria Executiva pode ser composta por no mínimo 3 (três) e no máximo 10 (dez) membros, sendo necessariamente um Presidente, um Diretor Executivo de Finanças, um Diretor de Relações com Investidores e demais Diretores Executivos sem designação específica, podendo o Conselho de Administração atribuir-lhes designação no ato da eleição, bem como fixar suas competências. Atualmente os cargos de Diretor Executivo de Finanças e Diretor de Relações com Investidores são ocupados pelo mesmo executivo.

O mandato dos diretores estatutários é de dois anos e deve coincidir com o mandato do Conselho de Administração, sendo permitida a reeleição. Não podem exercer mandato concomitante na Diretoria Executiva os membros eleitos para os cargos de Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Administração. A Companhia será representada, em juízo ou fora dele, pelo Presidente, isoladamente, ou pelos demais Diretores, sempre em conjunto de 2 (dois).

A avaliação dos Diretores é realizada anualmente pelo Presidente da Companhia, enquanto este é avaliado anualmente pelo Conselho de Administração. Tanto o corpo de diretores como o Presidente também realizam autoavaliações anuais.

### Diversidade da Diretoria

Gênero	
Masculino	71,4%
Feminino	28,6%
Faixa Etária	
De 30 a 50 anos	52,4%
Mais de 50 anos	47,6%
Outros indicadores	
Negros	10%

### Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal do Grupo Fleury é composto por três membros efetivos e seus respectivos suplentes, e funciona como órgão independente da administração da Companhia. Em linha com a Lei nº 6.404/76, as responsabilidades do Conselho Fiscal compreendem a fiscalização das atividades da administração, revisão das demonstrações financeiras da Companhia aberta e divulgação de suas conclusões aos acionistas.

“ Os Diretores da Companhia são avaliados anualmente pelo Presidente, que é avaliado anualmente pelo Conselho de Administração.”

Na Assembleia Geral Ordinária de 30 de abril de 2021, foi deliberado que os membros do Conselho Fiscal receberão remuneração mensal individual, correspondente a 10% da remuneração média paga aos diretores da Companhia, não computados benefícios e remuneração variável.

### Auditoria Interna

A Auditoria Interna reporta-se ao Conselho de Administração e matricialmente ao Comitê de Auditoria, tendo como principal responsabilidade a realização de auditorias independentes, avaliando a adequação dos controles internos, sistema de gerenciamento de riscos, conformidade à legislação e regulamentos aplicáveis, objetivando certificar que o sistema de gerenciamento de riscos e controles salvaguarda a Companhia contra perdas.

## Ética e Conformidade

Por meio de uma estrutura de ética e conformidade robusta, que conta com diretrizes e responsabilidades previamente definidas e difundidas entre os colaboradores, apoiamos o comportamento íntegro e o combate à corrupção em nossa cadeia de valor, de modo a garantir a perenidade dos negócios.

A seguir, apresentamos as políticas, ações e iniciativas voltadas à institucionalização das práticas e à educação e engajamento dos colaboradores e da cadeia de valor em relação aos comportamentos éticos e à conformidade.





## NOVO CÓDIGO DE CONFIANÇA DO GRUPO FLEURY

GRI 102-16

Acreditamos que fazer a coisa certa deve ser um valor intrínseco aos colaboradores da Companhia. Por isso, em 2020 reafirmamos os nossos valores de excelência, integridade e respeito por meio da ressignificação do Código de Conduta, que passou a ser denominado Código de Confiança.

Assim, o documento passou a trazer uma abordagem baseada nas relações de confiança que a Companhia guarda consigo mesma e com toda a sociedade, incluindo médicos prescritores, hospitais, sociedades científicas, entidades médicas e governamentais, fornecedores, prestadores de serviços, acionistas, investidores e comunidade financeira, entre outros públicos com os quais nos relacionamos.

Por meio do Código de Confiança, buscamos formalizar os valores e conceder direcionamentos, com base em exemplos, do que é esperado da conduta de cada colaborador nas relações de confiança estabelecidas no dia a dia do negócio.

Nesse sentido, por meio de uma linguagem mais fluida e acessível, reforçamos a ideia de que fazer a coisa certa beneficia a Companhia como um todo.

Além disso, ao promover um maior senso de integridade entre os colaboradores, o Código de Confiança mostrou-se adequado ao momento da pandemia, quando muitos deles foram realocados para o trabalho remoto em suas casas, o que exige ainda mais atenção à conduta individual também fora do ambiente corporativo.

O novo Código materializa a cultura de integridade que temos reforçado nos últimos tempos, em um ambiente ético que seja mais construtivo que punitivo. Nesse contexto, nossa antiga área de *compliance* passou a se chamar Área de Integridade.

Conheça o documento na íntegra no link <http://bit.ly/CódigoDeConfiançaGrupoFleury>

Você está em: [Home](#) > [Institucional](#) > [Código de Confiança](#)

## Código de Confiança



### Qualidade

O **Código de Confiança** do Grupo Fleury representa a materialização da cultura de integridade que temos reforçado ao longo de nossa história. Ele revela nosso jeito de trabalhar pautado na busca constante por um ambiente sempre ético e que seja mais construtivo que punitivo.

Para saber mais sobre ele, clique e acesse o [Canal de Confiança](#). Além de consultar o Código de Confiança, o Canal disponibiliza um contato exclusivo para receber dúvidas ou manifestações relacionadas a potenciais descumprimentos do nosso Código.

## Política de Integridade

Nossa Política de Integridade tem como objetivo apoiar o compromisso com a integridade e a ética em nossas atividades, conforme estabelecido em linhas gerais no Código de Confiança. Com isso, visamos minimizar a exposição do Grupo Fleury e de seus colaboradores a quaisquer infrações e sanções impostas pela legislação vigente, além de reduzir a possibilidade de danos ao negócio e à sua reputação.

O documento ainda tem a função de orientar e conscientizar sobre o padrão de conduta que o Grupo Fleury espera que seja praticado pelos

colaboradores no desempenho de suas atividades, assegurando, assim, uma cultura corporativa de ética e conformidade, alinhada aos valores da Companhia. Além disso, a Política de Integridade consolida diretrizes do Grupo Fleury acerca dos seguintes temas: Política Anticorrupção (nos termos da Lei 12.856/13); Política para Participação em Processos Licitatórios e Política Anticoncorrencial.

O documento se aplica a todos os colaboradores, terceiros e partes relacionadas do Grupo Fleury, incluindo suas empresas controladas.

“ A Política se aplica a todos os colaboradores, terceiros e partes relacionadas do Grupo Fleury, incluindo suas empresas controladas. ”

## Treinamento e educação

A fim de fortalecer a cultura de ética e conformidade, nossos colaboradores, médicos e prestadores de serviços participam de atividades de capacitação sobre os temas inseridos no Código de Confiança e na Política de Integridade. Contamos com oito módulos de *e-learning*s que abrangem diferentes temas do Código de Confiança, cuja realização é mandatória e a aderência é mensalmente monitorada. Todos devem, obrigatoriamente, cumprir a agenda de treinamentos organizada pela Companhia e o não cumprimento dessas obrigações também é considerado uma conduta inadequada.

Em 2020, 91,67% dos colaboradores do Grupo Fleury realizaram e concluíram os treinamentos sobre o Código de Confiança. Em 2021 o treinamento passará por uma reformulação, a fim de aproximá-lo ainda mais do novo modelo adotado.

Buscando novas maneiras de promover o conhecimento e o comportamento ético, contamos ainda com outras formas de disseminação de conteúdos relacionados ao tema. Nesse sentido, as Pílulas de Conduta foram pensadas para disseminação rápida de conteúdos presentes no Código de Confiança, relacionados às principais dúvidas do cotidiano, promovendo também o uso do Canal de Confiança (saiba mais na página 41).



Em 2020, entre as principais iniciativas no sentido de educar os colaboradores da Companhia em relação a questões ligadas à ética e integridade, realizamos a Semana da Integridade, que contou com grande audiência e adesão dos colaboradores e diretoria. Ao longo da semana, alcançamos nossos diversos públicos, entre colaboradores, médicos e fornecedores, com palestras e conteúdo específico para cada um deles, abordando temas relacionados a conduta ética, integridade e confiança nas relações.

Entre os temas abordados estiveram o novo Código de Confiança do Grupo Fleury (saiba mais na página 38) e a necessidade de reforçarmos nossas responsabilidades frente ao documento. Realizamos também a palestra “A importância da Integridade e conduta em um mundo em transformação”, apresentada pela filósofa, psicanalista e psicóloga Viviane Mosé, com participação do nosso Presidente, da Diretora do Jurídico, Governança, Riscos e Compliance e demais diretores executivos.

Apesar dos desafios causados pela pandemia, que impediram a realização do evento de forma presencial, o uso da tecnologia nos permitiu abranger os públicos de todas as marcas do Grupo. Além disso, os conteúdos foram gravados e disponibilizados na plataforma de treinamentos do Grupo (UniQi), onde podem ser acessados a qualquer momento.

## CANAL DE CONFIANÇA



913

**manifestações**  
recebidas em 2020



0,03%

**de aumento** em  
relação a 2019



98,69%

**dos casos** concluídos  
em até 60 dias



326

**sanções** aplicadas



70%

**de aumento** em relação a 2019

### Canal de Confiança

Contamos com um Canal de Confiança, disponibilizado aos nossos colaboradores e parceiros de negócios para comunicação e relato de fatos e condutas que não estejam de acordo com os princípios consolidados no Código de Confiança e na Política de Integridade.

Gerido por empresa terceira, o Canal garante o sigilo das comunicações e relatos recebidos. Além disso, não admitimos nenhuma forma de retaliação ou intimidação a qualquer pessoa que levante dúvidas e questionamentos e denuncie de boa-fé uma suposta violação ao Código de Confiança. O mesmo tratamento é válido às políticas corporativas e às leis e regulamentos aplicáveis.

Os relatos recebidos pelo site ou pelo telefone seguem diretamente para o servidor seguro da empresa contratada, a fim de impedir qualquer eventual quebra de segurança. As dúvidas e relatos são avaliados, investigados e respondidos pela Auditoria Interna e pelo time de Compliance, com suporte de outros times, como o RH e Jurídico, a depender do tipo de manifestação. Em hipótese alguma as partes envolvidas no relato são notificadas ou têm acesso ao conteúdo das denúncias.

Em 2020, além das tratativas individuais, encaminhamos aos gestores das marcas todas manifestações de Postura Profissional Inadequada, a fim de estabelecer Planos de Ação visando a sua redução. Como resultado, observamos que no primeiro trimestre de 2021 houve uma redução de 53% quando comparado ao mesmo período de 2020. Em 2021, avaliaremos expandir outras tipificações para igual tratamento.

### Evolução das manifestações no Canal de Confiança

Ano	Número de colaboradores	Número de manifestações
2018	9.609	810
2019	10.260	911
2020	11.460	913

A realização de uma denúncia deverá ser feita por meio do acesso ao site, <https://www.contatoseguro.com.br/pt/grupofleury/> ou ligando ao número 0800 771 7887.

## Gestão de Riscos

GRI 102-11

Nossa gestão de riscos apoia o planejamento estratégico da Companhia em suas perspectivas de ambição e execução. Em termos de ambição, o levantamento dos riscos é fundamental para definir nosso apetite ao risco, sendo uma premissa relevante para o início do desenho da estratégia de longo prazo da organização. Em termos de execução, os riscos detectados servem como orientadores e subsídio para tomada de decisão, alimentando a gestão com informações relevantes para a construção de planos de ação que mitiguem esses riscos e maximizem as oportunidades, gerando mais valor e antecipando o negócio para eventuais intercorrências.

Contamos com uma Política de Gestão de Riscos, que estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades relacionadas ao processo de gestão integrada de riscos no Grupo Fleury, definido com base nas melhores práticas de mercado (COSO ERM e ISO 31.000). A Política é aplicável a todas as áreas e empresas, incluindo controladas.

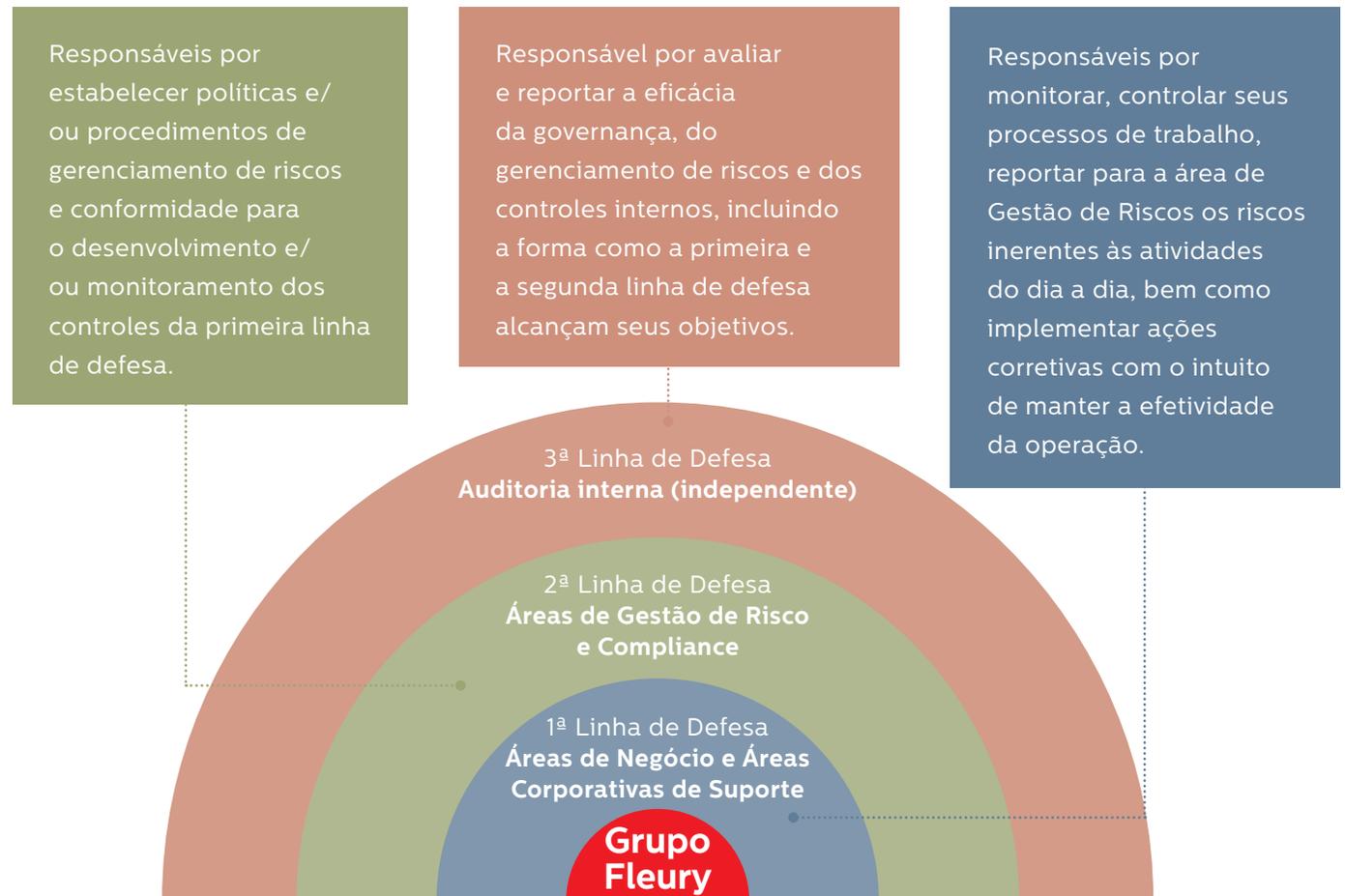
Ao mesmo tempo, nosso processo de gestão de riscos possui os seguintes objetivos:

- alinhar o apetite a risco com a estratégia da Companhia;
- prover respostas integradas aos diversos riscos a que estamos sujeitos;
- envolver todos os agentes da nossa estrutura;
- padronizar conceitos e práticas;
- otimizar decisões de resposta aos riscos;

- assegurar que a Governança Corporativa seja seguida;
- fornecer um fluxo dinâmico e eficiente de informação;
- aumentar a transparência para os *stakeholders*, analistas de mercado e agências de crédito;
- instituir e disseminar para toda a empresa uma cultura voltada para gerenciamento de riscos e

para a segurança dos pacientes, fundamentado na confiança mútua, na transparência e na busca da melhoria contínua.

O modelo de gerenciamento de riscos praticado no Grupo Fleury se baseia no conceito de três linhas de

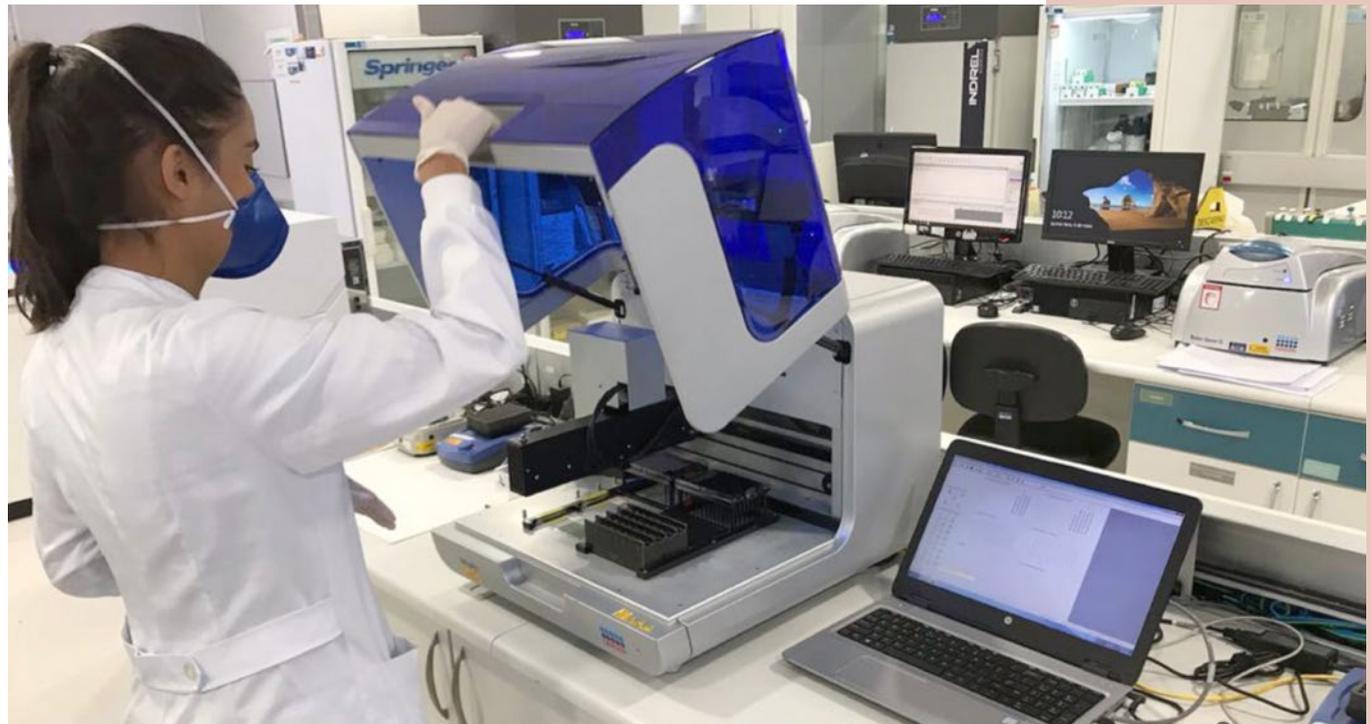


defesa, nos quais cada ente da organização tem papéis definidos em seu processo de gestão dos riscos:

O processo de identificação de riscos se dá a partir de uma série de atividades executadas nos mais diversos níveis da organização, como o *control self-assessment*, mapeamento da área de *compliance*, auditorias interna e externa, avaliações da gestão, entre outras. A etapa de verificação de riscos é realizada pelos líderes do processo e a validação de controles pela área de Auditoria Interna. Esta avaliação leva em consideração a complexidade dos apontamentos e o quanto cada fragilidade contribui para a exposição a um determinado risco.

Para todos os apontamentos, são geradas ações de tratamento que devem necessariamente apresentar um responsável direto e um prazo para sua conclusão. Estes prazos devem respeitar os limites estabelecidos em política interna, bem como as possibilidades de postergação.

Em 2020, revisamos a Política de Riscos do Grupo Fleury, na qual foram enfatizados os papéis das três linhas de defesas em um ecossistema de Gestão de Riscos. Nesse contexto, os riscos que eram gerenciados e tratados por Gerentes, Coordenadores e demais, passaram a ser reportados direto aos Diretores, para que haja um maior envolvimento da alta gestão e consequentemente um engajamento maior no tema por parte dos demais colaboradores.



## Riscos em direitos humanos e mudanças climáticas

No ano de 2020 a área de Sustentabilidade realizou, em parceria com o time de Gestão de Riscos, o mapeamento dos riscos relacionados a direitos humanos e mudanças climáticas. Como resultado desse trabalho foram desenvolvidos dois estudos técnicos com o levantamento dos riscos dentro de cada um dos temas e a consolidação de suas respectivas matrizes de riscos.

A análise de riscos em direitos humanos adotou como diretrizes principais para o seu desenvolvimento a Declaração Universal de Direitos Humanos e os “Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos humanos”, do Conselho de Direitos Humanos da ONU. Foram priorizados 20 riscos na matriz de riscos e, segundo critérios de avaliação de impacto e probabilidade de ocorrência, o nível dos riscos nesse tema foi classificado como baixo. Além disso, muitas das possíveis medidas de mitigação necessárias já têm sido implementadas pela empresa nos últimos anos.

A avaliação realizada considerou os principais processos corporativos, aplicáveis a todo o Grupo Fleury (nove regionais) ao invés de uma avaliação por site/regional. As ações de mitigação também são corporativas, aplicáveis a todas as marcas e unidades. A avaliação cobre a nossa cadeia de valor, atividades e questões inerentes ao negócio da Companhia, incluindo novas marcas adquiridas após a aquisição em si e sua integração aos processos e políticas corporativas.



O processo de análise de riscos em Direitos Humanos cobriu os seguintes temas:

- Trabalhos forçados
- Trabalho infantil
- Liberdade de associação
- Negociação Coletiva
- Igualdade de remuneração
- Discriminação
- Assédio moral e sexual
- Exploração sexual de crianças e adolescentes
- Confidencialidade e privacidade de dados
- Saúde e segurança
- Atendimento às legislações trabalhistas
- Desrespeito à propriedade intelectual
- Diversidade e Inclusão
- Cargas abusivas de trabalho

O processo cobriu os seguintes grupos sob risco de violação de direitos humanos: colaboradores próprios, mulheres, crianças, mão de obra terceirizada, adolescentes, fornecedores e clientes.

A avaliação de riscos em direitos humanos indicou risco baixo em 100% das operações, e avaliou que os riscos caracterizados já possuíam controles operacionais suficientes implementados, não sendo necessária, no momento, a implementação de planos de mitigação ou remediação adicionais. Entre tais controles, destacamos o Código de Confiança, Canal de Confiança, recebimento de manifestações pelo SAC e Ouvidoria, avaliação prévia de fornecedores, cláusulas nos contratos de fornecedores (Anexo de Sustentabilidade e Cidadania), ações do programa de Diversidade, políticas da empresa (Diversidade,

Sustentabilidade, Integridade, Propriedade Intelectual, Gestão de Terceiros), ações de Segurança da Informação, e programas Viver Melhor e Amor de Mãe, entre outros descritos ao longo do Relatório.

Quanto ao tema de mudanças climáticas, foram identificados 13 macro riscos, identificados como sendo de baixa criticidade na matriz de impacto e probabilidade. Realizamos uma análise de sensibilidade que avaliou seus riscos, oportunidades e impactos financeiros em duas regionais de maior sensibilidade ao tema, São Paulo e Pernambuco, considerando como fatores de impacto a escassez hídrica e o risco de enchentes, respectivamente.

O estudo veio se somar à análise de medidas de adaptação às mudanças climáticas realizada pela Companhia. Medidas de mitigação e adaptação envolvem a instalação de mecanismos de redução do consumo de água, expansão da capacidade de armazenamento de água das unidades, avaliação de contratos de abastecimento por caminhão pipa e avaliação de rotas alternativas de logística, entre outras.

Os estudos permitiram o ingresso dos temas no dicionário de riscos do Grupo Fleury e o seu seguimento por meio da rotina de monitoramento e reporte adotada para os demais riscos da Companhia. Dessa forma, temos um olhar mais completo em relação a esses temas do que no status anterior, quando os riscos ambientais constavam apenas no escopo do Sistema de Gestão ambiental da companhia, certificado pela norma ISO 14.001.





## Riscos emergentes

Tendo em vista que atualmente vivemos em uma sociedade acostumada com empresas atuando em um modelo de negócios focado na análise de dados e na subsequente oferta de experiências personalizadas, é possível enxergar a questão de confidencialidade de dados como risco emergente da Companhia, sendo que este tema, por sua vez, está vinculado à categoria de *Cyber/Tecnologia*.

Este risco pode ser descrito como definição inadequada de parâmetros de segurança, informações críticas não protegidas contra divulgação/vazamento e acessos não autorizados aos dados e informações considerados sigilosos pela companhia, sendo que todos eles podem comprometer fortemente o ambiente de tecnologia da informação e, com isso, as operações do Grupo. O comprometimento deste ambiente pode acarretar passivos financeiros atrelados à Lei Geral de Proteção de dados, divulgação indevida de estratégia e em impactos negativos para a imagem do Grupo.

Um dos focos do Grupo Fleury é a diversificação do seu *core business*, por meio da inovação da medicina diagnóstica e pela diversificação de portfólio. Em período de pandemia, onde a tecnologia tem tomado um grande espaço, aumentando cada vez mais a oferta de serviços de maneira “on-line”, a Companhia entende que para conseguir colocar tal visão em prática é indispensável um grande investimento em transformação digital.

Sob essa ótica, alguns dos riscos emergentes, que poderão acarretar um relevante impacto no horizonte de 3 a 5 anos são a tríade inovação, *cyber* e privacidade de dados.

O primeiro relaciona-se com o desejo que a Companhia tem de incrementar seu modelo de negócio e expandir seu alcance de atuação e de vidas atendidas, por intermédio, por exemplo, do aprofundamento do uso da telemedicina, via empresas SantéCorp e SaúdeID.

Como a tecnologia está altamente presente nessas inovações entende-se que eventuais falhas no funcionamento dos sistemas de tecnologia da informação (indisponibilidades sistêmicas, vazamento de dados, ataques, etc.) podem comprometer fortemente as operações e a imagem do Grupo, o que nos traz ao item de privacidade de dados.

Uma vez que o foco da Companhia é diversificar o portfólio em um mundo cada vez mais on-line a atenção acaba se voltando ao ambiente de tecnologia da informação. Este ambiente, por sua vez, deve ser monitorado, acompanhado e passar por um processo de constantes atualizações, haja vista que a essência dos serviços prestados pela Companhia está atrelada a dados pessoais e que um colapso nele poderia acarretar divulgação generalizada desses dados, acarretando um grande impacto na imagem do Grupo.

Ainda sobre a atuação voltada à diversificação de portfólio e expansão, a Companhia avalia operações

de fusões e aquisições para conseguir materializar essa diversificação e é sabido que qualquer operação deste porte é avaliada como um risco.

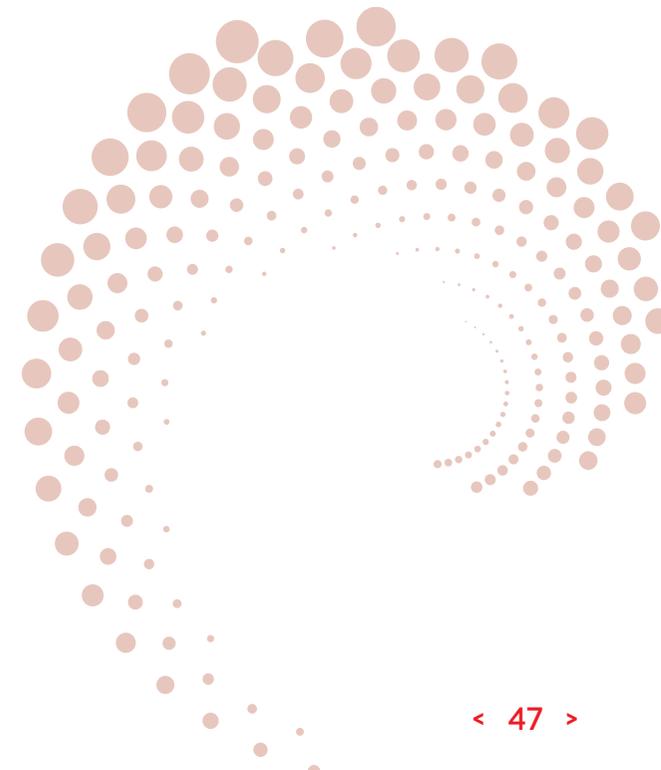
Conforme previsto na Política de Integridade, divulgada no site de Relações com Investidores, estas operações passam por um processo pré-estabelecido de análises e avaliações em diversos aspectos em todas as etapas do negócio.

Em linhas gerais, no momento pré aquisição já são endereçados riscos e assuntos mais notórios e uma vez que as respostas recebidas sejam satisfatórias ocorre a efetivação do negócio. Após isso são realizadas diversas análises e são elencados os riscos e as medidas necessárias para a respectiva adequação do novo negócio ao modelo do Grupo Fleury.

Como ações mitigatórias existentes temos um projeto de adequação à LGPD (em processo de implantação), que, dentre outras frentes, define qual tipo de dados cada área precisa ter acesso de acordo com a finalidade de sua atuação.

Temos também um canal de ouvidoria ativo que recebe e trata os diversos tipos de reclamações de clientes, além de um canal específico para tratamento dos casos de privacidade de dados. Enquanto tratativas direto com o setor de tecnologia da informação, temos diversas atuações específicas em segurança da informação, como segregação de acessos aos sistemas/diretórios/redes e testes de segurança para garantir que o ambiente está protegido.

“ Efetuamos parcerias com empresas comercializadoras de fontes incentivadas de energia para fornecimento de energia renovável para 20 unidades. ”



Como segundo risco emergente podemos citar o item de mudanças climáticas, atrelado à categoria Ambiental e que pode ser descrito pela materialização de impactos decorrentes da influência humana sobre o status quo ambiental, ocasionando mudanças nos parâmetros climáticos. Entre os riscos ambientais e climáticos aos quais estamos sujeitos, destacamos:

- Impactos na oferta e realização de exames devido à falta de água e/ou falta de energia;
- Impactos na receita pelo não cumprimento das agendas de atendimento nas unidades, devido ao não comparecimentos dos clientes e/ou colaboradores para a realização dos exames, ou fechamento temporário de unidades, em função de enchentes e alagamentos;
- Possíveis reduções de estoque de insumos em função de atrasos ou impedimentos na sua entrega pelos fornecedores pelo bloqueio de vias de acesso em casos de enchentes e inundações.

Considerando a natureza do negócio e atuação no segmento de saúde suplementar, o referido risco pode nos afetar negativamente por conta de fechamentos temporários de unidades (devido a excesso de chuva/alagamento e/ou falta de água), taxações pelo governo por conta de emissões de gases de efeito estufa e pela falta/encarecimento de recursos naturais para a operação, sendo que a companhia já possui algumas medidas sobre estes itens.

Atualmente os casos de interrupção de unidades por conta de alagamentos são poucos e a previsão de um possível impacto financeiro é calculada, partindo de diversas premissas, e monitorada. Casos opostos, de falta de água, também não são frequentes e muito se deve às ações implantadas, como a instalação de caixas de água com capacidade para armazenamento de água para até 3 dias e contratação de caminhões pipa, como plano de contingência, além de políticas internas, instruções e procedimentos específicos sobre os casos.

No tocante às emissões de gases de efeito estufa, a companhia monitora e desenvolve iniciativas para ajudar a reduzir as emissões. Como forma de registrar e tornar pública nossa evolução no tema, realizamos inventário anual, com base nas diretrizes do GHG Protocol, e os resultados são reportados no Registro Público de Emissões do GHG Protocol, plataforma on-line pioneira no Brasil para demonstrar a transparência na divulgação dos dados, estabelecer

*benchmarks* setoriais e sensibilizar o público para a questão das mudanças climáticas. A parte disto, a Companhia também atua com a conscientização de seus principais fornecedores sobre a importância da sustentabilidade via “Programa de Excelência em Relacionamento com Fornecedores” (PERC).

Sobre a escassez de recursos naturais, existe um movimento que avalia maneiras para repensarmos nossa utilização de recursos naturais na operação, com foco em eficiência energética. Neste sentido, a Companhia começou a atuar com o incentivo às fontes renováveis de energia e reaproveitamento de água, muito em decorrência de uma possível escassez apontada para esses recursos, tendo efetuado parcerias com empresas comercializadoras de fontes incentivadas de energia para fornecimento de energia renovável para 20 unidades.



Além dos riscos citados anteriormente, outros tem adquirido maior relevância em um ambiente de negócios em constante transformação:

#### RISCOS GERAIS DA ESTRATÉGIA:

- Limitação do *capacity* interno do Grupo para atender à demanda dos novos negócios;
- Forte aliança entre grupos de saúde com maior acesso ao capital e com movimentos com maior apetite ao risco, antecipando algumas potenciais estratégias do Grupo;
- Potencial investimento internacional em *players* com maior acesso ao capital no país, restringindo o acesso ao mercado.

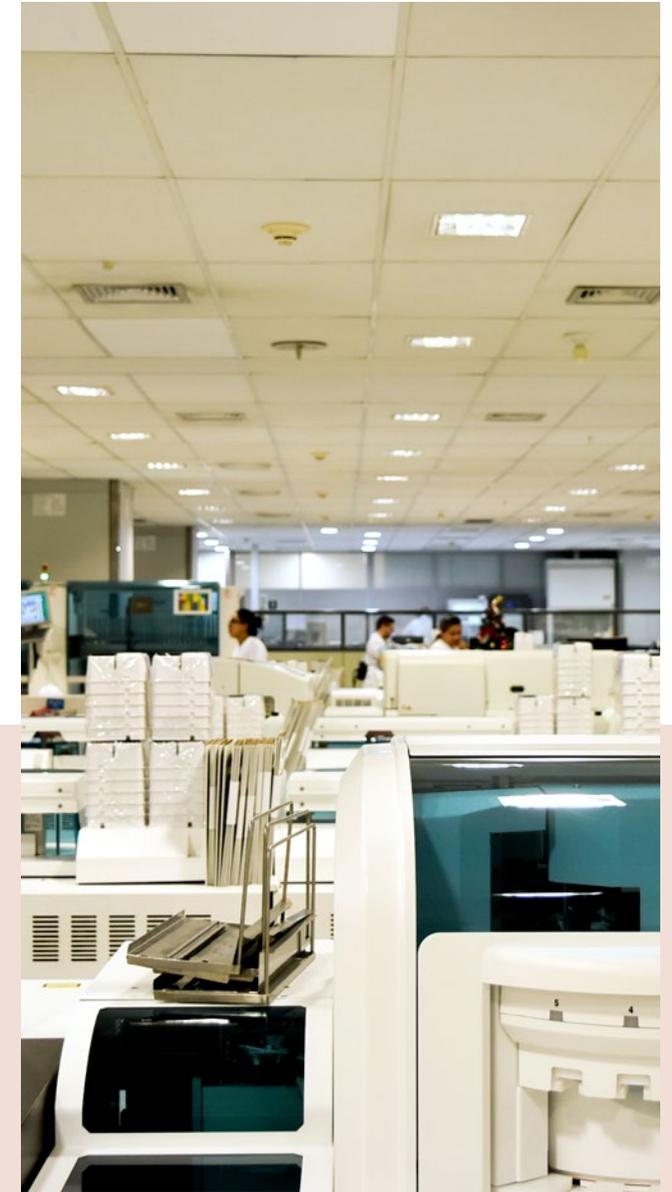
#### RISCOS CONECTADOS A PROJEÇÃO

##### DE RECEITA DA COMPANHIA:

- Disponibilidade de ativos relevantes para aquisição;
- Forte concorrência no mercado de ecossistema de saúde, limitando o mercado potencial.

#### DIREITOS HUMANOS

- Aumento de processos trabalhistas por descumprimento de recomendações de saúde e segurança do trabalho dos colaboradores no contexto da pandemia.





Cap. 7  
Visão de Futuro

## TEMAS MATERIAIS



## CAPITAIS



## Planejamento Estratégico

Nosso planejamento estratégico é pautado pelo cuidado centrado no paciente, o que demanda o empoderamento dos clientes e a melhoria contínua da sua experiência com os produtos e serviços oferecidos. Ao longo da nossa história, esses elementos se tornaram uma marca da Companhia e têm sido aprimorados e renovados constantemente, de modo a manter a eficiência e a sustentabilidade.

Buscamos cada vez mais a consolidação do Grupo Fleury como plataforma de saúde, algo que se materializou em 2020 com o lançamento da Saúde iD, empresa do Grupo baseada na ciência de dados e que nasceu para reinventar o acesso à saúde no Brasil, integrando todos os atores da cadeia.

Graças a seu modelo de negócios inovador, escalável e aberto a empresas de fora do Grupo, desde seu lançamento a Saúde iD tem sido vista pelo mercado como “*marketplace*”, “*one-stop-shop*” e “*ecossistema*” de saúde. Para além das nomenclaturas, a ambição da Saúde iD é uma só: ao colocar o paciente no centro da estratégia e integrar seus dados, de modo a ter um uso mais eficiente dos recursos, a plataforma vai permitir que os indivíduos façam a gestão de sua saúde de forma totalmente digital, ao mesmo tempo que garante a sustentabilidade de um setor cada vez mais afetado pela inflação médica.

A Saúde iD corrobora um dos pilares estratégicos da Companhia, o de atuação como plataforma de negócios em saúde. Através da empresa, o Grupo Fleury realizou aproximadamente 100 mil consultas no ano de 2020, além de oferecer serviços para médicos atenderem seus paciente e produtos para que empresas possam exercer uma gestão de saúde superior. Assim, a Saúde iD nos posiciona como uma empresa que ambiciona resolver, de maneira inovadora, os grandes problemas do mercado de saúde.

Apesar dos grandes impactos da Covid-19 no setor, em 2020 não alteramos profundamente a nossa estratégia, apenas aceleramos a velocidade com a qual perseguimos nossa visão. Para isso, temos trabalhado fortemente na transformação digital da Companhia e na capacidade de nos conectarmos com outros elos e organizações na cadeia da Saúde. Nesse sentido, intensificamos os investimentos em *digital* e em outras especialidades ambulatoriais.

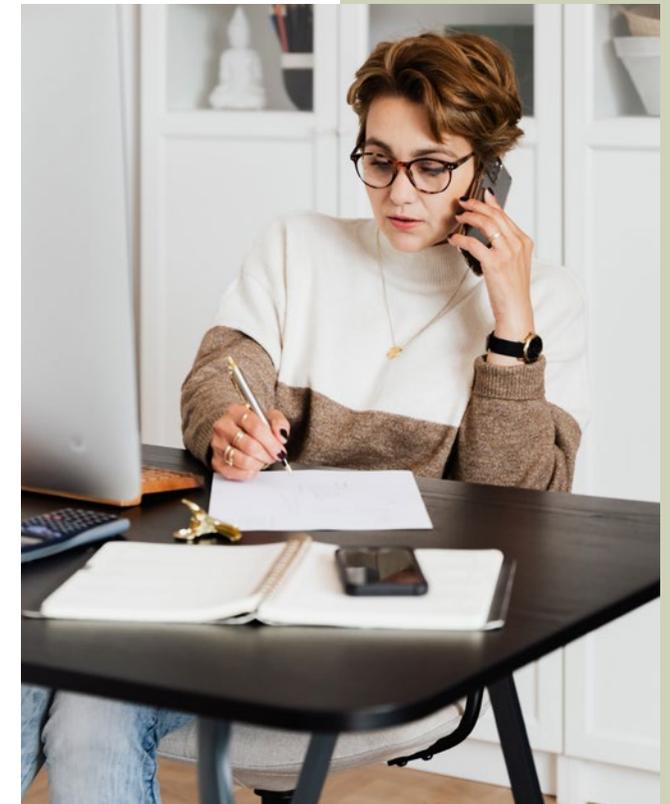
Além disso, a pandemia nos fez reavaliar o *timing* dos investimentos em novas unidades físicas, de maneira a nos adaptarmos às novas demandas dos clientes, que têm buscado atendimentos domiciliares. Por hora, o plano de expansão física está sendo calibrado, enquanto investimos fortemente na expansão dos serviços domiciliares.

Quanto à diversificação do portfólio, o lançamento do Kortex e da Saúde iD, assim como a aquisição de 100% do Centro de Infusões Pacaembu (CIP) e de 80% da Clínica de Olhos Dr. Moacir Cunha, mostra que aceleramos nossa estratégia nessa área, com um posicionamento cada vez maior em tecnologia.

Os temas ESG são um aspecto relevante analisado durante o nosso planejamento estratégico, refletido em todos os pilares. Como exemplo, planejamos lançar um produto B2C pela Saúde iD, com um forte viés de dar acesso à saúde de qualidade para uma população que não tem plano de saúde e tem apoio apenas do SUS. Nomeamos o projeto ESG como um dos projetos estratégicos de uma carteira seleta definida pela Diretoria Executiva do Grupo.

Uma vez que a empresa tem seus pilares estratégicos calibrados de acordo com princípios ESG, toda a inovação acaba sendo direcionada por esses mesmos princípios. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) também estão presentes nos processos de inovação da Companhia, sendo um dos guias do time para a definição e priorização de projetos nos próximos anos.

A fim de reforçar as medidas e se aprofundar em temas de relevância para a Companhia e seus *stakeholders*, o projeto ESG será acompanhado de perto pelo PMO Corporativo e pela Diretoria Executiva durante os próximos anos.



## Sustentabilidade

A sustentabilidade está registrada em nossa Missão e está alinhada à estratégia do negócio. Nossa visão de futuro é direcionada pela ambição de evoluir de maneira constante nos aspectos de governança, ambiental e social (ESG, na sigla em inglês), a fim de sermos reconhecidos como referência no tema.

A Política de Sustentabilidade do Grupo Fleury estabelece premissas e governança para a gestão da sustentabilidade no negócio, fornecendo diretrizes que impulsionam o tema em todos os níveis da organização, garantindo que esteja presente na cultura da Companhia e seja considerada nos processos decisórios. Dessa maneira, a Política proporciona o alinhamento entre o foco estratégico e o compromisso permanente com o tema, além de definir os compromissos e a prestação de contas à sociedade, dando sustentação a nossa visão de sustentabilidade empresarial.

Desde a década de 1990, buscamos conciliar a preocupação com a geração de valor e os resultados financeiros da Companhia e, ao longo dos anos, avançamos com consistência em todas as frentes, integrando os princípios ESG em nossa estratégia. Acreditamos que essa nova forma de fazer negócios seja a única capaz de reforçar as relações de confiança que temos com clientes, colaboradores, médicos, acionistas e comunidade.

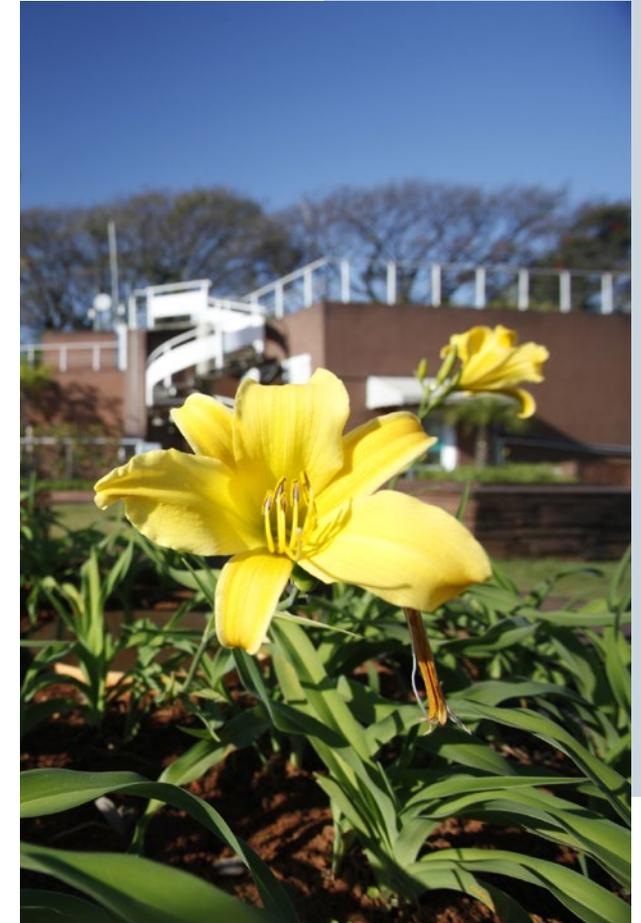
No pilar ambiental, temos metas de desempenho nos indicadores, realizamos a medição das nossas emissões de gases causadores de efeito estufa e investimos em programas para diminuição do consumo de água, energia e resíduos, com resultados que têm evoluído a cada ano (saiba mais sobre essas iniciativas no capítulo Ecoeficiência Operacional).

A pandemia da Covid-19 intensificou o cuidado que temos com nossos colaboradores, médicos e dependentes. Além de estabelecer protocolos e cuidados com a saúde para garantir a segurança de todos, assumimos o protagonismo e participamos de diversas ações que uniam ciência e saúde pública.



### REGISTRO DE MELHORIA CONTÍNUA

No Ano de 2020, o Grupo Fleury apresentou um recorde de Registro de Melhorias Contínuas. No total, foram 369 registros, dos quais 339 no tema Qualidade, 15 em Meio Ambiente, 12 em Saúde e Segurança e 3 em Social.



## Compromissos

GRI 102-12

O Grupo Fleury adere a uma série de compromissos voluntários com temas relacionados ao desenvolvimento sustentável:

- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS);
- Pacto Global das Nações Unidas;
- Princípios de Empoderamento das Mulheres, da ONU Mulheres e do Pacto Global;
- Termo de Compromisso com a Ética e a Integridade, do programa promovido pela Secretaria-Executiva do Pró-Ética, vinculado à Controladoria Geral da União;
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção;
- GHG Protocol, plataforma de registro público dos inventários de emissões de gases causadores do efeito estufa;
- Carbon Disclosure Program (CDP);

### PARTICIPAÇÃO EM ÍNDICES E RANKINGS:

- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão;
- Índice de Carbono Eficiente (ICO2), da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão;
- Dow Jones Sustainability Index (DJSI), da Bolsa de Valores de Nova Iorque.

## Metas

Contamos com metas de sustentabilidade para acompanhamento da evolução dos temas materiais do Grupo Fleury:

Temas Materiais	Subtema	Indicadores	Meta definida
<b>Experiência do Cliente</b>	Excelência no Atendimento	NPS	Meta estratégica e não pública
<b>Inovação e sustentabilidade econômica</b>	Saúde Financeira do Negócio	ROIC (Return On Invested Capital)	Meta estratégica e não pública
	Inovação	Carteira de projetos estratégicos (considera crescimento de novos negócios)	Meta estratégica e não pública
<b>Relacionamento com colaboradores</b>	Programa de Voluntariado	Participações voluntárias dos colaboradores nas iniciativas sociais do Grupo	1.000 participações voluntárias (meta revisada a partir do início da pandemia e suspensão dos programas de voluntariado presenciais da Companhia)
<b>Alianças e parcerias</b>	Engajamento de Fornecedores	Desempenho dos fornecedores no Programa de Relacionamento na Cadeia de Fornecedores	Atingir 85% dos critérios propostos pelo Programa
<b>Impacto ambiental</b>	Gestão de resíduos	Intensidade (Kg/exame)	0,0186 Kg/exame
	Consumo de água	Intensidade (m³/exame)	0,0038 m³/exame
	Consumo de energia	Intensidade (KwH/exame)	1,2101 KwH/exame

## Engajamento de *stakeholders*

GRI 102-40 | 102-43 | 102-44 | 103-1 | 103-2 | 103-3

Estimular o diálogo e a criação de relações de confiança entre os atores de nossa cadeia de valor é um dos principais objetivos do Grupo, com vistas à geração de conexões, trocas e sinergias que impulsionem o processo de mudança do setor, evoluindo para um modelo cada vez mais sustentável, com responsabilidades compartilhadas. Os princípios que norteiam a atuação da Companhia nesse sentido são:

- Ética e transparência nas relações;
- Valorização de ideias e estilos diversos;
- Estímulo à troca de conhecimentos;
- Busca de soluções para sistemas mais saudáveis;

Entre as iniciativas da organização que atendem a estes princípios estão o ciclo de diálogos com *stakeholders* e o Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento – PERC (saiba mais na página 108).

Assim, o engajamento das principais partes interessadas nos serve como meio para identificar necessidades e demandas, antecipar riscos e manter relacionamentos, além de construir confiança e reputação para o desenvolvimento sustentável.

<i>Stakeholder</i>	Ferramentas de Engajamento
<b>Clientes</b>	Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), Ouvidoria, Fale Conosco e o Conselho de Clientes.
<b>Fornecedores</b>	Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (PERC).
<b>Médicos</b>	Consultorias médicas, Relatórios integrados e Reuniões de atualizações.
<b>Colaboradores</b>	Contamos com diversos canais de comunicação eletrônicos e físicos em todas as unidades, por meio dos quais são comunicadas todas as informações mais relevantes sobre a Companhia, além de ações voltadas à participação dos colaboradores, como treinamentos e iniciativas de voluntariado. Entre os principais canais estão o Point (intranet), o mural, a plataforma de voluntariado, o Pointcast e o Minuto de Atualização.
<b>Investidores</b>	A companhia conta com uma área dedicada de Relações com Investidores, além de uma página dedicada a esse público no site, no qual são divulgadas as principais informações de relevância sobre o Grupo Fleury.

Além das ferramentas descritas acima, a cada três anos realizamos a revisão da nossa matriz de materialidade, que contou, em 2020, com painel presencial e pesquisa on-line junto aos *stakeholders* internos (presidência, diretoria executiva, comitês e colaboradores) e externos (médicos, investidores, clientes, fornecedores, laboratórios clientes, operadoras de saúde, comunidades vizinhas, universidades, ONGs, hospitais, instituições de sustentabilidade, órgãos ambientais, *startups* e sindicatos). Por meio da iniciativa, fortalecemos o diálogo e engajamento junto a esses *stakeholders*, identificando os tópicos prioritários para nossos públicos de relacionamento.



## Certificações e creditações

O Grupo Fleury foi pioneiro dentre as empresas de medicina diagnóstica na implantação de um Sistema de Gestão Integrado certificado pelas normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental), o que reflete a sua preocupação com a qualidade, o meio ambiente, a melhoria contínua dos procedimentos e a sustentabilidade. Também merecem destaque as creditações do Colégio Americano de Patologistas (CAP) nas áreas técnicas da Sede Técnica em São Paulo e na área técnica do Grupo localizada no Hospital Sírio Libanês. Todas as regionais do grupo também são acreditadas pelo Programa de Acreditação para Laboratórios Clínicos (PALC), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica. Em imagem e Centro Diagnóstico, têm destaque a Acreditação pelo ACR (Colégio Americano de Radiologia) e a Acreditação PADI (Programa para Diagnóstico em Imagem) da marca Fleury Medicina e Saúde. Além disso, as unidades Fleury Ponte Estaiada, Rochaverá, Alphaville e Braz Leme são certificadas pelo Leadership in Energy & Environmental Design (LEED), focado em construções sustentáveis.





## TEMAS MATERIAIS



Experiência do Cliente



Inovação e Sustentabilidade Econômica



Alianças e Parcerias

## CAPITAIS



Social e de Relacionamento



Intelectual



Humano



Manufaturado

## Inovação e Transformação Digital

103-1 | 103-2 | 103-3

A Inovação e a Transformação Digital estão profundamente enraizadas na visão estratégica do Grupo Fleury. Nos próximos cinco anos, pretendemos intensificar nossa visão de posicionar o indivíduo no centro de tudo, com a ampliação da atuação em novos elos ambulatoriais, o investimento em tecnologias digitais e a busca de novos modelos de ofertas em nosso core business.

Para cada um desses pontos, um ambiente favorável à inovação é essencial. Para tanto, buscamos incentivar uma cultura ágil e de mais inovação internamente, somada à criação de mecanismos de parceria e investimentos com outras organizações inovadoras.

Procuramos investir cada vez mais em novos produtos e serviços que tragam ganhos à receita da Companhia e gerem valor para os públicos. Nesse sentido, os Relatórios Integrados, que abrangem casos diagnósticos considerados de alta complexidade avaliados em abordagem multidisciplinar, são uma importante ferramenta de diferenciação da marca Fleury Medicina e Saúde.

Paralelamente, também conduzimos iniciativas de inovação abertas por meio do engajamento de múltiplos *stakeholders*, como agências de fomento, universidades e instituições de pesquisa do Brasil e do exterior, pesquisadores do Grupo Fleury e das instituições parceiras, entre outros.

Nesse contexto, atingimos patamares relevantes em termos de investimentos, velocidade de implementação e resultados, que nos permitiram ampliar a visão em relação aos serviços de medicina diagnóstica e outros serviços oferecidos pelo Grupo, e, ao mesmo tempo, nos preparar para enfrentar o cenário da pandemia da Covid-19.

	Valores investidos em P&D (R\$ MM)	Valor de CapEx (R\$ MM)	Valor de OpEx (R\$ MM)
2018	15,16	5,15	10,01
2019	14,55	1,91	12,63
2020	13,95	1,03	12,92

A seguir destacamos os nossos principais investimentos e realizações no ano de 2020.

### Proteômica

O Grupo Fleury foi a primeira Companhia do setor a incorporar a técnica proteômica em medicina diagnóstica no Brasil. Desde então, seguimos como o único grupo a fornecer testes baseados nessa tecnologia, que confere altíssima confiabilidade aos resultados.

Em 2020, reafirmamos nosso pioneirismo ao lançar um teste inédito de diagnóstico da Covid-19 que analisa proteínas do novo Coronavírus (SARS-CoV-2) diretamente de amostras clínicas do trato respiratório. Assim como o teste molecular, o teste por proteômica é um método altamente confiável e serve como alternativa para a falta de insumos do exame RT-PCR, considerado padrão-ouro.

Desenvolvido totalmente pela nossa área de Pesquisa e Desenvolvimento, em tempo recorde de dois meses, o teste por proteômica consegue democratizar o acesso a todos os públicos em diferentes regiões do Brasil. Paralelamente, a descoberta inaugura o caminho para a expansão de análises de fisiologia do vírus e seu potencial infectante, abrindo oportunidade para novas perspectivas da dinâmica da doença no mundo.



O método representa uma vantagem para laboratórios com dificuldades de armazenamento das amostras a temperaturas adequadas e transporte. Sua tecnologia apresenta alta especificidade, o que abre perspectiva para uma alternativa de testagem em massa com alto rendimento. O teste está disponível para os hospitais, laboratórios e clínicas em regiões distantes dos grandes centros do País, com resultados prontos em apenas três dias úteis.

Batizado de Covid-19MS, o teste é o quarto produto desenvolvido a partir da expertise em proteômica acumulada durante quase dez anos pela Companhia. Em anos anteriores, também lançamos o exame de dosagem de cromogranina A, um importante marcador de tumores neuroendócrinos, o amiloidose, voltado ao diagnóstico de doenças de depósito, e o tiroglobulina, indicado para a detecção de câncer de tireoide residual.



## Genômica

Vivemos na era da medicina de precisão, na qual é essencial conhecer qual é o alvo para definir a melhor estratégia terapêutica. Nesse cenário, fatores como a predição, prevenção e investigação de doenças síndrômicas dependem da genômica, especialidade médica que cresceu exponencialmente no Grupo Fleury nos últimos anos.

Desde 2017, contamos com o Fleury Genômica, serviço personalizado que, por meio de testes genéticos, é capaz de elucidar alguns diagnósticos mais complexos, estudar o risco do desenvolvimento de determinadas condições e a chance destas se repetirem na família, podendo auxiliar no direcionamento de escolhas terapêuticas e de tratamentos mais personalizados. Desde então, seguimos liderando o segmento de genômica no Brasil, o que tem propiciado aumento da receita da Companhia, além de ajudar nossos clientes a prevenir doenças síndrômicas.

Atualmente, os testes oferecidos pelo Fleury Genômica contemplam a investigação de doenças síndrômicas nas especialidades de Oncologia, Cardiologia, Neurologia Pré e Neonatal, Hematologia, Genética Médica, Endocrinologia, Psiquiatria e Imunologia.

Em 2020, continuamos evoluindo em nossos testes de genômica, com destaque para a ampliação dos painéis de testes para identificação de suscetibilidade a tumores, painéis de biópsia líquida relacionados a alterações genéticas tumorais em amostras de sangue e painéis para alteração genética em tratamento de alguns tipos de câncer.

Essa evolução só foi possível graças a investimentos expressivos na área de genômica, que incluem a automação de processos e a compra de equipamentos de última geração para sequenciamento.

## Oncologia

Em dezembro, lançamos a Sommos DNA, nossa plataforma de testes genéticos com foco no mapeamento genético. O primeiro teste da plataforma teve foco em 30 genes ligados à oncologia, com o objetivo de identificar mutações no DNA e a sua relação com o possível desenvolvimento de doenças a longo prazo ou que podem ser herdadas por filhos, permitindo detectar a predisposição a doenças hereditárias.

Assim, por meio do mapeamento genético, essa nova frente de negócios permite alinhar informações de estilo de vida, análises clínicas e do material genético para melhor qualidade de vida dos indivíduos.

Em 2020, também lançamos a nova versão do Oncofoco, exame baseado em inteligência artificial, que pode dar uma segunda chance a pacientes com câncer que não tiveram sucesso na primeira tentativa de tratamento. Desenvolvida em parceria com a startup Genoox, a ferramenta se baseia em exames genéticos do tumor para buscar em bancos de dados e publicações científicas informações sobre as variantes e retorna com sua relevância e possibilidades de tratamento. Com essas informações em mãos, as equipes médica e técnica discutem os casos em um “Tumor Board” e conseguem entregar um laudo completo, incluindo indicações de prognóstico e tratamentos possíveis.

A versão direcionada do teste agora analisa fusões em 12 genes principais, além dos 75 genes de tumores sólidos já cobertos anteriormente, além da análise de instabilidade de microssatélites (MSI) e carga mutacional tumoral (TMB). Já na versão ampliada do teste são analisadas mutações pontuais e alterações em número de cópias em 421 genes humanos, o que representa a possibilidade de alavancar o número de exames, se mostrando de grande importância no contexto da imunoterapia.

A evolução do painel do Oncofoco representa um ganho para o diagnóstico e o tratamento de pacientes com doenças metastáticas ou localmente avançadas ao diagnóstico, doença refratária às opções padronizadas de tratamento, tumores raros ou tumores de origem primária desconhecida.

## Telemedicina

Em abril, frente ao avanço da pandemia da Covid-19, lançamos o Cuidar Digital, nossa nova plataforma de telemedicina. Para reduzir os impactos do isolamento causado pela pandemia, a solução possibilita consulta on-line entre médico e paciente de forma segura.

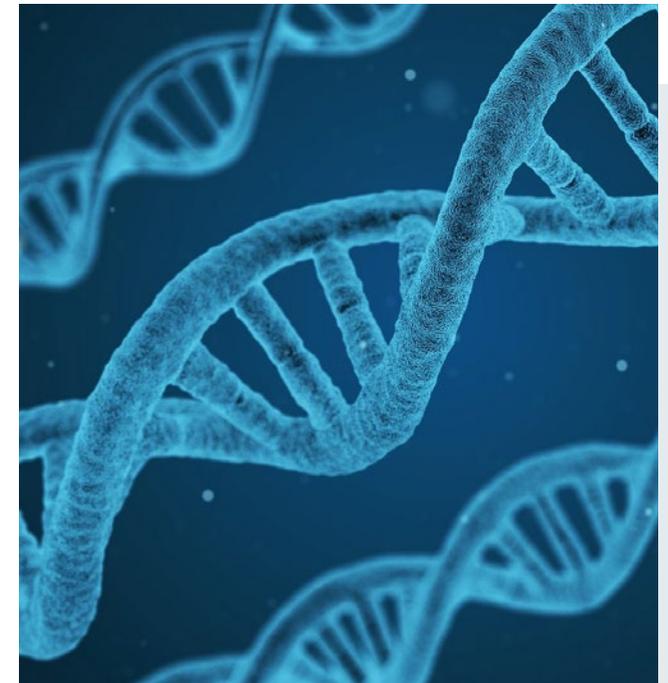
Para usar a ferramenta, o médico não depende de qualquer vínculo com o Grupo Fleury ou compromisso de indicar os serviços de medicina diagnóstica da empresa. Os honorários são cobrados pelo médico diretamente ao paciente, sem intermediação da plataforma, que foi colocada à disposição da comunidade médica gratuitamente. Ao utilizar a plataforma, o médico tem várias funcionalidades à sua disposição:

- Prontuário eletrônico para anotar as informações do paciente, caso julgue necessário;
- Ferramenta de anamnese;
- Troca de arquivos e mensagens na consulta, como em um chat;
- Gravação de vídeo e áudio das consultas;
- Acesso ao histórico de exames de diagnóstico do paciente realizados nas marcas do Grupo Fleury.

O Cuidar Digital ainda possibilita o envio dos dados do prontuário eletrônico e as gravações, de forma que o médico possa integrar as informações sobre as consultas realizadas à sua rotina de trabalho quando voltar a atender em consultório.

## PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

Em julho, anunciamos o investimento na Prontmed, empresa especializada em prover dados clínicos estruturados para gestores de saúde por meio de prontuários médicos eletrônicos. O investimento foi feito em conjunto entre o Grupo Fleury e o Grupo Sabin, que compraram, respectivamente, 18% e 12% da empresa.



O cadastro de médicos na plataforma, atendimento a dúvidas e suporte técnico funciona em horário comercial, de segunda a sexta. Já o agendamento das consultas pode ser feito 24 horas, de acordo com a conveniência do médico.

## Fertilidade

Em mais um passo dentro da nossa estratégia de consolidação como Plataforma de Negócios em Saúde, em dezembro de 2020 apresentamos ao mercado o Fleury Fertilidade, nosso Centro de Medicina Reprodutiva dedicado ao tratamento da infertilidade e preservação da fertilidade futura. O novo espaço é destinado exclusivamente a profissionais médicos independentes, especialistas da área que desejam realizar os procedimentos envolvidos no tratamento da infertilidade em homens e mulheres, mas não possuem estrutura laboratorial para fazê-los.

O Fleury Fertilidade dispõe de toda estrutura necessária para procedimentos relacionados à fertilidade, incluindo suítes, sala cirúrgica, sala de transferência, laboratórios de Embriologia e Andrologia, sala de criopreservação para congelamento de óvulos, sêmen e embriões, além de espaço reservado para conforto médico e um auditório.

No ambiente, os médicos encontram equipamentos e tecnologia de ponta para realizar procedimentos laboratoriais diversos e cirurgias de baixa e



## PARCERIA ENTRE CANON, PHILIPS E GRUPO FLEURY VIABILIZA A REALIZAÇÃO DE ULTRASSONOGRAFIA EM CASA

Em parceria com as empresas Canon e Philips, o Grupo Fleury realizou um piloto de implementação do serviço de ultrassonografia no atendimento domiciliar. As empresas forneceram como demonstração os equipamentos de ultrassom portáteis de diagnóstico por imagem à Companhia, que foram utilizados pelas marcas Felipe Mattoso (RJ), IRN (RN), Diagnoson (BA) e a+ (PE e SP) e Fleury (SP) para

experimentação das tecnologias e operação de ultrassonografia em domicílio nas praças atendidas. Os equipamentos foram instalados pelos fornecedores, que também realizaram treinamento operacional com nossa equipe. Após a avaliação, os equipamentos foram homologados e duas unidades da Philips foram adquiridas pelo Grupo Fleury para oferta do serviço de ultrassonografia em domicílio aos clientes.

média complexidades, como: captação folicular, processamento seminal para Inseminação Intrauterina, fertilização in vitro clássica, injeção intracitoplasmática de espermatozoides, punção aspirativa de espermatozoides, biópsia de embrião, transferência de embriões e técnicas de seleção de espermatozoides com baixa fragmentação.

O Fleury Fertilidade também conta com estrutura para realização de cirurgias, como as de obtenção de espermatozoides, a microdissecção testicular, a vasectomia e sua reversão, correção cirúrgica de varicocele, biópsia de endométrio e colocação e retirada de DIU.

Os médicos e pacientes ainda contam com uma unidade

do Fleury Medicina e Saúde no mesmo prédio para a realização de exames de análises clínicas, ultrassonografia e testes genéticos, entre outros procedimentos.

Para garantir o perfeito funcionamento e a segurança dos procedimentos e das amostras em cultivo ou criopreservadas, equipamentos como geladeira, incubadoras e tanques de nitrogênio líquido são todos automatizados e interligados a um sistema de telemetria, acompanhados 24 horas por dia. Há, também, um sistema redundante de abastecimento de energia e de suprimentos para evitar que falhas técnicas prejudiquem o desenvolvimento embrionário e o armazenamento dos óvulos, espermatozoides e embriões.

## KORTEX VENTURES: FLEURY E SABIN SE UNEM PARA INVESTIR R\$ 200 MILHÕES EM STARTUPS

Em novembro, o Grupo Fleury, em parceria com o Grupo Sabin, anunciou a criação do Kortex Ventures, um fundo de investimentos em *startups*, que nasceu com 200 milhões de reais em recursos.

Com o fundo, as empresas irão realizar entre 15 e 18 investimentos nos próximos quatro anos, em companhias que possam trazer inovações na área da saúde e sinergias com nossos negócios. Os investimentos irão se concentrar na área de medicina diagnóstica, medicina personalizada e saúde digital, com uso de tecnologias como inteligência artificial e análise de dados para a construção de diagnósticos focados no paciente.

Figurando entre um dos maiores fundos de Corporate Venture Capital de saúde no Brasil, o Kortex terá participação de 70% do Grupo Fleury e de 30% do Grupo Sabin. Com a iniciativa, estaremos ainda mais conectados ao ecossistema de *startups* e *healthtechs*, o que nos permitirá acompanhar o desenvolvimento de negócios promissores e levar o que há de mais inovador aos nossos clientes.



## INOVAÇÃO NO COMBATE À COVID-19

Em novembro, o Grupo Fleury, o Insper e a 3D Criar se uniram para avaliar a nacionalização de um modelo de *swab* nasal – espécie de cotonete utilizado na coleta de exames, incluindo os realizados para detecção do novo Coronavírus –, impresso em 3D e de peça única. Diante da escassez de insumos por conta do avanço da pandemia, o projeto, realizado de maneira colaborativa entre as três instituições, busca desenvolvimento e validação de protótipos que possam vir a ser replicados em larga escala.

O projeto está no final de sua primeira fase, com a avaliação de protótipos pelo Grupo Fleury e a discussão sobre os pontos críticos de um protocolo de validação, assim como elementos de *compliance* técnico que devem ser observados. A segunda etapa do projeto focará no design do objeto e na discussão sobre potencial escalabilidade.

A iniciativa tem o objetivo de produzir conhecimento nacional sobre um item essencial para o diagnóstico da Covid-19, com a disponibilização futura dos protótipos aprovados em formato *open source* para serem estudados e replicados.

## Transformação Digital

O processo de transformação digital da Companhia já é uma realidade há alguns anos e apoia o nosso planejamento estratégico. Em 2020, esse processo foi acelerado pela pandemia da Covid-19, quando a empresa foi posta à prova pela repentina necessidade de distanciamento social. Nesse contexto, mostramos nosso poder de reação, evidenciado pela recuperação rápida e consistente do negócio (saiba mais na página 69), o que nos legitima como líderes na transformação do mercado de saúde.

Para isso, contamos com uma série de ferramentas de inteligência de dados, como os componentes de BI (*Business Intelligence*) de grandes parceiros de tecnologia e *startups* como a Looqbox.

Para manter os relacionamentos com nossos públicos nesse novo cenário, desenvolvemos diversas iniciativas digitais ao longo do ano. Vimos, por exemplo, o crescimento da telemedicina, que foi legalmente aprovada no Brasil. Diante da nova regulamentação, lançamos em abril o Cuidar Digital, ferramenta que possibilita consultas on-line entre médicos e pacientes de todo país (saiba mais na página 61). O Cuidar Digital conta com mais de 3.500 médicos cadastrados, que realizaram mais de 14.505 teleconsultas em 2020.

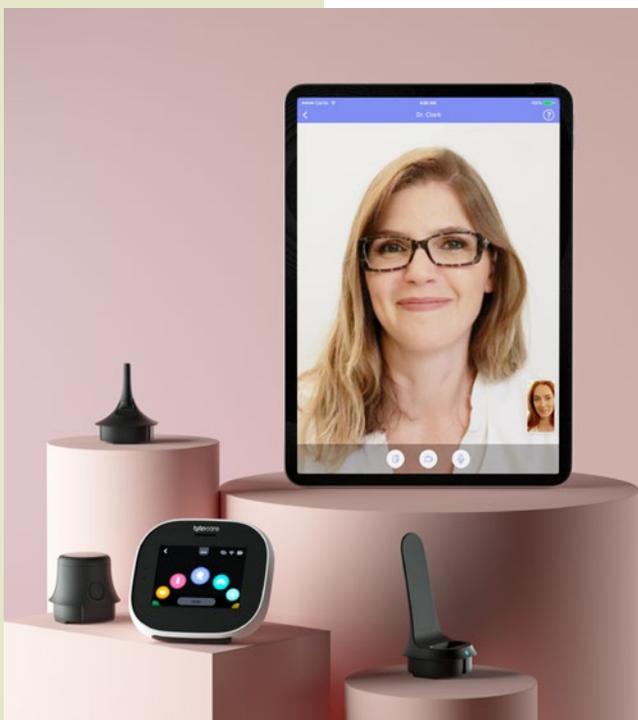
O atendimento domiciliar também apresentou um grande salto durante a pandemia, com crescimento

de 77%, quando também passamos a oferecer aos nossos clientes exames de imagem em casa, registrando um crescimento de 74,4% em relação a 2019 - com destaque para o início da oferta de ultrassonografia domiciliar.

Ferramentas de tecnologia e atendimento, como o WhatsApp e o Agende Covid, também foram aceleradas na nossa central de atendimento. Em apenas sete meses, o Agende Covid somou 105.000 agendamentos digitais no a+ e no Fleury, em cinco regiões do País.

Com a renovação e a modernização da arquitetura de sistemas da Companhia, observamos um crescimento do número de acessos remotos para consulta de resultados dos exames realizados pelo Grupo Fleury.

Em relação aos pacientes e médicos, o ciclo de sua jornada ganhou mais dinamismo com a possibilidade de agendamento de exames e retornos de maneira digital, por meio do celular ou do aplicativo, bem como a consulta de resultados dos exames realizados. Os médicos passaram a contar com uma nova experiência na visualização de resultados de exames em todas as marcas do Grupo Fleury, por meio de um novo site que oferece melhor usabilidade e acesso na primeira consulta, com permissão do paciente. Durante o ano, foram registrados 13.000 acessos dos médicos ao Site de Resultados, enquanto os acessos dos clientes somaram 1.998.942 em 2020.



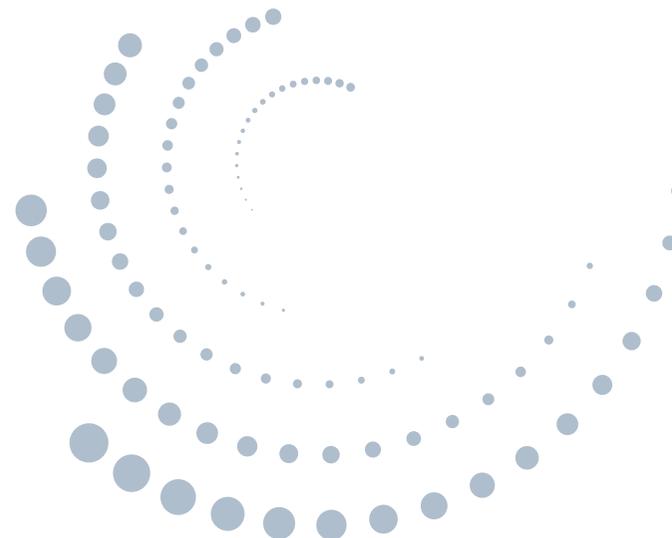
Outra novidade implementada em 2020 foi a digitalização de documentos da recepção para serem enviados aos clientes, como comprovante de atendimento e recibo de pagamento de exames realizados na modalidade particular, implantado em 100% das unidades do Grupo Fleury. No total, foram contabilizados 6.045 clientes que receberam o e-mail com documentos digitais, dos quais 65% leram ou abriram o e-mail enviado.

A fim de facilitar o acesso dos nossos clientes aos serviços e produtos oferecidos pelo Grupo Fleury, bem como reafirmar o nosso compromisso com a privacidade, em 2020 realizamos os lançamentos dos sites do Day Clinic, Weinmann, Centro de Infusões, Fertilidade, Genômica DTC, Portal de Privacidade Fleury e da Nova Política de Privacidade (LGPD).

Durante o ano, ainda merece destaque a ampliação do Atendimento Ágil, que saltou de sete unidades para 102, agilizando o atendimento de mais de 200 mil clientes.

No âmbito interno, contamos com tecnologias RPAs que fazem processos repetitivos, ajudando a tornar a Companhia mais digital, além de poupar horas de trabalho dos colaboradores. Em 2020, o movimento de transformação digital da Companhia foi impulsionado com a adoção de ferramentas como gestão digital dos espaços de trabalho e a digitalização da Governança Corporativa, com a criação de um portal para gestão dos rituais de governança e registro de deliberações, registro de ponto digital e assinatura digital na gestão de documentos da administração pessoal.

Em um cenário cada vez mais desafiador para a saúde no país, buscar o uso eficiente de recursos e serviços pode ser a chave para ampliar o acesso das pessoas aos sistemas de saúde. Entre os diversos projetos que vêm sendo desenvolvidos pelo Grupo nesse sentido, destacamos os resultados alcançados com o Lean Six Sigma, método que trabalha com a eliminação de atividades que não trazem valor aos processos, tornando a gestão mais enxuta e eficiente.



## CHECK-IN VIA WHATSAPP

Em julho, lançamos o check-in via WhatsApp, ferramenta que permite ao cliente realizar o check-in digital antes mesmo de sair de casa, agilizando o seu atendimento na unidade. A tecnologia foi implementada em 72 unidades de quatro marcas do Grupo Fleury, sendo utilizada por mais de 81 mil clientes em 2020, com uma conversão de 50% dos clientes elegíveis.

A ferramenta facilita a vida do paciente, diminuindo tempo nas unidades – o que se tornou ainda mais importante em um contexto de Covid-19.

## TYTOCARE: TECNOLOGIA PARA CONSULTAS À DISTÂNCIA

Em dezembro, a Saúde iD (saiba mais na página 27) deu mais um passo inovador ao integrar dispositivos portáteis para a realização de exames clínicos à distância, que serão introduzidos na rotina do atendimento de telemedicina.

Desenvolvido pela *startup* israelense TytoCare, o kit de dispositivos portáteis é chamado de TytoPro e permite a realização remota de exames físicos usualmente feitos em consultório, como a auscultação cardíaca e pulmonar, avaliação da garganta, ouvido, de sons estomacais e gastrointestinais, verificação de imagens da pele e medição da temperatura corporal e da frequência cardíaca. O dispositivo auxilia o médico durante a consulta por telemedicina ao enviar, em tempo real, os sinais e as imagens captadas pelo aparelho com a ajuda do aplicativo.

A Saúde iD tem acesso aos laudos e registros médicos somente mediante autorização dos pacientes. Todas essas funcionalidades são oferecidas com uma administração responsável e segura dos dados, observando as regras e princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e princípios éticos de confidencialidade e sigilo.

A solução é ofertada pela Saúde iD de forma exclusiva para empresas parceiras, que passarão a contar com ambientes tecnológicos para o cuidado da saúde de seus colaboradores. Dessa forma, a tecnologia auxilia,

principalmente, na promoção da atenção primária e na redução de visitas desnecessárias ao pronto atendimento – o que ganha relevância ainda maior em meio à pandemia do novo Coronavírus. Dentro das companhias, os profissionais da Saúde iD ficam disponíveis para auxiliar o colaborador no processo de realização dos exames por meio do dispositivo portátil e dar orientações ao paciente antes da consulta por telemedicina com o médico.

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA PREVENÇÃO DE DOENÇAS CRÔNICAS

Somos parceiros da Sweetch, plataforma de Inteligência Artificial personalizada e adaptativa cujo objetivo é auxiliar no tratamento e prevenção de doenças crônicas. Utilizando os dispositivos móveis, a Sweetch busca aumentar significativamente a adesão dos indivíduos às recomendações essenciais de promoção da saúde, prevenção e gestão de doenças crônicas, de uma forma altamente personalizada e escalonável.

Assim, a solução da Sweetch tem potencial para melhorar a vida de milhares de pessoas, fornecendo àqueles em risco de desenvolver doenças crônicas as ferramentas e oportunidades para mudar seu comportamento e viver de maneira mais saudável.



## CENTRAL DE LAUDOS REMOTA

Movidos pela exposição dos médicos laudistas à contaminação pela Covid-19 e em linha com o processo de transformação digital da Companhia, em abril/2020 implementamos a Central de Laudos Remota.

A iniciativa permite que os profissionais médicos possam formular os laudos mesmo em *home office* e com a mesma experiência possam acessar os serviços de imagens utilizados pelos colaboradores médicos, usando as plataformas tecnológicas do grupo em ambientes de nuvem, com alto poder de processamento de imagens que normalmente são executadas em *workstations* com alto poder de processamento local e alto valor. A utilização passa a ser através de notebook/MacBook para acesso aos serviços que foram portados a infraestrutura da nuvem. Com isso, além de proteger a saúde dos médicos, também foi possível otimizar a entrega de exames de imagens complexos.



## TEMAS MATERIAIS



Experiência do Cliente



Inovação e Sustentabilidade Econômica



Investimento Social e Influência na Sociedade

## CAPITAIS



Financeiro



Manufaturado

## Cenário Setorial

O ambiente regulatório brasileiro durante a pandemia se tornou muito mais fértil para inovações, com decretos governamentais e posicionamentos dos órgãos reguladores no sentido de permitir a utilização de tecnologias, como dispositivos e telemedicina, de maneira mais ampla e menos burocrática.

Com essa abertura e a necessidade de adaptação rápida a novos modelos, entendemos que os próximos anos trarão a consolidação dessas mudanças, como a possibilidade da realização de telemedicina de maneira mais abrangente, que tornarão o mercado de saúde cada vez mais digitalizado.

Somado a esse fenômeno, a entrada em vigor da LGPD no ano de 2020, com a definição clara dos direitos dos pacientes e indivíduos a seus dados, fomentará cada vez mais a integração de dados. A digitalização e integração do mercado criará um cenário propenso a modelos de negócios de plataforma integrada inovadores.

Em relação ao cenário macroeconômico, os maiores impactos nas atividades da Companhia durante o ano ocorreram devido a efeitos diretos da pandemia, tais como o fechamento temporário de unidades, a redução de procedimentos eletivos, as mudanças em protocolos sanitários e a nova e forte linha de receitas de testes para Covid-19.



O maior impacto de custo macroeconômico nas atividades do Grupo Fleury foi o aumento do desemprego, que está inversamente correlacionado com o número de beneficiários de planos de saúde do país. O número menor de beneficiários impacta, de maneira direta, o mercado endereçável da Companhia, uma vez que aproximadamente 90% da nossa receita é proveniente de planos de saúde.

## Desempenho Operacional

Depois do impacto inicial da pandemia da Covid-19, que reduziu o volume de atendimentos nas unidades do Grupo Fleury, conseguimos não apenas protagonizar uma retomada vigorosa, como também ajudamos centenas de empresas brasileiras a voltar ao trabalho de forma segura, saudável e sustentável.

A iniciativa de abrir novas avenidas de crescimento, explorando novos produtos, serviços e canais, tem trazido resultados cada vez melhores para a Companhia. Desde que começamos a operar as consultas de telemedicina pela SantéCorp e pelo Cuidar Digital, o crescimento do serviço foi exponencial: até dezembro foram agendadas 199 mil consultas, atendidas por uma equipe de quase 500 profissionais, entre médicos e profissionais de enfermagem.

O serviço de *drive-thru*, implementado durante a pandemia, totalizou mais de 138.294 atendimentos na marca Fleury em 2020 e 220.626 atendimentos quando somado a outras marcas.

Também continuamos a aumentar as receitas geradas pela realização de exames de Covid-19 no Grupo Fleury – que em 2020 somaram 879.359 de testes PCR e 529.390 de Sorologia, totalizando 1.408.749 testes.

Assim como fizeram com outros aspectos de suas vidas, em 2020 os clientes passaram a optar mais por receber serviços de saúde em casa, necessidade que foi percebida pela Companhia e à qual nos adaptamos rapidamente, revelada pelo crescimento de 57,7% de crescimento de volumetria de exames e 63% de crescimento na receita bruta relacionada aos serviços de atendimento domiciliar durante o ano, quando comparado a 2019.

A pandemia também gerou uma forte expansão no Cuidado Integrado Para Empresas, serviço de consultoria médica criado para ajudar as companhias na retomada de suas atividades (saiba mais na página 16). No total foram fechados 617 contratos que apoiaram 669 empresas brasileiras a retomar suas atividades com segurança para os colaboradores.

Todos os serviços digitais que começaram a ser oferecidos logo que a pandemia se instalou apresentaram expressivo crescimento. Hoje quase 40% dos agendamentos são feitos por Whatsapp e 50% do público elegível opta pelo check-in digital antes de realizar seus exames.

Os Centros de Infusões de Medicamentos tiveram a inclusão de 12 novos procedimentos, gerando um crescimento de 242% em volume de aplicações de medicamentos e 478% em receita durante o ano, registrando um NPS de 86,7%. Já o Day Clinic em Ortopedia avançou 886% em receita e 992% em atendimentos em 2020.



## Continuidade das operações

A pandemia exigiu da Companhia um trabalho intenso na flexibilização de mudanças, a fim de garantir que todas as informações possíveis sobre a operação estivessem disponíveis o mais rápido possível e com qualidade para os gestores tomarem as melhores decisões.

Focados na continuidade das operações, foi necessário tomar iniciativas como deslocar 18,3% do total de colaboradores da Companhia para o trabalho remoto, o que contou com um esforço grande no sentido de oferecer aos colaboradores toda infraestrutura de tecnologia necessária para que eles pudessem desempenhar suas funções em *home office*.

A continuidade das operações também exigiu que a Companhia buscasse alternativas para o abastecimento de suprimentos, uma vez que a pandemia demandou novos insumos para fazer frente às necessidades de diagnósticos relacionados à Covid-19. Graças ao esforço conjunto de diversas áreas do Grupo no sentido de readequar o modo de operação no novo cenário, foi possível manter o abastecimento de suprimentos e todas as rotinas de logística envolvidas na realização de testes e transporte de amostras entre as diferentes regiões do país onde atuamos.

A manutenção da eficiência operacional também foi beneficiada pela adoção do modelo ágil, que nos permitiu medir a performance por meio de indicadores que ofereceram uma direção clara e parâmetros mensuráveis para a conquista dos resultados esperados.

## Desempenho Econômico-Financeiro

### Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído

GRI 102-7 | 201-1

Para o Grupo Fleury, a sustentabilidade financeira do negócio é a base para a geração de valor para todos os *stakeholders* numa perspectiva de longo prazo, ao mesmo tempo em que garantimos nossa solvência e gestão financeira. Além da avaliação do valor econômico direto gerado e distribuído, o tema inclui aspectos como crescimento de longo prazo, impactos diretos e indiretos e valor partilhado. Enquanto Companhia de capital aberto, seguimos as diretrizes da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e publicamos nossas demonstrações

financeiras, que podem ser encontradas nos sites da CVM e no site de RI da Companhia, no link [www.fleury.com.br/ri](http://www.fleury.com.br/ri).

Diante dos impactos trazidos pela pandemia da Covid-19 no negócio, foram implementadas diversas iniciativas com o objetivo de garantir a sustentabilidade econômica da Companhia. Apesar dos impactos da pandemia da Covid-19 em 2020, a Companhia encerrou o ano com crescimento de 2,3% na Receita Líquida, atingindo R\$ 3,0 bilhões.

Valor Econômico Gerado (R\$)	2018		2019		2020	
Receitas (R\$)	2.847.345.000		3.108.428.000		3.185.676.000	
Valor Econômico Distribuído (R\$)	2018		2019		2020	
Custos operacionais	282.436.000	16,88%	210.263.000	12,65%	216.175.000	13,75%
Salários e benefícios de empregados	636.134.000	38,01%	698.060.000	41,99%	715.926.000	45,55%
Pagamentos a provedores de capital	315.006.000	18,82%	296.701.155	17,85%	231.264.975,97	14,71%
Pagamentos ao governo	423.344.000	25,30%	441.747.000	26,57%	395.474.000	25,16%
Reserva legal	16.580.000	0,99%	15.616.000	0,94%	12.848.000	0,82%
<b>TOTAL</b>	<b>1.673.499.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.662.387.155</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.571.687.976</b>	<b>100,00%</b>
Valor econômico retido (R\$)	2018		2019		2020	
“Valor econômico direto gerado menos “valor econômico distribuído”	1.173.846.000	-	1.446.040.845	-	1.613.988.024	-



## TEMAS MATERIAIS



Experiência do Cliente



Inovação e Sustentabilidade Econômica



Relacionamento com Colaboradores



Alianças e Parcerias

## CAPITAIS



Social e de Relacionamento



Intelectual



Humano



Manufaturado

## Experiência do Paciente

GRI 103-1

Desde a nossa fundação, em 1926, a cultura do Grupo Fleury é voltada ao paciente, o que reflete o atual propósito da Companhia de oferecer saúde e bem-estar para a plena realização das pessoas. Os pacientes são protagonistas nos projetos criados, nos processos estabelecidos e nas novas práticas colocadas em nossa rotina. Em todos os momentos, idealizamos uma oportunidade para que a experiência no uso de nossos serviços seja cada vez melhor. E isso só é possível com o engajamento de todas as áreas da empresa.

A preocupação com cada detalhe está presente no atendimento acolhedor das marcas do Grupo, refletindo nossa cultura de cordialidade combinada com excelência técnica e médica. Para nós, cada cliente é único, por isso estimulamos iniciativas para aumentar a personalização, agilidade e eficiência dos processos e influenciar positivamente a experiência dos clientes com as marcas.



## Eventos adversos

GRI 103-2 | 103-3 | 416-1

No Grupo Fleury, nos comprometemos a oferecer produtos e serviços que respeitam o meio ambiente e a comunidade. Por isso, 100% dos nossos produtos e serviços são avaliados quanto aos impactos na saúde e segurança dos clientes. Todos os nossos processos de realização de exames (análises clínicas, imagem e centro diagnóstico) passam por constantes avaliações. Além disso, também possuímos uma política para notificação e tratativa de eventos adversos ocorridos com nossos clientes. Tais acontecimentos são registrados, classificados quanto à sua criticidade e em seguida são investigados com o objetivo de prevenir recorrências. As intercorrências médicas também são registradas e tratadas junto aos pacientes, incluindo o *follow-up* dos casos.

Realizamos o monitoramento constante dos indicadores de intercorrências médicas e do percentual de retorno dos relatórios de eventos, feito por um grupo multidisciplinar. O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) faz a gestão do Plano de Segurança do Paciente com o objetivo de identificar falhas, bem como mitigar e eliminar Eventos Adversos (EAs). As ações do Núcleo são dedicadas à gestão da segurança e integram o processo de melhoria contínua do cuidado e do acompanhamento sobre o uso de tecnologias de saúde.

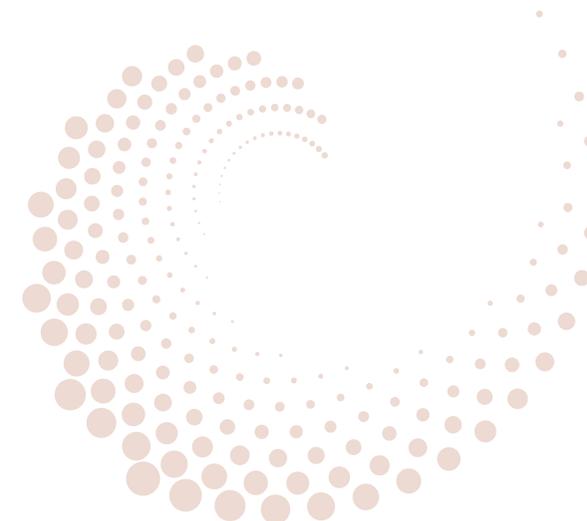


**Quando se trata de Segurança do Paciente, é muito importante registrarmos e tratarmos cada ocorrência, garantindo assim a melhoria dos processos e o foco no cliente. Em 2020, tivemos 432 Eventos Adversos. Além disso, foram 1.491 Eventos sem Dano e 95 Near Miss.**

Com base em 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 2020, foi registrado um total de 432 eventos adversos no Grupo Fleury, que foram sistematicamente acompanhados e discutidos em 11 fóruns específicos ao longo do ano. Os principais motivos dos eventos foram:

- Exame – Liberação de resultado incorreto;
- Falha na identificação do paciente/da amostra;
- Falha no procedimento;
- Queda – Desequilíbrio/Dificuldade do paciente.

Os 432 eventos adversos evitáveis representam que a cada um milhão de pacientes, 41 sofreram um incidente evitável que gerou algum tipo de dano (41 PPM) e que, destes, 80% foram danos leves. Sobre os eventos adversos não evitáveis (intercorrências



médicas ou incidentes inerentes ao estado de saúde do paciente), foram 1.174 incidentes em 2020, sendo os motivos mais comuns reação alérgica ao contraste, dor ou desconforto local após punção venosa e tontura/mal-estar após procedimento de coleta de sangue.

### Treinamento Cleveland

Para ofertar a melhor experiência aos nossos clientes, contamos com treinamentos na metodologia Cleveland, referência mundial na entrega de valor para o paciente. Os programas que aplicamos são sintetizados nos acrônimos S.T.A.R.T. e Respond with H.E.A.R.T.

O primeiro sistematiza o processo de atendimento em cinco etapas:

- *Smile and greet warmly* (sorria e cumprimente calorosamente);

- *Tell your name and role* (diga seu nome e função);
- *Active listening and assist* (ouça atentamente);
- *Rapport and relationship building* (construa uma boa relação);
- *Thank the person* (agradeça ao cliente).

Em 2020, 425 colaboradores de todas as regionais, realizaram a versão on-line do treinamento S.T.A.R.T..

O segundo acrônimo sistematiza o roteiro para reagir de forma positiva a eventuais queixas de um cliente:

- *Hear the history* (ouça o caso com atenção);
- *Empathize* (demonstre compreensão);
- *Apologize* (peça desculpas pelo problema);
- *Respond* (indique um encaminhamento para o caso);
- *Thank* (agradeça).

Graças à nossa jornada de parceria junto à Cleveland Clinic, ampliamos a capacidade de fornecer, de forma consistente, um alto nível de atendimento aos nossos pacientes, baseado na empatia, na compaixão e na excelência na prestação de serviços de saúde.

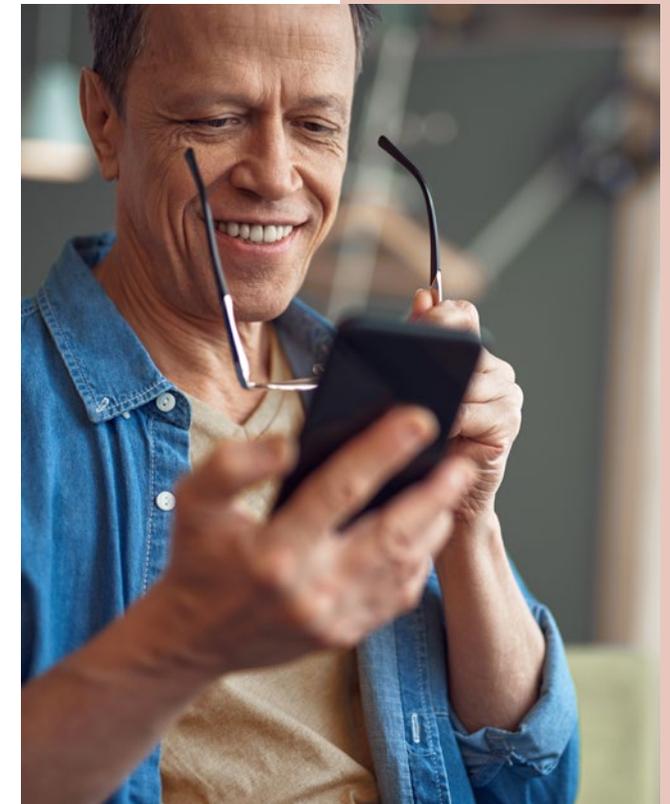
### **Protocolos de atendimento domiciliar durante a pandemia**

Com a pandemia da Covid-19, tornou-se essencial que as pessoas permaneçam em suas casas pelo maior período possível, para evitar a propagação do vírus. Isso alterou a rotina dos pacientes, causando redução significativa dos atendimentos presenciais

em nossas unidades no segundo trimestre do ano. Nesse contexto, compreendemos que preservar a saúde de todos por meio do distanciamento é de extrema necessidade, mas também sabemos que há alguns cuidados médicos que não podem ser postergados. Ampliamos, assim, o atendimento Fleury em Casa, para que nossos clientes possam realizar exames em suas próprias residências.

O Fleury em Casa realiza o atendimento de forma prática e segura, contando com uma equipe altamente qualificada de profissionais especializados que seguem protocolos de segurança de acordo com as diretrizes do Ministério da Saúde. As equipes que atendem em casa seguem os mesmos protocolos de segurança dos profissionais que atendem nas unidades, com todos os cuidados para que a experiência dos pacientes se torne ainda melhor e mais segura:

- Uso de máscaras obrigatório para pacientes;
- Aplicação de questionário sobre o estado geral de saúde dos pacientes por profissionais treinados;
- Todos os profissionais de saúde que mantêm contato com os pacientes utilizam os equipamentos de proteção individual preconizados para o atendimento;
- Adoção de protocolos específicos de limpeza e desinfecção dos equipamentos e acessórios após a realização de cada exame;
- Os recibos, comprovantes e documentos passaram a ser disponibilizados exclusivamente por e-mail, evitando o uso de papel;



- Realização de exames apresentando apenas o pedido médico digital, dependendo do convênio, além de acesso aos resultados pela internet.

O serviço de atendimento domiciliar cresceu 77% em 2020, sendo que as receitas geradas por esse tipo de atendimento já superam as de muitas unidades físicas da Companhia, evidenciando a grande demanda por essa modalidade de atendimento no cenário de pandemia.



### Cuidados de atenção especiais aos pacientes oncológicos e em medicina fetal

Algumas especialidades médicas oferecidas pelo Grupo Fleury demandam cuidados de atenção especiais aos pacientes, em especial na área de oncologia e de medicina fetal, uma vez que existem medos e inseguranças relacionadas ao processo que eles terão que enfrentar.

Pensando nisso, contamos com iniciativas de treinamento do corpo clínico dessas áreas, voltadas à preparação dos médicos para a comunicação com os pacientes. Por meio de workshops e simulação de situações, os médicos da medicina fetal são instruídos sobre como se comunicar com os pacientes em situações delicadas e que envolvem más notícias, fazendo com que eles se sintam acolhidos frente aos diagnósticos recebidos. Além disso, continuamos a aplicar os treinamentos com foco em empatia usando o modelo do programa Communicating With H.E.A.R.T., da Cleveland Clinic.

### Projeto TEAcolher: cuidado especial para pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA)

Cada indivíduo com transtorno do espectro do autismo (TEA) é único e comporta-se de forma própria. Pensando no conforto e no bem-estar desse público, criamos o Projeto TEAcolher Fleury, iniciativa

que tem o objetivo de aprimorar o atendimento ao paciente e entender suas necessidades, para que ele e sua família tenham uma experiência leve e diferenciada ao utilizar os nossos serviços.

O projeto foi viabilizado por meio de parceria com o núcleo de autismo da Psiquiatria Infantil da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) e teve início com a criação de um grupo de trabalho multidisciplinar na Companhia. A partir disso, foi desenvolvido um modelo de capacitação interna aos nossos colaboradores e médicos com foco no Transtorno do Espectro do Autismo (TEA). O modelo contempla a personalização do atendimento desses pacientes, a capacitação da equipe para oferecer maior acolhimento, o estabelecimento de fluxos ágeis para evitar espera e a sensibilização e o refino do conhecimento sobre o manejo desses pacientes.

Desenvolvemos uma comunicação visual por meio de desenhos, muito utilizada no tratamento desses pacientes, para dar maior suporte à família e ao paciente na previsibilidade do procedimento. O feedback positivo e numeroso recebido dos pais de pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA) revela a importância da iniciativa e reforça o propósito do Grupo Fleury de colocar o paciente no centro do cuidado.



## Atendimento aos Clientes

103-2 | 103-3

A pandemia da Covid-19 exigiu que o Grupo Fleury reinventasse a forma de trabalho de nossa central de atendimento. Para isso, reforçamos o atendimento por canais digitais, principalmente pelo WhatsApp, e criamos condições para que o atendimento telefônico fosse realizado das casas de nossos colaboradores.

Conseguimos nos antecipar ao aumento no atendimento aos clientes, principalmente nos canais digitais, com foco em dúvidas e pedidos de testes do novo Coronavírus. Até 2019, a representatividade de utilização dos canais digitais era menor que 20%. Em 2020, registramos uma média de 40%, sendo o WhatsApp o canal de preferência nacional dos nossos clientes.

Para agilizar ainda mais os agendamentos de exames de Covid-19 via WhatsApp, em 70% dos casos o atendimento foi concluído sem a intervenção de nenhum atendente. Ou seja, o próprio cliente teve autonomia para escolher como, quando e onde realizar o seu exame. Somente nos casos em que houve necessidade de solicitação de autorização junto ao convênio, o atendente precisou intermediar esta solicitação entre cliente e operadora.

A maior procura pelos canais digitais de atendimento nos levou a bater recordes de contatos: chegamos a dobrar os picos de ligações que recebíamos pré-pandemia.

Nesse contexto, implementamos uma série de autosserviços para atender aos pacientes com demanda por testes do Coronavírus, como o *drive-thru* para a testagem dos exames de Covid-19 nos métodos PCR, Teste Molecular Rápido e Sorologia.

As adaptações e melhorias realizadas ao longo do ano se refletem na satisfação de nossos clientes. Em todas as nossas marcas e unidades de atendimento, aplicamos a pesquisa de NPS (Net Promoter Score), que avalia o quanto os clientes estão dispostos a recomendar os produtos e serviços de uma empresa. Em 2020, recebemos avaliação média de 74,17%.

## Atendimento ágil

Para garantir a segurança dos pacientes que optaram pela realização dos seus exames nas nossas unidades físicas, estabelecemos o Atendimento Ágil, que contempla a possibilidade de check-in digital e a utilização de totens de autoatendimento. O objetivo foi agilizar o atendimento, diminuir seu tempo de permanência nas unidades e reduzir as necessidades de contato.

Também implementamos um protocolo de segurança diferenciado em todas as unidades de atendimento:

- Com o objetivo de evitar aglomerações e garantir a segurança geral, solicitamos que todos venham à unidade com apenas um acompanhante;
- Para entrar nas unidades, o uso de máscaras é obrigatório;
- Ao chegar, o paciente é recebido por um profissional treinado, que faz a medição da temperatura e alguns questionamentos sobre seu estado geral de saúde;
- Todos os profissionais de saúde que mantêm contato com os pacientes em nossas unidades utilizam os equipamentos de proteção individual preconizados para o atendimento;

- Adotamos protocolos específicos de limpeza nas salas de exame e de espera, nos banheiros e demais áreas comuns, com o uso de nebulização com desinfetante hospitalar em todas as superfícies fixas;
- Intensificamos os processos de desinfecção nos equipamentos e acessórios após a realização de cada exame;
- Os espaços entre os boxes de atendimento e as poltronas nas salas de espera foram ampliados, a fim de garantir a distância adequada entre os pacientes;
- Os recibos, comprovantes e documentos passaram a ser disponibilizados exclusivamente por e-mail, evitando o uso de papel;
- Os pacientes podem realizar exames apresentando apenas o pedido médico digital, dependendo do convênio, além de acessar seus resultados pela internet.

No nosso Centro de Infusões, criamos o Programa Cuidado Especial, que oferece um fluxo diferenciado para atender pacientes com doenças reumáticas que necessitam concluir o diagnóstico de forma rápida, para iniciar o tratamento e melhorar o seu bem-estar. Com foco na segurança e comodidade, o paciente pode realizar todos os exames necessários em um único dia, o que garante agilidade e diminui o tempo de exposição desnecessário. Os resultados completos de todos os exames são disponibilizados em até três dias e tanto o paciente quanto o médico podem acessar os resultados.

## Ouvidoria

As reclamações recebidas pela Ouvidoria e SAC (Serviço de Apoio ao Cliente) do Grupo Fleury possibilitam que a Companhia olhe para as necessidades dos clientes e promova a melhoria contínua da sua experiência. Os clientes podem enviar seus relatos por telefone, fale conosco, e-mail, chat e redes sociais. Nas unidades, os relatos podem ser realizados verbalmente ou por meio dos formulários de opinião.

**Em 2020, 81,99% do total de reclamações recebidas pelo SAC e pela Ouvidoria do Grupo Fleury foram resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.**



## Conselho de Clientes

Desde 2016, o Grupo Fleury conta com o Conselho de Clientes, iniciativa que promove uma conversa direta entre clientes e os principais diretores da Companhia. A partir das reclamações registradas junto à Ouvidoria, os clientes são convidados para expressarem suas percepções em um ambiente de diálogo, o que nos permite identificar oportunidades de melhorar os serviços oferecidos pelas nossas marcas.

Assim, a iniciativa representa uma oportunidade de valorizar ainda mais a voz do cliente e trazê-lo para o centro de tomada de decisões da Companhia, com uma série de ações de melhoria implementadas a partir dessas interações.

Entre as principais realizações de 2020, destacamos a realização de dois conselhos – o primeiro deles presencial e o segundo virtual por conta da pandemia – que abordaram os temas Serviços da Mulher e GESTAR.



## Privacidade e Segurança

SASB HC-DY-230a.3 / HC-DY-230a.4

O Grupo Fleury tem o compromisso de respeitar a privacidade e preza pela segurança dos dados pessoais dos nossos clientes. Em 2020, publicamos a nossa nova Política de Privacidade, em linha com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que descreve como coletamos e tratamos os dados armazenados em nossa base, além da criação de uma área específica dedicada ao tema na Companhia.

Os dados fornecidos através dos nossos canais de atendimento ao cliente podem ser coletados e tratados pela Companhia, variando de acordo com a atividade solicitada. De acordo com a Política de Privacidade, a Companhia poderá coletar dados como nome completo, idade, data e local

de nascimento, gênero, CPF, RG, informações residenciais (endereço completo), e-mail, celular, altura e peso, e informações de saúde, diagnóstico em caso de agendamento de exame.

Em 2020, lançamos a Saúde iD (saiba mais na página 27), plataforma cujo objetivo é integrar produtos e serviços de saúde, disponibilizando tecnologia de prontuários médicos eletrônicos, telemedicina, receitas e pedidos médicos digitais, acesso a exames e gestão de saúde. Para garantir a segurança e a privacidade dos usuários da plataforma, todos os dados de saúde são inseridos e armazenados no sistema de prontuário médico, sendo que apenas o médico e o paciente têm acesso a esses dados.

Os dados pessoais são mantidos durante o período em que eles são necessários para as finalidades descritas na Política de Privacidade, para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias ou para exercício regular dos direitos da Companhia.

Adicionalmente, o site do Grupo Fleury conta com o Portal da Privacidade, e canal especialmente dedicado a informar nossos clientes sobre como realizamos o tratamento de seus dados pessoais, disponível no link <https://www.fleury.com.br/portal-de-privacidade>

Ao longo de 2020, não registramos violações de dados e nem perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados.



## TEMAS MATERIAIS



Relacionamento  
com Colaboradores

## CAPITAIS



Intelectual



Humano

## Perfil

GRI 102-8 | 102-41 | 103-1 | 103-2 | 103-3

Ao longo dos nossos 95 anos, o Grupo Fleury tem ganhado destaque pela excelência técnica, médica e em atendimento, se tornando um dos mais relevantes centros de inovação em análises clínicas do país. Em cada uma dessas áreas, o trabalho engajado de nossos 11.242 colaboradores é essencial para o nosso sucesso.

100% dos nossos colaboradores são representados por sindicatos ou cobertos por acordos de negociação coletiva.

### Perfil de colaboradores permanentes

Por gênero	2018	2019	2020
Homens	1.838	1.975	2.182
Mulheres	7.548	8.019	9.060
Total	9.386	9.994	11.242

Por região	2018	2019	2020
Centro-oeste	175	203	200
Sudeste	8.120	8.443	9.195
Nordeste	386	665	1.147
Sul	705	683	700
Total	9.386	9.994	11.242

\*Dados não consideram aprendizes e estagiários.

\*\*O aumento em relação ao total de colaboradores do ano anterior deve-se à incorporação das empresas CPC (RN), CPMA (SP e RS), Inlab (MA) e Lafe (RJ), totalizando 590 colaboradores, além da expansão do serviço de atendimento domiciliar nas marcas a+SP e Fleury, que totalizou 206 novos colaboradores.



## Valorização da Diversidade

GRI 405-1 | 405-2

Valorizamos o estabelecimento de práticas inclusivas cotidianas que favoreçam a interação entre todas as pessoas em um clima de respeito, diálogo e cooperação, com foco na qualidade das relações e no apreço às diferenças.

Mais do que apenas garantir a expressão das singularidades das pessoas, acreditamos que a valorização da diversidade envolve a busca permanente pela cooperação e por soluções que interessem a todos, em todos os lugares.

Contamos com uma Política de Valorização da Diversidade, que estabelece as diretrizes e os princípios básicos que reforçam os mecanismos de valorização do tema na Companhia e inspiram práticas respeitadas e inclusivas, apoiando todos os colaboradores na resolução adequada de possíveis incidentes.

A política visa também nortear o relacionamento entre os colaboradores, líderes, médicos, clientes, fornecedores, terceiros e outras partes interessadas. O documento foi elaborado com base no Código de Confiança do Grupo Fleury, na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nas Diretrizes do Pacto Global, nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), nas Convenções da OIT (Organização Internacional do Trabalho) e nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.

### Diversidade entre os colaboradores por categoria funcional e gênero (%)

	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Área Técnica	19,2	80,7	19,4	80,6	19,1	80,9
Atendimento	12,3	87,6	13,2	86,8	13,1	86,9
Central de Atendimento	13,2	86,7	14,3	85,7	14,0	86,0
CD	30,7	69,2	33,1	66,9	32,8	67,2
Corporativo	37,7	62,2	35,2	64,8	35,4	64,6
Enfermagem	10,6	89,3	9,9	90,1	9,8	90,2
Hospital	22,8	77,1	23,6	76,4	25,9	74,1
Liderança	35,2	64,8	33,9	66,1	33,0	67,0
<b>Total</b>	<b>19,6</b>	<b>80,4</b>	<b>19,8</b>	<b>80,2</b>	<b>19,1</b>	<b>80,9</b>

### Diversidade entre os colaboradores por categoria funcional e étnico-racial - 2020 (%)

Categoria Funcional	Amarela	Branca	Indígena	Não Informado	Preta	Parda	Total Geral
Área Técnica	1,99	56,96	0,00	0,77	5,45	34,83	100,00
Atendimento	0,53	43,07	0,08	0,53	8,38	47,43	100,00
Central de Atendimento	0,66	39,95	0,08	0,42	14,29	44,60	100,00
CD	1,70	55,62	0,00	0,11	4,54	38,02	100,00
Corporativo	1,08	51,32	0,00	0,75	6,24	40,61	100,00
Enfermagem	0,64	43,77	0,04	0,40	10,56	44,58	100,00
Hospital	0,74	54,81	0,00	0,74	9,63	34,07	100,00
Liderança	1,54	68,56	0,00	0,95	2,96	26,00	100,00
<b>Total</b>	<b>1,01</b>	<b>48,94</b>	<b>0,04</b>	<b>0,55</b>	<b>8,11</b>	<b>41,34</b>	<b>100,00</b>

100% dos nossos colaboradores preenchem a ficha de admissão com a raça que se identifica. Caso o colaborador queira se identificar de outra forma, basta abrir solicitação em nossa plataforma de chamados Condesk solicitando alteração, que poderá ser feita a qualquer momento enquanto estiver na Companhia.

Diversidade entre os colaboradores por categoria funcional e étnico-racial (%)

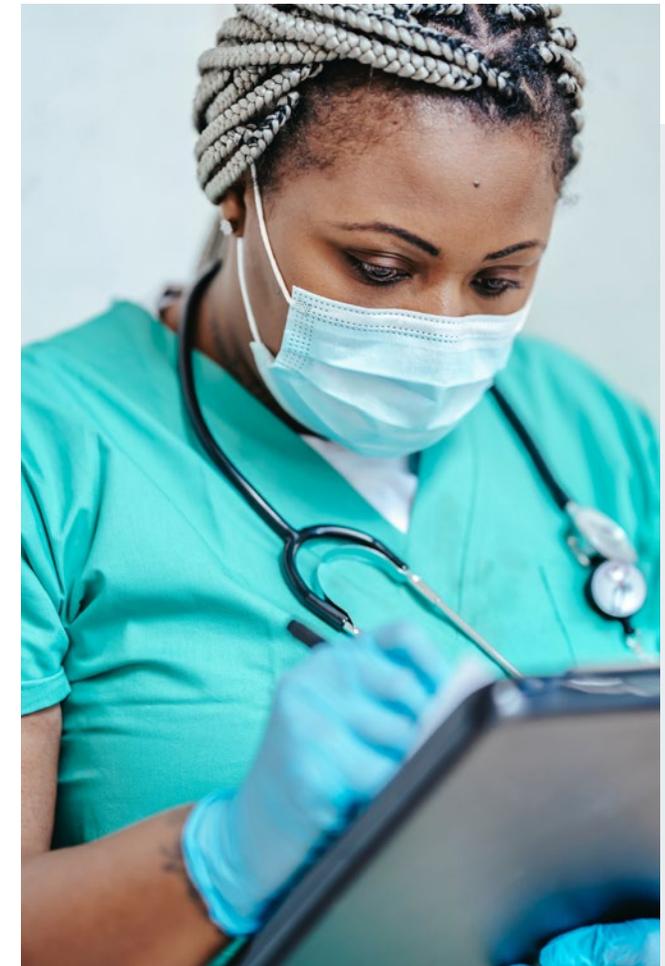
	2018*	2018*	2019	2019	2020	2020
	Pardos(as)	Pretos(as)	Pardos(as)	Pretos(as)	Pardos(as)	Pretos(as)
Área Técnica	37,15	4,03	35,74	5,08	34,83	5,45
Atendimento	53,67	7,43	49,29	8,03	47,43	8,38
Central de Atendimento	55,18	10,08	47,71	11,83	44,60	14,29
CD	41,04	3,71	38,29	4,11	38,02	4,54
Corporativo	43,70	6,76	40,90	6,57	40,61	6,24
Enfermagem	48,33	7,18	45,61	8,92	44,58	10,56
Hospital	39,83	5,08	29,86	11,81	34,07	9,63
Liderança	27,39	1,55	26,79	2,30	25,92	2,96
Total	45,99	6,34	42,38	7,26	41,34	8,11

\*Não contempla aprendizes, estagiários e médicos, assim como não contempla as marcas recém-adquiridas Lafe, SantéCorp, IRN e Papaiz. 100% dos nossos colaboradores preenchem a ficha de admissão com a raça que se identifica. Caso o colaborador queira se identificar de outra forma, basta abrir solicitação em nossa plataforma de chamados Condesk solicitando alteração, que poderá ser feita a qualquer momento enquanto estiver na Companhia.

Diversidade entre os colaboradores por categoria funcional e faixa etária (%)

	2018*			2019			2020		
	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	29,66	61,79	8,55	30,20	61,30	8,50	30,3	60,4	9,4
Atendimento	45,98	48,70	5,32	43,70	50,30	6,00	44,9	48,9	6,3
Central de Atendimento	55,47	40,02	4,51	55,00	40,40	4,70	57,1	37,6	5,3
CD	11,99	78,24	9,77	12,00	77,60	10,40	10,7	79,3	10,0
Corporativo	35,44	56,93	7,63	35,40	57,20	7,40	33,5	58,4	8,1
Enfermagem	21,83	68,30	9,87	22,00	68,40	9,50	23,5	67,3	9,2
Hospital	35,59	58,47	5,93	37,50	56,30	6,30	37,0	55,6	7,4
Liderança	11,25	81,29	7,45	10,60	80,60	8,80	10,0	80,1	9,8
Total	32,86	59,70	7,47	31,80	60,40	7,80	30,3	60,4	9,4

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



Razão matemática entre o salário-base e a remuneração das mulheres em relação aos homens para cada categoria funcional

	2018	2019*	2020
Área Técnica	1,02	1,00	1,00
Atendimento	0,98	1,00	1,00
Central de Atendimento	1,05	1,00	1,00
CD	0,84	0,90	0,90
Corporativo	0,72	0,80	0,80
Enfermagem	0,96	0,90	0,90
Hospital	1,16	1,10	1,20
Liderança	0,60	0,60	0,60
Outros	1,03	1,00	0*

\*a categoria "Outros" refere-se a Trainees e em 2020 o Programa de Trainees não foi realizado.

Mulheres no quadro de colaboradores	80,59%
Mulheres nos cargos de liderança	67,02%
Mulheres no nível mais iniciante dos cargos de liderança	72,50%
Mulheres no nível mais alto dos cargos de liderança	30%
Mulheres nos cargos de liderança de áreas geradoras de receita	80,64%
Mulheres nos cargos de STEM*	74,2%
Mulheres nos cargos de gerência em funções geradoras de receita	54,8%

\*STEM: Ciência, tecnologia, engenharia e matemática, na sigla em inglês.

Outros indicadores de diversidade

	%
PcDs	2,4
Indígenas	0,04
LGBTQI+*	0,1

\*O índice é medido a partir do nome social dos colaboradores e a Companhia não possui outro mecanismo de identificação desse público. 100% da força de trabalho da Companhia é coberta pelos dados.

Os negros e indígenas ocupam 28,92% dos cargos de gestão dentro do Grupo Fleury.



## Programa de Diversidade

Nossas ações dentro desse tema estão organizadas em um Programa de Diversidade, que integra e articula as atividades, sob a liderança da área de Sustentabilidade. O Programa visa inspirar, capacitar e apoiar as diferentes áreas e unidades da empresa na assimilação dos princípios que adotamos para a valorização da diversidade.

As ações do Programa têm foco nos pilares étnico-racial, de equidade de gênero, pessoas com deficiência, geracional, refugiados e LGBTQIA+, buscando disseminar conceitos e engajar os colaboradores em boas práticas no relacionamento com todos os públicos.

Em 2020, realizamos nossa Semana da Diversidade de maneira totalmente virtual por conta da pandemia. O evento trouxe discussões relacionadas a questões étnico-raciais, de gênero, PcDs, refugiados, LGBTQIA+ e geracionais, com participação de palestrantes externos. A Semana contou com quase 1.000 participações virtuais, somadas a quizzes lançados durante a sua realização e à campanha de divulgação sobre os temas.

Na pesquisa de satisfação realizada pós-evento, 100% dos respondentes indicaram que a Semana ampliou conhecimentos e gerou reflexões, e que ela

deve continuar fazendo parte do nosso calendário de eventos corporativos.

Outro destaque foi o lançamento dos Grupos de Diversidade Étnico-racial e LGBTQIA+ do Grupo Fleury, os quais se somaram ao grupo de Liderança Feminina já existente na Companhia. Além de serem importantes como instrumentos de conscientização dos colaboradores, contribuem para o conhecimento, reflexão e sensibilização das equipes.

### PRINCÍPIOS DO PROGRAMA DE DIVERSIDADE



Respeito ao indivíduo.



Valorização dos princípios estabelecidos na declaração Universal dos Direitos Humanos e Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.



Apreço pela pluralidade cultural.



Igualdade, equidade e universalidade das políticas e iniciativas de valorização da Diversidade no Grupo.



Apreço por equipes caracterizadas pela diversidade.



Respeito às leis que requerem atenção especial a determinados segmentos da população ou que impõem cotas para alguns segmentos nas equipes.



Apreço por ambientes inclusivos, respeitosos e acessíveis.



Compromisso da liderança e das equipes para com a valorização da diversidade.

## Reporte e apuração de incidentes de discriminação e assédio

GRI 406-1

Contamos com processos definidos para reporte e apuração de incidentes de discriminação e assédio, e todos os casos comunicados à Auditoria Interna são apurados independentemente de sua tipificação. Os casos de assédio e todos os tipos de discriminação ganham prioridade para imediato início de levantamento de dados e informações, sempre em linha de comunicação com as áreas de Recursos Humanos e Jurídica.

A área possui Normativa Interna que estabelece a sistemática de Reporte Interno a todas as áreas envolvidas, as quais, a seu critério, tomam as providências cabíveis para evitar novas ocorrências de atos semelhantes.

Independentemente de tipificação, todos os casos de discriminação e assédio comprovadamente procedentes são, a critério da área Jurídica, passíveis de sanção disciplinar, que vão desde feedback formal a desligamento por justa causa. Eventualmente, casos de alta complexidade, poderão ser levados ao Fórum de Ética e Conduta, para deliberação, e poderão ter também consequências externas.

Em 2020, foram avaliados 12 casos de discriminação na Companhia, sendo dois deles envolvendo o público externo e dez o público interno. Todos já foram analisados e, nos casos avaliados como procedentes, geraram sanção disciplinar.



Nos casos diretamente relacionados a clientes, foi acionada a área de Ouvidoria, que adotou os seguintes procedimentos:

- Registro de ressalva no cadastro desses clientes, para que todos os atendimentos, independente dos setores, sejam realizados de forma assistida (sempre com 2 colaboradores);
- Contato telefônico com os clientes envolvidos, esclarecendo que não compactuamos com manifestações racistas ou discriminatórias;
- Também temos como procedimento enviar carta para o cliente, com o teor de que não aceitamos postura como a apresentada por ele.

Também registramos 67 casos de assédio avaliados, dos quais 26 foram considerados procedentes.

## Desenvolvimento de Carreira

GRI 404-3



De maneira acelerada, seguimos crescendo e expandindo nossos negócios, e continuamos querendo ter ao nosso lado pessoas talentosas e comprometidas em fazer parte desse processo. Por isso, nós focamos no aprimoramento contínuo da nossa força de trabalho e desenvolvemos diversas iniciativas de atração, seleção, desenvolvimento e avaliação dos colaboradores.

Em 2020, por conta da pandemia da Covid-19, não realizamos nosso processo de avaliação de desempenho dos colaboradores. Apesar disso, fizemos um ciclo incentivado de feedback aos colaboradores.

### Atração e seleção

GRI 401-1 / SASB HC-DY-330a.1 / HC-DY-330a.2

A busca por um candidato é baseada no descritivo detalhado de cada vaga, contemplando os pré-requisitos e competências de acordo com a necessidade da área, além dos elementos culturais e valores de nossa organização. Essa prática garante mais qualidade na execução do processo e mapeamento de perfis mais aderentes às necessidades e desafios do Grupo.

Nossas vagas são divulgadas em plataformas internas e externas, empresas parceiras, entidades relacionadas ao mercado de saúde e assessoria de imprensa. Os interessados fazem a inscrição e caso

tenham os pré-requisitos para a vaga, participam do processo seletivo. Em 2020, fizemos 2.256 admissões.

Em 2020, foi necessário adaptar o processo de atração e seleção em função da pandemia, que passou a ser realizado de maneira 100% virtual, incluindo as entrevistas e dinâmicas de grupo, possibilitando mais autonomia e agilidade.

Esse novo modelo, gerou uma melhor experiência do candidato, que não precisa se deslocar para participar de um processo seletivo, contribuindo não apenas para reduzir a circulação de pessoas no momento de pandemia, mas também para reduzir o custo de deslocamento para profissionais com menos recursos.

Para apoiar os candidatos e gestores nesse novo modelo, elaboramos um *book* com dicas e orientações. Além disso, durante o ano realizamos testes com uso de uma nova ferramenta de Inteligência Artificial no processo de contratação, que se mostrou eficiente e nos auxiliou a identificar talentos alinhados com a cultura da Companhia. Implementamos também novas ações e estratégias para contribuir com a experiência do candidato no processo seletivo.

Para o processo seletivo da nossa Central de Atendimento, incluímos uma nova etapa, a *live*, que possibilita ao candidato conhecer o Grupo e saber mais sobre os desafios da vaga, por meio de um bate-papo com o Analista de Atração e Seleção.

O novo modelo de contrato de trabalho (*homeworking*) nos permitiu contratar colaboradores de outras regiões do país (inclusive em localidades em que não atuamos), reforçando ainda mais a diversidade do nosso Grupo.

Com foco na experiência do candidato e do colaborador, no final de 2020, implantamos uma célula de Employer Branding, que tem como objetivo o fortalecimento da nossa marca, por meio de ações que reforcem e deem visibilidade à nossa cultura e nossa essência.

Outra ação implementada no ano foi o relacionamento com organizações estudantis por meio de ações de capacitação e orientações aos jovens que estão ingressando no mercado de trabalho. Essas ações tiveram o envolvimento de diversos gestores do Grupo, promovendo não apenas a conexão com os estudantes, mas a disseminação de conteúdo específico como os produzidos pelo Fleury Lab, por meio de aulas.

#### Novas Contratações

	2018	2019	2020
<b>Homens</b>	496	453	426
<b>Mulheres</b>	1.846	1.762	1.830
<b>Total</b>	2.342	2.215	2.256

#### Taxa de Rotatividade

	2017	2018	2019	2020
<b>Homens</b>	18,0%	19,0%	21,8%	19,2%
<b>Mulheres</b>	17,0%	18,0%	20,7%	18,4%
<b>Total</b>	17,7%	18,4%	19,2%	17,8%

#### Taxa de rotatividade voluntária

<b>2017</b>	7,28%
<b>2018</b>	9,74%
<b>2019</b>	10,11%
<b>2020</b>	8,64%

<b>Índice de rotatividade voluntária dos profissionais de saúde não médicos</b>	9,0%
<b>Índice de rotatividade voluntária dos demais colaboradores</b>	7,3%
<b>Índice de rotatividade involuntária dos profissionais de saúde não médicos</b>	7,8%
<b>Índice de rotatividade involuntária dos demais colaboradores</b>	8,5%

#### Percentual de colaboradores que responderam à pesquisa de clima

<b>2016</b>	79%
<b>2018</b>	75%

#### Percentual de colaboradores satisfeitos na pesquisa de clima

<b>2016</b>	79%
<b>2018</b>	75%

#### Percentual de colaboradores satisfeitos na pesquisa de clima por gênero

	Homens	Mulheres
<b>2016</b>	79%	79%
<b>2018</b>	74%	75%

#### Custo médio de contratação por colaborador

<b>2018</b>	R\$ 1.230,90
<b>2019</b>	R\$ 1.391,40
<b>2020</b>	R\$ 1.070,40

## Recrutamento Interno

SASB HC-DY-330a.2

Como forma de prestigiar e reconhecer nossos colaboradores, priorizamos o Recrutamento Interno dos talentos da Companhia. Todas as vagas são abertas primeiramente para o público interno, a fim de valorizar e proporcionar o desenvolvimento das pessoas que já fazem parte da nossa equipe.

Por meio de um Portal de Carreiras, o colaborador tem a visibilidade de todas as vagas divulgadas e pode se inscrever para participar dos processos internos, caso preencha os requisitos da posição. Como resultado, em 2020, realizamos 885 movimentações internas.

### Vagas preenchidas por candidatos internos

Ano	Feminino	Masculino	Total	% em relação ao número total de vagas
2017	677	131	808	29,6%
2018	703	234	937	29,5%
2019	893	261	1.154	34,3%
2020	694	191	885	28,7%
<b>Total Geral</b>	<b>2.967</b>	<b>817</b>	<b>3.784</b>	<b>30,6%</b>

Ano	Até 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	% em relação ao número total de vagas
2017	404	391	13	808	29,6%
2018	469	445	23	937	29,5%
2019	567	572	15	1.154	34,3%
2020	414	461	10	885	28,7%
<b>Total Geral</b>	<b>1.854</b>	<b>1.869</b>	<b>61</b>	<b>3.784</b>	<b>30,6%</b>



## Programa de Estágio

O Programa de Estágio do Grupo Fleury é uma oportunidade para que os estudantes aprimorem, na prática, os conhecimentos adquiridos durante os cursos de graduação. Para a Companhia, o Programa funciona como forma de nos conectarmos com novos talentos e promover o intercâmbio de experiências entre as diferentes gerações.

No decorrer do Programa, os estagiários participam de ações de desenvolvimento educacional de natureza funcional relacionadas aos negócios e também comportamentais. Essas ações, além de ampliar sua visão sobre o mercado, enriquecem significativamente o seu repertório.

Acompanhados pela Universidade Corporativa do Grupo Fleury, os cursos são desenvolvidos por consultorias externas e pelas próprias lideranças da empresa.

Durante o ano, também continuamos reforçando a importância da diversidade no Programa de Estágio, que possui critérios mais inclusivos desde 2019. Nesse sentido, ampliamos a busca em diversas instituições de ensino, e priorizamos o fit cultural em detrimento de resultados de testes padrões.

Em 2020 tivemos 61 estagiários, sendo que 47 chegaram ao fim do contrato. Deste total 29,8% foram efetivados (não considera regional Rio Grande do Sul).



## Programa Jovem Aprendiz

Em parceria com instituições socioeducativas, oferecemos vagas para jovens de 17 a 22 anos e jovens com deficiência, sem limite de idade. Por meio do Programa, promovemos a realização das atividades teóricas na empresa parceira, enquanto as atividades práticas são realizadas no Grupo Fleury, com a finalidade de capacitar aqueles que estão dando seus primeiros passos no mercado de trabalho.

Nas atividades práticas, os jovens podem se desenvolver em unidades de atendimento e administrativas ou na Central de Atendimento ao Cliente. No caso desta área, desde 2020, os jovens são capacitados em curso direcionado para Operador em central de atendimento, o que contribui na sua formação profissional e experiência.

Em 2020 tivemos 187 aprendizes, sendo que 170 chegaram ao fim do contrato. Deste total 32,4% foram efetivados.

## Treinamentos

GRI 404-1 | 404-2

Há mais de 20 anos, a Universidade Corporativa do Grupo Fleury promove processos de aprendizagem que envolvem, não apenas os colaboradores e médicos da organização, mas, também, terceiros, comunidades, instituições de ensino e clientes. Com sedes em São Paulo (SP) e no Rio de Janeiro (RJ), a universidade oferece treinamentos presenciais e on-line, com amplo portfólio que envolve capacitação técnica e comportamental, além de programas e trilhas de desenvolvimento voltados à Liderança e Jovens Talentos, que fortalecem o senso de pertencimento e ajudam na retenção dos melhores profissionais.

Em 2020, o Grupo Fleury investiu cerca de R\$ 2,2 milhões na formação e atualização dos seus colaboradores. A Universidade conduziu mais de 127 mil horas em treinamentos, o que resultou em uma média de 12,26 horas de capacitação por profissional.

Durante o período de isolamento social, o time de Educação teve que revisar todo o planejamento tático previsto para o período e, de forma proativa e ágil, implementou a melhor forma de atender às necessidades de capacitação das diversas áreas, agregando valor e desenvolvendo as competências necessárias para enfrentar esse cenário. Para isso, o time trabalhou produzindo conteúdos e cursos relevantes por meio de vídeos, animações, cursos on-line e infográficos.

Nesse sentido, a equipe reinventou o modelo de treinamentos admissionais, visando alcançar todos os colaboradores recém-admitidos que estivessem atuando na modalidade de trabalho remoto.

As plataformas de webconferência e os grupos de comunidade foram essenciais para potencializar o alcance do conhecimento. Os instrutores foram capacitados para esse novo formato, facilitando a propagação do conhecimento e agregando metodologias de aprendizagem ativa e novas formas de atuação comportamental e técnica no ambiente virtual.

Esse cenário também trouxe a oportunidade de explorar o conceito de transferência de aprendizagem com base na metodologia 6Ds, com o objetivo de potencializar a aplicação do conhecimento na prática, fazer a mensuração, avaliar a curva de aprendizagem e propor soluções de melhoria contínua.

Em 2020, também foi criado o “Além dos Muros”, canal digital aberto à comunidade, para que os colaboradores do Grupo Fleury pudessem disseminar conhecimento e apoiar o desenvolvimento pessoal e profissional da sociedade. Além do canal externo, também foi criado um canal interno, “Insights”, com o intuito de compartilhar conhecimento e fortalecer a nossa cultura organizacional.



## PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

O Programa de Desenvolvimento de Líderes do Grupo Fleury é composto por duas frentes. Uma delas atende o primeiro nível de liderança, ou seja, coordenadores, consultores, supervisores, assessores e pesquisadores, enquanto a outra é direcionada aos gerentes, gerentes seniores, diretores e diretores executivos.

O Programa “Primeiros Passos na Liderança” que é dedicado exclusivamente aos novos líderes da organização (admitidos ou promovidos), conta com cinco módulos on-line com temas como: perfil do líder, comunicação, gestão de equipes, administração do tempo e inteligência emocional.

Ainda para a primeira liderança, temos uma sequência de temas, que se conectam com o planejamento estratégico da organização e contam com conteúdos em diversos formatos como: *lives*, workshops on-line e materiais de autoestudo assíncrono.



Já o Programa de gerentes e diretores tem foco mais estratégico e abrange temas relacionados a tendências do mercado, inovações e planejamento estratégico do Grupo Fleury.

O Programa de Desenvolvimento de Líderes é de extrema importância para a Companhia, pois apoia os diversos líderes da organização no desempenho das suas funções e no desenvolvimento de seus times, fazendo com que estejam alinhados também ao planejamento estratégico e aos direcionadores de cultura do Grupo Fleury. O Programa também fortalece uma grande oportunidade de desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional.

Em 2020, o Programa foi transformado no PDLive por conta da pandemia. Por meio de encontros virtuais, os participantes desenvolveram seus conhecimentos sobre temas ESG importantes no contexto da Covid-19, como comportamento, movimento de negócios voltado à ampliação da medicina diagnóstica, riscos e flexibilidade. Para abordar esses assuntos e provocar a liderança, a iniciativa contou com convidados externos. Durante o ano, 9,3% dos colaboradores do Grupo eram elegíveis ao Programa, que contou com adesão de cerca de 48,6% da liderança.

## Média de horas de treinamento por categoria funcional

	2018	2019*	2020**
Área Técnica	103,12	64,12	5,9
Atendimento	40,48	19,31	10,8
Central de Atendimento	57,44	38,06	30,0
CD	16,68	16,23	4,2
Corporativo	18,19	17,81	7,3
Enfermagem	92,88	33,73	13,2
Hospital	20,50	19,05	9,8
Liderança	66,18	64,50	13,1
Outros	144,36	76,57	0
<b>Total</b>	<b>58,75</b>	<b>34</b>	<b>12,3</b>

\*Devido à mudança da plataforma educacional, em 2019 não contabilizamos os treinamentos On The Job, aqueles que os colaboradores fazem na operação, reduzindo o total de horas de treinamento.

\*\*A média de horas de treinamento realizadas em 2020 é menor do que nos anos anteriores porque alguns treinamentos presenciais foram convertidos para on-line por conta da pandemia. Nesses casos, a carga horária do treinamento presencial se modifica quando colocada no formato on-line, reduzindo de 50% a 80%. Além disso, alguns programas não foram implantados devido ao isolamento social, o que nos levou a focar em temas que apoiassem o time da Operação em iniciativas relacionadas à qualidade dos produtos e serviços e à segurança do cuidado ao cliente.

## Média de horas de treinamento por gênero

	2018	2019*	2020**
Homens	46,55	32,37	10,99
Mulheres	61,66	34,52	12,56

\*Devido à mudança da plataforma educacional, em 2019 não contabilizamos os treinamentos On The Job, aqueles que os colaboradores fazem na operação, reduzindo o total de horas de treinamento.

\*\*A média de horas de treinamento realizadas em 2020 é menor do que nos anos anteriores porque alguns treinamentos presenciais foram convertidos para online por conta da pandemia. Nesses casos, a carga horária do treinamento presencial se modifica quando colocada no formato online, reduzindo de 50% a 80%. Além disso, alguns programas não foram implantados devido ao isolamento social, o que nos levou a focar em temas que apoiassem o time da Operação em iniciativas relacionadas à qualidade dos produtos e serviços e à segurança do cuidado ao cliente.

### TREINAMENTOS ADMISSIONAIS

Contamos com treinamentos admissionais para os cargos da operação de unidades e central de atendimento ao cliente, que buscam integrar o novo colaborador na empresa e garantir que ele realize seu trabalho com eficiência. Além do treinamento técnico, o treinamento admissional tem o objetivo de garantir os aspectos voltados para os valores da empresa e segurança do cliente, sendo o primeiro degrau do desenvolvimento do colaborador.

O treinamento é composto por um momento síncrono, encontros dos facilitadores com o novo colaborador para discussão de temas relacionados ao seu dia a dia de trabalho, e momento assíncrono, no qual o colaborador tem contato com o conteúdo na plataforma LMS. Após essa fase, o colaborador está apto para a segunda etapa, que consiste em um treinamento prático acompanhado de um multiplicador da operação. Para esse momento, a Companhia conta com uma equipe de transferência de aprendizado, que mapeia as atividades a serem realizadas através de um roteiro e de um formulário de aptidão, onde são descritas as competências a serem desenvolvidas pelo colaborador, além de servir como suporte para garantir que tudo o que foi aprendido seja transferido para a sua prática diária.

### Valor médio gasto com o treinamento de cada colaborador (R\$)

Categoria funcional	Totais	Feminino	Masculino
<b>Totais</b>	<b>197,08</b>	<b>201,99</b>	<b>176,6</b>
Area Técnica	85,73	83,76	94,48
Atendimento	164,17	159,41	195,94
CAC	518,68	508,31	577,71
CD	59,92	61,17	57,21
Corporativo	107,77	106,74	109,55
Enfermagem	213,83	215,78	195,67
Hospital	157,26	148,64	179,55
Liderança	214,13	236,83	165,94

Além de habilitar o colaborador para sua função, o treinamento admissional também contribui para uma entrega mais ágil dos resultados finais da operação, evitando erros e retrabalho, e permite um melhor relacionamento interpessoal alinhado à estratégia e cultura do Grupo.

Em 2020, recebemos 2.256 novos colaboradores, dos quais 1.460 passaram pelo treinamento admissional funcional do seu cargo, o que representa 64,7% dos novos contratados.





## PROJETO INTERESTELAR: O FUTURO É AGORA

Diante dos desafios enfrentados com a pandemia, o *home office* de parte da equipe e o retorno ao trabalho presencial, o Grupo Fleury tem adotado a metodologia ágil e o trabalho em *squads* para determinados projetos. A principal diferença dessa metodologia ágil é que, com ela, um grande projeto é dividido em partes menores, que ficam sob responsabilidade de times multidisciplinares. Esse método foi adotado para o projeto batizado de Projeto Interestelar, voltado à implantação do novo modelo de trabalho *homeworking*, que objetiva empreender uma transformação cultural na Companhia e se tornou um elo fundamental da nossa estratégia.

O método de trabalho ágil permite que atualizações e inovações aconteçam com mais frequência, quando é preciso ter agilidade para enfrentar as rápidas e constantes transformações do mercado. O processo permite que o cliente teste o projeto a cada etapa e ofereça feedback em tempo real, o que tende a tornar a entrega final mais assertiva.

Em 2020, a iniciativa reorganizou o trabalho de alguns gerentes e executivos, que passaram a compor times mais enxutos e a trabalhar em projetos de rápida entrega

e constante feedback. Para essa nova formatação, cerca de 500 funcionários do administrativo (sendo 142 líderes) foram treinados com novas habilidades e métodos – totalizando 1.196 horas de treinamento. Os profissionais foram requalificados e o grupo ganhou mais colaboradores nas funções de BOs (*business owners*), POs (*product owners*) e Devs (*developers*).

O trabalho dos profissionais alocados nos *squads* e requalificados dentro do Projeto Interestelar é repensar nosso futuro em três frentes: eficiência organizacional, experiências digitais aos clientes e papel do escritório, com a nova sede que está sendo construída.

Nesse sentido, o Projeto contempla futuras transformações em nosso modo de trabalho, que aconteceram em 2020 e outras que devem acontecer entre 2021 e 2022, como a migração de parte do corpo funcional corporativo para o *home office* em trabalho definitivo e a inauguração da nova sede, que vai incorporar os aprendizados do período e terá apenas 20% do espaço dedicado a estações de trabalho tradicionais – o restante será dedicado a ambientes de interação e criação conjunta.

## Reconhecimento e agradecimento

Com o objetivo de fortalecer o senso de pertencimento e de valorizar as contribuições individuais e coletivas para alcançar os objetivos da Companhia, contamos com iniciativas voltadas ao reconhecimento e agradecimento dos colaboradores:

- **Prêmio Nossa Essência:** a fim de traduzir e valorizar nossa forma de ser, desde 2019 realizamos o Prêmio Nossa Essência, que reconhece histórias emocionantes dos nossos colaboradores e que confirmam a sua dedicação e paixão por oferecer saúde e bem-estar às pessoas.

Por conta da pandemia, a edição de 2020 foi realizada virtualmente e reconheceu os atributos de indivíduos e projetos em três pilares: inovação, cultura organizacional e excelência. Os indicados ao prêmio passaram por votação de um comitê e foram premiados em um evento de reconhecimento.

- **Prêmio Tempo de Casa:** A premiação funciona como um ritual de reconhecimento dos colaboradores pelo tempo de dedicação ao Grupo Fleury e contempla as unidades da Companhia em todo o Brasil. Em 2020, o Prêmio Tempo de Casa foi realizado virtualmente por conta da pandemia, quando todos os colaboradores que completaram entre 5 e 40 anos de trabalho no Grupo Fleury receberam presentes em suas casas.

O evento foi transmitido em uma plataforma interativa aos colaboradores elegíveis e via Youtube para familiares e colegas, e contou com a participação do historiador Leandro Karnal falando sobre a relação do ser humano com o tempo.

Na edição de 2020, que teve o título de “Laços que Unem”, foram premiados ao todo 1.154 colaboradores e 283 médicos. O resultado do NPS apresentou um índice de satisfação de 8,7 dos participantes.

- **Jaleco de Ouro:** premiação nacional voltada aos colaboradores da área Técnica, reconhece os colaboradores de destaque e as histórias inspiradoras das regionais, que demonstrem foco no cliente, cooperação, interdependência e excelência operacional.



### FALA AÍ!

Durante a pandemia, quando parte dos colaboradores foi deslocada para o trabalho remoto, a plataforma Fala Aí ajudou o nosso time a superar o momento adverso por meio da troca de feedbacks, envio de cartas de reconhecimento feitas pelas diretorias, correio elegante, entre outras interações. Além de suprir a falta de contato e as trocas do trabalho presencial, o Fala Aí também serviu como um mecanismo de interação remota e de reforço da cultura do Grupo Fleury. Em 2020, foram enviados 27.726 feedbacks pela plataforma do #FalaAí.

## Remuneração e Benefícios

GRI 401-2 / 401-3

A Política de Remuneração e Benefícios do Grupo Fleury busca engajar os colaboradores em seu crescimento profissional. Ao proporcionar níveis salariais competitivos com o mercado, a política tem o objetivo de atrair, recompensar e reter os profissionais melhor qualificados. Além dos salários, oferecemos o pagamento de Bônus e PLR (Participação nos Lucros e Resultados) de acordo com contrato de metas de cada colaborador.

### Proporção da remuneração total anual

	2018**	2019**	2020***
Maior salário x Menor salário	161,30	192,73	127,04
Maior salário x Média salarial	43,23	52,41	36,18

\*\*Desconsideramos aprendizes e estagiários.

\*\*\*Não considera presidentes (CEO e Chairman) por não haver cargo equivalente para comparação

Além disso, disponibilizamos diversos tipos de benefícios para nossos colaboradores, como o Vale-Refeição, Vale-Alimentação, etc.. Nosso intuito é, mais do que cumprir metas legais, oferecer um ambiente de trabalho que preza pela saúde e pela qualidade de vida dos profissionais.

Adotamos, por exemplo a licença maternidade estendida, em que nossas colaboradoras podem optar por uma ampliação de 60 dias além dos 120 dias já previstos no período tradicional da licença-maternidade. Os pais também têm acesso à licença paternidade estendida, em que, além dos cinco dias já previstos, existe a opção de prorrogar por mais 15 dias. Disponibilizamos ainda auxílio creche para colaboradores do grupo com filhos de até 6 anos de idade.



### UNIDOS PELA RECUPERAÇÃO

No segundo semestre de 2020, diante da possibilidade de não atingimento do PLR por conta da pandemia, criamos um programa de remuneração variável discricionário com o objetivo de incentivar os colaboradores da Companhia com metas mais simples e transversais. A iniciativa, denominada Missão 2020, buscou gerar engajamento e unir o nosso time em prol da recuperação dos resultados.

### Número total de funcionários que tiraram licença maternidade/paternidade no ano

Gênero	Número total
Masculino	53
Feminino	302

### Número total de funcionários que completaram neste ano 24 meses ou mais de seu retorno ao trabalho pós licença\*

Gênero	Número total
Masculino	113
Feminino	556

\*Os dados consideram a contabilização de licenças de 2014 a 2019.

### Número total de funcionários que retornaram ao trabalho após a licença maternidade/paternidade no ano de 2020

Gênero	Número total
Masculino	53
Feminino	302

## Saúde e Segurança

GRI 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-9 | 403-10

Para preservar nossos colaboradores, contamos com uma Política de Saúde e Segurança Ocupacional, que tem como objetivo estabelecer diretrizes e responsabilidades em relação ao tema visando proporcionar condições para um ambiente de trabalho saudável, seguro e sustentável.

A Política é aplicável a todos os colaboradores do Grupo Fleury, bem como aos demais públicos com os quais nos relacionamos e interagimos, tais como: médicos, prestadores de serviços, clientes, fornecedores e parceiros, incluindo nossas subsidiárias.

Nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacionais segue as normas regulamentadoras e legislações, como a NR 32, Norma Protetiva para Radiação Ionizante NN 3,01 e Diretrizes Básicas de Proteção Radiológica. Seguimos também a certificação OSHAS, as normas da Organização Panamericana de Saúde e as recomendações e Normas Técnicas do Ministério da Saúde e Anvisa.

**Todas as atividades e locais de trabalho da Companhia são avaliados segundo requisitos do sistema de saúde e segurança.**

A qualidade do processo de identificação e gestão dos riscos de incidentes é assegurada por meio de inspeções, avaliações de laudos ambientais e

levantamento de dados dos riscos das funções nas unidades através do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

Os resultados da gestão dos riscos geram melhoria contínua no sistema de gestão da saúde e segurança, uma vez que promovem o aprimoramento dos processos e fluxos, assim como treinamentos, orientação e reciclagem para os colaboradores. Os resultados permitem, ainda, a avaliação da necessidade de mudança e adaptação dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), bem como a atualização das atividades às mudanças de legislações aplicáveis ao Grupo, reduzindo o risco legal.

Contamos com processos para colaboradores relatarmos os perigos e situações de periculosidade, por meio de grupos formados para tratar assuntos de saúde e segurança, como a CIPA e Brigadas de Incêndio, e canais específicos para relatar acidentes.

O colaborador pode relatar ou tirar dúvidas sobre qualquer acidente de trabalho no canal específico do Grupo ou diretamente com os técnicos de segurança responsáveis pelas unidades. Todo acidente relatado passa por processo de investigação pela saúde e segurança do Grupo e, caso o acidente seja caracterizado, é feita abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).



Entre os processos para investigar acidentes de trabalho e determinar melhorias e medidas corretivas, realizamos a avaliação dos riscos dos processos e atividades, observação das rotinas dos colaboradores através de inspeções nas unidades, avaliação de dados de acidentes e incidentes, formulário de investigação de acidentes, avaliação clínica dos colaboradores acidentados e avaliação do uso de EPIs e Equipamento de proteção coletiva (EPCs).

Entre os principais perigos relacionados ao trabalho que representam um risco de saúde, estão o contato com

material biológico e perfurocortantes, com presença potencial de vírus, bactérias e microrganismos – em especial o Coronavírus. Além disso, entre outros riscos potenciais estão o contato com produtos químicos e a potencial exposição à radiação ionizante nos serviços de imagem. Tais perigos foram identificados a partir do levantamento de riscos ambientais, realizado pela segurança ocupacional.

Os riscos biológicos foram os mais prevalentes em 2020. Entre as ações tomadas para eliminar tais riscos, realizamos a entrega de EPIs, ajustes de processos,

além da elaboração de protocolo assistencial com orientações e protocolo interno no manejo de casos suspeitos e confirmados de Covid-19.

Em 2020, não foi registrado nenhum óbito na Companhia resultante de problemas de saúde relacionados ao trabalho e apenas um caso de doenças relacionadas ao trabalho de comunicação obrigatória.

#### Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos\*

	2018			2019			2020		
	Mulheres	Homens	Ambos	Mulheres	Homens	Ambos	Mulheres	Homens	Ambos
Taxa lesão - acidente típico	14,15	5,38	12,32	13,20	5,94	11,68	10,3	3,33	8,65
Taxa lesão - acidente trajeto	9,66	5,68	8,84	9,23	4,81	8,30	5,80	3,05	5,23
Taxa de dias perdidos - acidente típico	17	12	16	112	7	25	21,08	8,59	18,46
Taxa de dias perdidos - acidente de trajeto	47	31	44	54	33	49	42,60	18,57	37,57
Dias perdidos	820	145	965	1.053	137	1.190	867	98	965
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0	0	0	0	0,000	0,277	0,058
Taxa de absenteísmo %	2,69	1,68	2,50	3,05	2,10	2,86	4,96	3,53	4,68
Número de acidentes típicos com afastamento	103	9	112	65	10	75	58	9	67
Número de acidentes típicos sem afastamento	77	9	86	111	11	122	79	3	82
Número de acidentes de trajeto com afastamento	116	19	135	115	15	130	75	11	86
Número de acidentes de trajeto sem afastamento	7	0	7	8	2	10	4	0	4
Óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0

\*Dados não incluem marcas CPC, Diagmax, Inlab e LAFE

## Descrição das principais funções dos serviços para saúde no trabalho

Serviço	Função
Identificação dos riscos	Avaliação dos principais riscos ambientais e perigos relacionados às funções e atividades dos colaboradores do Grupo através do PPRA/PGR, a fim de direcionar medidas preventivas de saúde e segurança dos colaboradores.
Entrega e controle de EPI e mapa de risco	Garantir a provisão dos EPIs necessária à realização das atividades com risco de exposição ocupacional, garantindo o registro documental, e apresentar visualmente os riscos ambientais identificados no levantamento realizado para cada área da empresa.
Elaboração de Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Gerenciamento de Risco (PGR)	Levantar e identificar in loco os riscos ocupacionais das atividades e descrever os controles existentes e o plano de prevenção e segurança dos colaboradores.
Determinação de exames complementares de acordo com a exposição de risco	Definir os exames a serem realizados pelos colaboradores nas consultas periódicas da Saúde Ocupacional, e outras medidas de saúde, a partir do levantamento de riscos realizado.
Elaboração do PCMSO e periodicidade de exames ocupacionais e realização dos exames ocupacionais	A partir do PPRA a Saúde Ocupacional elabora o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que descreve as medidas de controle médico dos colaboradores para monitoramento e preservação da Saúde Ocupacional através de realização dos exames admissionais, periódicos, demissionais, mudança de função, retorno ao trabalho, etc.
Programa de Ergonomia	Conjunto de atividades que tem por objetivo a identificação das condições ergonômicas nos postos de trabalho e o estabelecimento de ações de melhoria, quando necessário, visando prevenir riscos em saúde e segurança ocupacional.
Programas de Qualidade de Vida	Programas adicionais e complementares que estimulam hábitos de vida saudável, como atividade física, nutrição, saúde mental e saúde da gestante. Procuram olhar a saúde do colaborador de modo integral, incluindo o cuidado assistencial (acompanhamento em cirurgias, consultas médicas etc.), além do ocupacional.
Controle de afastamentos, periódicos e vacinação	Monitoramento do número e motivos de afastamento dos colaboradores; realização dos exames periódicos que comprovam que os colaboradores estão aptos ao trabalho; disponibilização de vacinas do calendário obrigatório e não obrigatório aos colaboradores, como hepatite B, vacina da gripe, etc.
Indicadores de saúde	Acompanhamento, monitoramento e análise dos principais indicadores de saúde dos colaboradores do Grupo



## Saúde e segurança dos colaboradores durante a pandemia

A partir de março, com o cenário estabelecido pela pandemia da Covid-19, todas as nossas unidades têm funcionado seguindo todos os protocolos determinados pelos órgãos federais, estaduais e municipais, além das diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Desde o dia 16 de março, as áreas administrativas estão desempenhando suas atividades por meio do *home office*, atingindo 98% do total de colaboradores neste modelo. Destacamos que a Companhia incentiva o *home office* há anos e, portanto, já contávamos com uma cultura e estrutura tecnológica preparadas para o momento.

Para os colaboradores que continuaram trabalhando presencialmente, garantimos acesso aos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e estabelecemos protocolos para garantir sua segurança nesse momento.

Durante a pandemia o Grupo Fleury realizou a suspensão de contratos de trabalho, redução da jornada de trabalho e o afastamento de colaboradores dos grupos de risco, providências tomadas segundo medidas provisórias governamentais, a fim de reduzir os impactos da crise. O Grupo aderiu, ainda, ao movimento Não Demita.

## Programa Viver Melhor

Por meio do Programa Viver Melhor, planejamos e executamos nossos projetos de promoção do bem-estar e qualidade de vida. O Programa oferece uma série de benefícios aos colaboradores e seus dependentes:

- **Saúde Assistencial:** oferece assistência médica, liberação de procedimentos, acompanhamento em internações, aconselhamento médico personalizado, isenção de coparticipação e check-up executivo.
- **Assistência Odontológica:** além de consultas, oferece descontos em exames odontológicos.
- **Seguro de Vida:** extensível aos dependentes.
- **Saúde Integral:** oferece ambulatório de atenção integral, atendimento de urgência/emergência, suporte para remoção e encaminhamento a pronto-socorro ou postos de saúde, vacinação contra a gripe e as vacinas do calendário ocupacional, gestão de afastamento previdenciário e assistência social.
- **Nutrição:** oferece orientação nutricional, vale-alimentação e vale-refeição.
- **Amor de Mãe:** oferece acompanhamento realizado por enfermeiras e médicos especializados, da gestação até o pós-parto, licença-maternidade e paternidade estendidas, auxílio-creche e auxílio-babá.
- **Programa Acolher:** apoia a saúde mental dos colaboradores. Conta com especialistas em atendimento psicológico para orientação, tratamento e prevenção de problemas psicológicos.

- **Atividades físicas e lazer:** oferece jogos, dança, competições e coral.
- **Gympass:** oferece acesso a mais de 13 mil academias.
- **Solta a Bola:** anualmente, o campeonato Solta a Bola é realizado em todas as regionais do Grupo Fleury, com diversas modalidades esportivas.
- **Jogos Coletivos:** em São Paulo e no Rio, são organizados jogos e treinamentos em modalidades como vôlei e futebol, que promovem integração maior entre as equipes.
- **Aulas de Dança:** promove aulas de dança dentro das unidades Fleury.
- **Coral:** oferece grupos de coral no Rio de Janeiro.
- **Massagem e relaxamento:** oferecidas nas unidades da Companhia.
- **Aulas de alongamento on-line:** abertas a todos os colaboradores, oferecidas de forma virtual durante a pandemia
- **Aulas de mindfulness:** oferecidas de modo virtual a todos os colaboradores, como um reforço no cuidado da saúde mental.
- **Home office:** O trabalho remoto, ou *home office*, é uma política antiga da Companhia, para o qual são elegíveis todos os colaboradores que ocupam posições administrativas das áreas corporativas, de suporte a operação e ainda *BackOffice* de áreas de operação desde que o diretor autorize, cuja dinâmica e natureza do trabalho permitam serem realizados à distância. Em 2020, diante do cenário de pandemia, a prática foi ampliada para outros cargos da empresa e com aumento do período que os colaboradores podem trabalhar remotamente.

### Atendimentos de colaboradores realizados pela estrutura interna do Programa Viver Melhor

Tipo de atendimento	Número de atendimentos
Psiquiatria (Atendimento Médico)	571
Psicologia (Atendimento Psicológico)	4.617
Nutrição (Atendimento Nutricionista)	127
Campo Belo SP (Atendimento Médico)	5.656
Jabaquara (Atendimento Médico)	3.054
Ortopedia (Atendimento Médico)	648
Fisioterapia (Atendimento Fisioterapeuta)	676
Atenção Primária (Atendimento Médico)	5.631
Ginecologia (Atendimento Médico)	496
Central de Atendimento - SP (Atendimento Médico)	915
Central de Atendimento - RJ (Atendimento Médico)	930
Rio Grande do Sul (Atendimento Médico)	307
Rio Grande do Norte (Atendimento Médico)	290
Maranhão (Atendimento Médico)	107
Distrito Federal (Atendimento Médico)	188
Bahia (Atendimento Médico)	313
Paraná (Atendimento Médico)	22
Pernambuco (Atendimento Médico)	375
Rio de Janeiro (Atendimento Médico)	3.351
Teleatendimento (0800)	102.621
<b>TOTAL</b>	<b>130.895</b>



Destacamos que todas as atividades presenciais foram temporariamente suspensas em 2020 em função da pandemia.



## TEMAS MATERIAIS



Experiência do Cliente



Relacionamento com Colaboradores



Alianças e Parcerias



Investimento Social e Influência na Sociedade

## CAPITAIS



Social e de Relacionamento



Financeiro



Humano



Manufaturado

Somos comprometidos com o compartilhamento do conhecimento e com o desenvolvimento de iniciativas geradoras de impacto social positivo junto aos nossos públicos de relacionamento. Para isso, promovemos programas e ações voltados às áreas de saúde e educação por meio de voluntariado corporativo, doações, patrocínios e investimento social privado. Além disso, buscamos engajar nossa cadeia de fornecimento em prol da sustentabilidade.

### Apoio à sociedade durante a pandemia

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 203-2 | 413-1

Reafirmando a nossa responsabilidade social enquanto Companhia da área de saúde, em 2020 não poupamos esforços para apoiar a sociedade no combate à pandemia da Covid-19.

Durante o ano, realizamos mais de 878 mil testes moleculares para identificação de Coronavírus, dos quais 715 mil para hospitais parceiros, seguindo recomendação do Ministério da Saúde.

Além disso, participamos ativamente, em parceria com instituições de ensino e pesquisa, hospitais públicos e privados e entidades setoriais, de uma série de protocolos de pesquisa científica, validação técnica e transferência de tecnologia, como o SoroEpi MSP e o Covid-19 Data Sharing/BR (saiba mais sobre essas iniciativas na página 13).

Ao mesmo tempo, protagonizamos gratuitamente iniciativas de compartilhamento de conhecimento sobre

a Covid-19 com a comunidade médica e a população em geral, como o Telecorona Solidário (página 13).

Abaixo, trazemos uma lista com outras iniciativas realizadas para combater o Coronavírus:

#### **PRESEÇA NA GRANDE MÍDIA:**

Durante a pandemia, os infectologistas do Grupo Fleury marcaram presença constante na grande mídia para informar a população sobre a Covid-19, reforçando a liderança da Companhia enquanto formadora de opinião no setor de saúde. Ao todo, foram 800 participações de representantes da Companhia em matérias de esclarecimento sobre a Covid-19 à população, entre rádio, TV, jornais, revistas e mídias digitais de jornalismo.

#### **TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA:**

Colaboramos com assessoria técnico-científica ou transferência de tecnologia, sem ônus, para a implantação e internalização do teste molecular para detecção do novo Coronavírus na Fundação Hemocentro Ribeirão Preto, Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), A.C. Camargo Center e Hospital Sírio-Libanês.

#### **PROAD-SUS:**

Participamos de um estudo do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (Proad-SUS), que buscou validar o protocolo de uso dos medicamentos hidroxocloroquina e azitromicina em pacientes graves e moderados. Na pesquisa, executamos os testes diagnósticos do consórcio

de hospitais brasileiros participantes, para acompanhamento da evolução dos casos durante o tratamento experimental.

#### COVID19MS:

Em dezembro, publicamos um estudo inédito na revista Nature Communications, uma das mais prestigiadas e relevantes revistas científicas do mundo. O artigo trata sobre o desenvolvimento do teste para detecção do novo Coronavírus (SARS-CoV-2) utilizando o método por proteômica direcionada por espectrometria de massas.

O COVID19MS emprega uma técnica inédita e inovadora e foi concebido em tempo recorde de apenas dois meses pela área de Pesquisa e Desenvolvimento do Grupo Fleury. Ao permitir estabilidade de temperatura da amostra, o teste tem ajudado a democratizar o acesso ao diagnóstico da doença nos rincões mais distantes do País. A descoberta, contribui para estudos de pesquisadores do mundo inteiro tanto sob o aspecto de desenvolvimento de técnicas bioanalíticas quanto do ponto de vista da fisiologia do vírus e seu potencial infectante, permitindo um melhor entendimento sobre a dinâmica da doença no mundo.

#### VALIDAÇÃO TÉCNICA:

Integramos a iniciativa da Câmara Brasileira de Diagnóstico Laboratorial (CBDL), Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML) e Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed) para validação de testes rápidos de



Covid-19. O objetivo foi estabelecer parâmetros mínimos de sensibilidade recomendados para o diagnóstico populacional do Coronavírus no país.

Já na área de diagnóstico por imagem, nos juntamos a um consórcio de hospitais e empresas de tecnologia coordenados pelo Instituto de Radiologia do Hospital das Clínicas de São Paulo, para validação de algoritmos para identificação de sintomas indicativos de Covid-19 em tomografias de tórax. O esforço coletivo entre as instituições permitiu o aumento da produtividade na identificação, por exames de imagem, de casos suspeitos.

#### CONTEÚDO GRATUITO PARA MÉDICOS:

Oferecemos conteúdo gratuito relacionado à Covid-19 para médicos, em temas como Abordagem

Clínica e Radiológica de Paciente com Complicações Pulmonares de Covid-19, Atualização sobre a Pandemia do Novo Coronavírus e Comportamento do Novo Coronavírus nas Populações Geriátricas e Pediátricas. Os vídeos podem ser acessados livremente pelo link <https://www.aulasfleury.com.br/palestras>

#### CONTEÚDO GRATUITO PARA POPULAÇÃO EM GERAL:

As palestras do infectologista e diretor clínico do Grupo Fleury, Celso Granato, sobre a Covid-19 foram disponibilizadas para acesso gratuito da população no canal do YouTube do Grupo Fleury.

## Voluntariado

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 203-2 | 413-1

Para aumentar a nossa geração de valor às comunidades onde estamos presentes, contamos com um Programa de Voluntariado, alinhado com nossos valores e cultura, com foco na responsabilidade social e solidariedade. Por meio dele, buscamos envolver nossos colaboradores em projetos capazes de gerar mudanças significativas na sociedade.

As iniciativas desenvolvidas pelo Programa estão alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da ONU. A seguir, apresentamos os principais projetos sociais que a Companhia desenvolve internamente e em parceria com outras instituições:

- **Colabinar:** com base no princípio de *crowdlearning*, que defende o conhecimento compartilhado, a ação conecta os colaboradores a fim de partilhar aprendizados e debater temas a partir de cursos on-line gratuitos, conforme especialidade do participante, para as pessoas que tenham interesse em capacitação no período da quarentena.
- **Conecta Saúde:** tem como objetivo a disseminação de conhecimentos sobre HIV/AIDS, gravidez precoce e uso de drogas na adolescência para jovens de instituições públicas de ensino. Em 2020, foram atendidas 158 pessoas de janeiro a março, porém, com o fechamento das escolas, o Programa precisou ser temporariamente interrompido.



- **Parceria Horas da Vida:** promove soluções no acesso à saúde por meio de profissionais e empresas da área da saúde que realizam atendimentos gratuitos ao público assistido por ONGs parceiras. Essas instituições são responsáveis pela triagem dos pacientes, encaminhando seus pedidos ao Horas da Vida, que realiza uma triagem técnica e agenda a consulta. No Grupo Fleury, esse programa representa a oportunidade de participação de médicos e técnicos em iniciativas voluntárias, além da doação esporádica de exames.
- **Doação de bens patrimoniais:** seguindo as diretrizes da Política de Disponibilização de Bens da Companhia, realizamos doações de bens patrimoniais em bom estado para organizações do terceiro setor.
- **Campanha Junho Vermelho:** campanha de incentivo à doação de sangue, realizada de modo virtual em 2020.
- **Outubro Rosa:** abertura de unidades do Grupo nos estados nos quais atuamos para atendimento a pacientes do SUS, ONGs e hospitais filantrópicos. Em 2020, foram feitas doações de exames de Saúde da Mulher para 18 instituições do terceiro setor, secretarias municipais de saúde e hospitais filantrópicos, atendidas em 39 unidades do Grupo ao longo de outubro de 2020. Foram doados 2.939 exames, para 841 pacientes atendidos.

- **CAC Solidário:** campanha de arrecadação e entrega de itens desenvolvida especialmente para os colaboradores das Centrais de Atendimento ao Cliente. Em 2020 foi desenvolvida na Central de Atendimento RJ com arrecadação de 280 itens.
- **Novembro Azul:** doamos 385 exames de Saúde do Homem para 77 pacientes do hospital Aldenora Belo, na regional Maranhão.
- **Campanha de Natal:** realizamos campanhas de arrecadação ou intervenções presenciais em instituições do Terceiro Setor ao final de cada ano. Em 2020, arrecadamos 1.218 itens, beneficiando quatro instituições nas regionais SP, PE, RN e RS.

Além dessas iniciativas, ainda desenvolvemos campanhas solidárias, que consistem em ações pontuais com foco no relacionamento com a comunidade local de todas as praças em que estamos presentes. Essas campanhas consistem na arrecadação de itens e mantimentos e intervenções pontuais em instituições do terceiro setor, segundo a necessidade de cada instituição selecionada.

Em 2020, registramos em todas as iniciativas de voluntariado da Companhia o total de 1.388 atendimentos diretos, com 2.270 participações voluntárias, volume significativamente inferior aos anos anteriores em função da pandemia e da suspensão dos programas de voluntariado presenciais.



Diante da crise provocada pela Covid-19, desenvolvemos a newsletter mensal “Ações Solidárias no contexto da pandemia”, apresentando oportunidades de atuação voluntária remota para manter o engajamento dos colaboradores com o tema, e também o “Break do Bem”, um compilado mensal de boas notícias sociais publicado na intranet do Grupo para estimular os colaboradores em relação ao tema.

Além disso, em parceria com a Socimotiva e V2V, disponibilizamos mais de 60 opções de atuação voluntária aos colaboradores, por meio da plataforma on-line de voluntariado. Em 2020, em função da pandemia, as já tradicionais edições das iniciativas Voluntários do Sertão e Programa DOM não foram realizadas.

## VOLUNTÁRIOS DO GRUPO FLEURY NO COMBATE À COVID-19

Diante da pandemia da Covid-19, os voluntários do Grupo Fleury participaram de diversas iniciativas solidárias em apoio à sociedade:

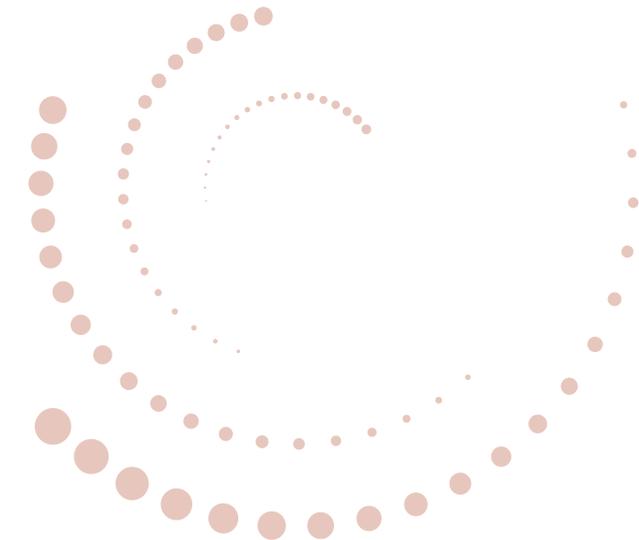
**Telecorona Solidário:** vide página 13

**Adote um Idoso:** diante do isolamento social, que atingiu especialmente a população acima de 60 anos, a ação Adote um Idoso, realizada em parceria com a ONG Velho Amigo, teve como objetivo conectar voluntários com idosos para conversas e trocas de experiências por meio de vídeos e interações on-line, ajudando a manter a saúde mental frente ao momento adverso. A ação beneficiou cerca de 30 idosos. Ao final do ano patrocinamos o café natalino de duas instituições atendidas pelo programa, beneficiando 84 idosos.

**Doação de testes de Covid:** doação de 37 exames de Covid RT-PCR para testagem dos funcionários e acolhidos pela Casa 1, focada no acolhimento de pessoas LGBTQIA+ em situação de vulnerabilidade.

**Ajude os jovens do PROA:** ação voltada aos colaboradores de Recursos Humanos do Grupo Fleury, teve como objetivo a realização de simulações de entrevista de emprego com os jovens atendidos pelo Instituto PROA. Ao todo, nove voluntários da Companhia participaram da ação, atendendo 18 jovens.

**Protocolo Acaia:** em parceria com o Hospital Beneficência Portuguesa, desenvolvemos o protocolo de retorno às atividades do Instituto Acaia, instituição voltada a atividades educacionais e culturais realizadas com as comunidades localizadas na região do Ceagesp, em São Paulo.



## Investimento Social Privado

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

Em linha com as Políticas de Sustentabilidade e Política de Patrocínio e Doações do Grupo Fleury, realizamos investimentos sociais privados por meio do repasse voluntário de recursos, de forma planejada, para projetos sociais, ambientais e culturais de interesse público. Estão incluídos nesse universo as ações sociais protagonizadas por empresas, fundações e institutos de origem empresarial ou instituídos por famílias, comunidades ou indivíduos.

Ao todo, em 2020 destinamos R\$ 3.329.688,45 a investimentos sociais, valor que contempla investimento social privado, Leis de Incentivo Fiscal, tempo de voluntariado dos colaboradores e doações realizadas por liberalidade.

## Doações

Durante o ano, realizamos uma série de doações com foco no combate à pandemia da Covid-19:

- Em parceria com o Instituto Bob Burnquist e com apoio do Conselho Regional e Conselho Federal de Enfermagem (Coren-RJ) e Cofen), fizemos a doação de 5 mil máscaras a profissionais de saúde que atuam em cinco hospitais da baixada fluminense, iniciativa que contou com o investimento de 20 mil reais da Companhia.

- Campanha de arrecadação de 291 itens alimentícios, de limpeza e higiene pessoal para a comunidade de Eldorado do Sul, na região da Grande Porto Alegre.
- Campanhas de arrecadação de alimentos e outros itens para instituições do terceiro setor nas regionais RN e PE. No RN foram 600 quilos de alimentos doados à AMIDE e em PE 650 itens, entre lençóis e máscaras, doados ao Hospital de Câncer de Pernambuco.
- Arraiá Fleury Itaim: iniciativa desenvolvida pela Unidade Itaim da marca Fleury, arrecadou 340 quilos de alimentos doados ao Instituto Pra Viver Melhor.
- Doação direta de 3.000 itens pela Companhia, entre alimentos, produtos para higiene, lençóis e máscaras.

Além disso, o Grupo Fleury realizou doações em dinheiro de R\$ 47.867,34 à Fundação Pescar e R\$ 24.500,00 ao Instituto PROA.

Em 2020, também realizamos 44.891 exames de imagem e análises clínicas, sendo 3.567 de natureza filantrópica e os outros 41.324, sendo exames de covid-19 subsidiados em menor custo por meio de uma parceria com diversas instituições e empresas

privadas. A totalidade de exames representa o valor de R\$1.452.288,33, ao analisar seus valores em Tabela SUS sendo assim, uma quantia economizada pelo setor público.

Sabendo que o acesso a programas de rastreamento mamográfico pode reduzir a mortalidade por câncer de mama em mais de 20%, através das iniciativas Projeto Escola e Domingo Rosa, realizamos um total de atendimentos de 546 pacientes, com realização de um total de 103 biópsias. Destacamos que a identificação de tumores malignos em estágio inicial, aumenta em 90% a possibilidade de sobrevida em cinco anos. Todas as pacientes foram encaminhadas e reguladas para o tratamento pelo SUS com acompanhamento da instituição.

## Projetos Incentivados

Realizamos aportes no montante de R\$ 2 milhões em cinco projetos incentivados, sendo três pela Lei de Incentivo à Cultura, um pela Lei do Esporte e um pelo Fumcad/FIA.

Projeto/Instituição	Valor do aporte (R\$)	Lei/Artigo	Tipo
Séries Históricas OSESP	500.000	Pronac (Cultura) – artigo 18	Patrocínio
Centro Cultural e Biblioteca UNIFESP	450.000	Pronac (Cultura) – artigo 18	Patrocínio
Inovar é um Parto - Prosa	400.000	Pronac (Cultura) – artigo 18	Patrocínio
Periferia do Futuro - FUMCAD	325.000	FIA (Fundo da Infância e Adolescência)	Doação
Girl Power Run - RBR SPORTS	325.000	Lei do Esporte	Patrocínio

## Fornecedores

GRI 102-9 / 414-1

Por meio do relacionamento transparente e de longo prazo com fornecedores responsáveis, ampliamos nossa capacidade de gerar valor para as comunidades e a sociedade.

Em 2020, fechamos o ano com um total de 2.613 empresas fornecedoras com contrato ativo ao longo do período, sendo que os contratos com fornecedores ao longo do período totalizaram R\$ 1.358.014.785,94.

Nome do país	Total de empresas fornecedoras ativas no ano
Brasil	2.550
Estados Unidos	48
Reino Unido	5
Alemanha	2
Dinamarca	2

Hoje, nossa cadeia de fornecimento é formada por fabricantes, consultores, prestadores de serviços, distribuidores de insumos, equipamentos médicos e de infraestrutura do exterior (Europa e Estados Unidos).

Para aprimorar nosso relacionamento com os fornecedores, desenvolvemos desde 2010 o Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (PERC), por meio do qual, avaliamos e reconhecemos os melhores fornecedores do negócio.



Alinhado aos objetivos estratégicos, visão, missão, valores e Código de Confiança da Companhia, o Programa tem o objetivo de melhorar a comunicação, a integração e o desenvolvimento de nossos fornecedores, visando garantir a qualidade do fornecimento, melhoria contínua e fortalecimento das relações. O PERC visa estimular o desenvolvimento e o amadurecimento das relações comerciais entre as empresas e não tem caráter de penalização, nem tampouco de exclusividade de fornecimento ou relacionamento.

Do total de fornecedores estratégicos vinculados ao PERC, foram selecionados 14,89% novos fornecedores que foram avaliados em critérios Sociais (Compliance & Sustentabilidade), além dos demais pontos de avaliação pré-definidos. No

entanto, 100% dos fornecedores do Grupo Fleury passam pela avaliação do QCF – Questionário de Classificação de Fornecedor, para que tenham seu risco e impacto ao Grupo Fleury mapeados antes da contratação, aliado ao QCF, o Grupo Fleury realiza consultas, em parceria com uma *startup*, às fontes públicas de informações a respeito de seus potenciais parceiros, trazendo informações como por exemplo: Sócios politicamente expostos, CEIS – Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas, CNEP – Cadastro Nacional de Empresas Punidas, Registros do IBAMA, Registros da Anvisa, entre outros.

O manual do PERC contempla ainda informações sobre exigências mínimas ESG dos fornecedores e integração da estratégia de sustentabilidade com a estratégia geral de suprimentos.

Ao longo de 11 anos, o programa PERC reconheceu 56 empresas e emitiu 270 Certificados de Capacidade Técnica. Nesse período, recebeu mais de 3.100 ideias de fornecedores para melhoria de processos, implementando cerca de 1.200 sugestões e gerando economia superior a R\$ 16 milhões para a Companhia. Além disso, de forma consultiva o PERC promove junto à área de compliance, treinamentos e workshops para o desenvolvimento deste tema em seus fornecedores.

**Em 2020, 86,96% dos fornecedores participantes do Programa de Excelência em Relacionamento na Cadeia de Fornecedores (PERC) atingiram os critérios propostos, superando a meta estabelecida de 85%.**

O PERC também promove encontros anuais com os fornecedores estratégicos para a companhia, para discutir temas relevantes para o nosso negócio. No ano de 2020 o evento recebeu o nome de PERC Talks e contou com três fornecedores convidados para apresentarem cases sobre ESG, Confiança (Compliance) e Eficiência (Inovação).

Em 2020, 47 fornecedores foram selecionados como estratégicos, o que representa em torno de 50% do investimento do setor de compras. Desses 47 fornecedores, sete são fornecedores novos, o que corresponde a 14,89%.

O processo para definição de fornecedores críticos é baseado em avaliações documentais e legais, ou

na classificação de pontuação dos fornecedores no programa PERC. Em 2020, não foram identificados fornecedores críticos na cadeia de suprimentos da Companhia.

Em 2020, 100% dos fornecedores da Companhia foram avaliados. Caso seja constatada alguma irregularidade na avaliação, os fornecedores não passam pelo processo de homologação. Caso o fornecedor esteja ativo no sistema da Companhia, no processo de rehomologação ocorre o bloqueio do mesmo. No momento não temos fornecedores nessa situação, e, portanto, não foi necessária a tomada de ações corretivas.





## TEMAS MATERIAIS



Inovação e  
Sustentabilidade  
Econômica



Impacto Ambiental



Mudanças climáticas

## CAPITAIS



Financeiro



Manufaturado



Natural

## Gestão Ambiental

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

Nossa preocupação com a sustentabilidade da operação está registrada em nossa missão e o respeito ao meio ambiente é parte de nossa cultura. Por isso, contamos com um Sistema de Gestão Ambiental integrado aos demais sistemas de gestão da Companhia.

Fomos pioneiros na área de medicina diagnóstica na implantação de um Sistema de Gestão Integrado, certificado pelas normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental), o que reflete a nossa preocupação com a qualidade, o meio ambiente, a melhoria contínua dos procedimentos e a sustentabilidade.

Nosso compromisso com a gestão dos efeitos de nossas atividades sobre o meio ambiente inclui ações e projetos relacionados a água, energia, efluentes, resíduos e mudanças climáticas, voltados à melhoria contínua do nosso desempenho ambiental. Para isso, além do atendimento à legislação ambiental vigente, realizamos o acompanhamento dos resultados por meio de indicadores.

Adicionalmente, atuamos na sensibilização e capacitação dos colaboradores, parceiros e fornecedores quanto as suas responsabilidades com o meio ambiente e atendimento aos requisitos ambientais, o que inclui a avaliação de questões ambientais e de mudanças climáticas nos processos de seleção e desenvolvimento de fornecedores.



## Combate às Mudanças Climáticas

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5

Nossa gestão de riscos e vulnerabilidade relacionada às mudanças do clima é realizada por meio de uma série de iniciativas e práticas. Internamente, o tema consta do mapeamento de aspectos e impactos ambientais, no contexto do Sistema de Gestão Ambiental. Realizamos ainda estudos voltados a situações de maior criticidade, como o impacto da escassez de água nos processos produtivos e unidades de atendimento ao cliente (saiba mais na página 115).

O tema de mudanças climáticas é tratado na Política de Sustentabilidade e em outras instruções de trabalho. Apesar de não figurar como tema material em nossa matriz de materialidade, acompanhamos as principais tendências sobre o assunto, reportando desde 2015 nossas informações no CDP e elaborando anualmente, desde 2009, nosso inventário de emissões, que é auditado por terceira parte.

Nossa principal estratégia no tema é a redução das emissões, por meio do aumento da eficiência energética, da diminuição da geração de resíduos, da otimização dos processos de transporte e logística e da identificação de novas oportunidades tecnológicas e processuais.

Recentemente, aprovamos a construção de plantas fotovoltaicas, que irão suprir o consumo de energia das regionais que respondem pelo maior consumo de energia do Grupo e trarão impactos diretos para a

redução das emissões do escopo 2 no inventário de emissões de GEE (gases de efeito estufa) (saiba mais na página 119).

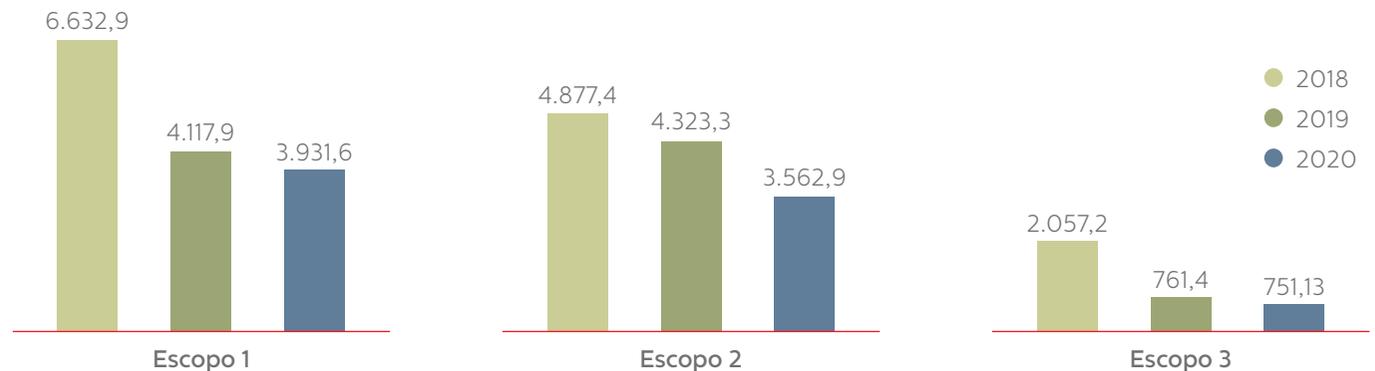
Nosso inventário de emissões de GEE inclui o consumo de energia da operação, o número de viagens de colaboradores, o transporte de materiais, entre outros. Os resultados são publicados anualmente no Registro Público de Emissões do GHG Protocol, plataforma desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol que auxilia na publicação dos inventários de GEE das organizações membro do Programa e busca aumentar a transparência na divulgação dos dados de emissões das empresas brasileiras. Atualmente, é o maior banco de dados de inventários corporativos da América Latina.

Com base nesse levantamento, definimos metas e ações para a redução das emissões:

### METAS DE REDUÇÃO DE GEE

Contamos com metas corporativas de redução absoluta das emissões de GEE, que contempla os escopos 1, 2 e 3. A meta de 8.282,29 tCO<sub>2</sub>e foi estabelecida em 2020, considerando o ano-base de 2019, quando o volume de emissões foi de 9.202,546 tCO<sub>2</sub>e. O percentual de redução em relação ao ano-base da meta é de 10% de redução quanto ao volume de GEE emitido. Assim, considerando que em 2020 alcançamos 10,40% de redução, a meta estabelecida foi superada.

### Emissões consolidadas de GEE (tCO<sub>2</sub>)



\* Gases incluídos no cálculo: Escopo 1: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HFCs; Escopo 2: CO<sub>2</sub>; Escopo 3: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O

## Emissões diretas de GEE (Escopo 1)

As emissões do Escopo 1 incluem aquelas provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela Companhia.

	2017	2018	2019	2020
Geração de eletricidade, calor ou vapor: resultantes da queima de combustíveis em fontes estacionárias (tCO <sub>2</sub> e)	1.176,27	1.171,47	1.082,29	739,93
Processamento físico-químico (tCO <sub>2</sub> e)	0	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 (tCO <sub>2</sub> e)	169,78	174,26	133,31	127,42
Emissões fugitivas: resultantes de liberações intencionais ou involuntárias (tCO <sub>2</sub> e)	2.490,96	5.286,94	2.902,33	3.064,25
<b>Total de emissões brutas de CO<sub>2</sub>e (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>3.837,01</b>	<b>6.632,95</b>	<b>4.117,93</b>	<b>3.931,60</b>
<b>Percentual da operação coberto</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- Os gases incluídos no cálculo foram CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e HFCs.
- Utilizou-se para o cálculo das emissões diretas de GEE a ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2021.0.1.
- A Ferramenta GHG Protocol Brasil forneceu os fatores de emissão e taxas adotadas, obtendo como fonte a norma técnica ([http://mediadrawer.gvces.com.br/ghg/original/ghg-protocol\\_nota-tecnica\\_valores-de-gwp\\_v1.pdf](http://mediadrawer.gvces.com.br/ghg/original/ghg-protocol_nota-tecnica_valores-de-gwp_v1.pdf)).
- A abordagem de consolidação das emissões foi por controle operacional.
- A meta de redução é de 10% em relação ao ano anterior.

## Emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de eletricidade (Escopo 2)

O Escopo 2 se refere às emissões indiretas, decorrentes do consumo de eletricidade pelo Grupo Fleury.

	2017	2018	2019	2020
<b>Total de emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de eletricidade (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>4.390,79</b>	<b>4.877,42</b>	<b>4.323,26</b>	<b>3.562,93</b>
<b>% da operação coberto</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Em relação a 2019, houve uma redução de 18% nas emissões, o que corresponde a 760,322 tCO<sub>2</sub>e. A diferença se deve em grande parte à redução no consumo de energia elétrica por conta da pandemia da Covid-19. Utilizou-se para o cálculo das emissões indiretas de GEE a Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2021.0.1. A abordagem de consolidação das emissões foi por controle operacional. A meta de redução é de 10% em relação ao ano anterior.

## Outras emissões de GEE (Escopo 3)

O cálculo inclui as outras emissões indiretas que acontecem como consequência de nossas atividades, que são produzidas em fontes externas à Companhia, incluindo nossa cadeia de valor.

	2018	2019	2020	2020
<b>Atividades relacionadas à energia e combustíveis: apenas as não incluídas nas emissões do Escopo 1 ou 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>92,35</b>	<b>86,79</b>	<b>13,51</b>	<b>10,6</b>
<b>Transporte e distribuição: emissões da frota terceirizada (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>660,53</b>	<b>768,1</b>	<b>107,29</b>	<b>494,23</b>
<b>Resíduos gerados nas operações (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>658,98</b>	<b>558,02</b>	<b>34,52</b>	<b>30,87</b>
<b>Viagens a negócios (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>425,81</b>	<b>644,28</b>	<b>606,04</b>	<b>215,96</b>
<b>Total (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>1.837,67</b>	<b>2.057,19</b>	<b>761,36</b>	<b>751,13</b>
<b>Percentual da operação coberto</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- Os cálculos desse indicador incluem os gases Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>) e Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O)
- Cálculos realizados pela Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2021.0.1.
- As emissões de Escopo 3 referiram-se às atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas nos Escopos 1 e 2,
- Os gases incluídos no cálculo do Escopo 3 foram CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.
- A meta de redução é de 10% em relação ao ano anterior.

## Emissões biogênicas de CO<sub>2</sub>

Além das emissões descritas anteriormente, nosso inventário de GEE inclui as emissões biogênicas, que são aquelas resultantes da queima de biomassa. Essas emissões são consideradas neutras, pois são produzidas a partir da queima de fontes que retiraram o CO<sub>2</sub> da própria atmosfera, fazendo parte de seu ciclo natural.

	2018	2019	2020
Escopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	56,78	115,56	127,4
Escopo 3 (tCO <sub>2</sub> e)	196,02	847,43	1.249,72

## Redução e intensidade das emissões de CO<sub>2</sub>

Em 2020, alcançamos uma redução bastante significativa de 10% nas emissões de GEE frente ao ano-base de 2019, o que equivale a 956,878 tCO<sub>2</sub>e. A redução está em grande parte relacionada a fatores como o menor consumo de energia elétrica por conta da pandemia da Covid-19, à diminuição das viagens aéreas e ao reporte mais apurado em relação aos combustíveis da fonte de emissão Transporte e Distribuição (Upstream).

	2018	2019	2020
Reduções das emissões de Escopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	(2.795,94)	2.515,02	186,32
Reduções das emissões de Escopo 2 (tCO <sub>2</sub> e)	680,20	554,16	760,32
Reduções das emissões de Escopo 3 (tCO <sub>2</sub> e)	(211,39)	1.295,83	10,23

Obs.: os números em parênteses significam que as emissões do escopo em questão aumentaram em relação ao ano anterior.

Como resultado das ações descritas acima, reduzimos nossa intensidade de emissões em 6,3% ao longo do ano.

	2018	2019	2020
Número de exames realizados	74.712.446	82.713.205	79.278.383
Total de emissões de GEE (tCO <sub>2</sub> equivalente)	12.400,73	9.202,54	8.245,67
Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (tCO <sub>2</sub> e por exame realizado x 100)	0,0166	0,0111	0,0104

1. Os cálculos incluem os gases Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>), Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O) e Hidro fluorcarbonetos (HFCs).

2. Cálculos realizados pela Ferramenta\_GHG\_Protocol\_ v2020.1.2

3. Os gases incluídos no cálculo do Escopo 3 foram CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

## Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas

GRI 201-2

Em 2020, consolidamos internamente o estudo “Análise de Sensibilidade – riscos, oportunidades e impactos financeiros das mudanças climáticas”, que permitiu um olhar mais dedicado para a compreensão do tema no contexto da Companhia, através do mapeamento e classificação dos riscos em mudanças climáticas do Grupo, com escopo de operações próprias, para as quais realizamos uma avaliação generalizada e consistente.

Considerando as projeções atualmente existentes, relacionadas aos efeitos das mudanças climáticas nas áreas de operação da companhia, não se vislumbra um risco elevado para o negócio, sendo que a totalidade dos riscos mapeados se encontram dentro da faixa verde da matriz de risco, ou seja, representam um nível baixo, de acordo com a classificação da metodologia de riscos adotada pela organização. A partir desse estudo, consolidou-se a matriz de riscos em mudanças climáticas do Grupo Fleury e sua posterior incorporação no dicionário de riscos da companhia.

As projeções para levantamento de riscos e medidas de adaptação foram baseadas nos cenários indicados no estudo “Vulnerabilidades das Megacidades Brasileiras às Mudanças Climáticas: Região Metropolitana de São Paulo”. Os cenários apresentados no estudo se referem a projeções climáticas até 2100 para a Região



Metropolitana de São Paulo, realizadas a partir de modelos regionais climáticos processados pelo Grupo de Pesquisa em Mudanças Climáticas do Centro de Ciência do Sistema Terrestre (CCST) do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) e a Universidade de São Paulo (USP), como parte do projeto Cenários Regionalizados de Clima Futuro da América do Sul.

Foram considerados como riscos de maior criticidade para a Cia:

1. Os efeitos da escassez de água nos processos produtivos e unidades de atendimento ao cliente;
2. Uma possível redução/paralisação de atividades em decorrência de eventos extremos de precipitação (tempestade, inundação e deslizamentos).

A análise de riscos físicos identificou impactos nos colaboradores, clientes, fornecedores e na própria Companhia – o que contempla patrimônio e perdas financeiras – e inclui um plano geral de adaptação, sendo o horizonte para a sua implementação no ano de 2025. Riscos como os eventos extremos de precipitação aumentam a possibilidade de avarias da infraestrutura das unidades e, indiretamente, podem gerar impactos econômicos relacionados a perdas de horas de trabalho, redução do número de clientes, dificuldade de entrega de insumos ou ao próprio bem-estar dos colaboradores, como o aumento de acidentes de trajeto.

Para esses dois riscos- excesso de chuvas e falta de água- foram realizados estudos isolados de impacto, considerando a natureza do negócio e atuação no segmento de saúde suplementar, e utilizando como premissa para o cálculo de suas implicações cenários com impacto direto em nossas operações, a partir do fechamento temporário de nossas unidades.

Para o cálculo das perdas financeiras, adotou-se como premissa, para o caso de enchentes e alagamentos, o fechamento temporário de duas unidades consideradas de maior risco nos municípios de Recife e São Paulo – unidades a+ Ilha do leite e Fleury Villa Lobos – por cerca de 3 dias, até o pleno reestabelecimento das atividades, e o que isso representaria em relação ao total de receita bruta, considerando-se os valores de 2019. O impacto financeiro total, decorrente de alagamentos, por exemplo, foi estimado em cerca de 524 mil Reais.

Já no caso de escassez hídrica, tomando como base cinco unidades de portes diferentes das marcas a+ e Fleury na regional São Paulo, e a interrupção de 1 dia de operação após o esgotamento da reserva de água das unidades, o impacto poderia chegar a 774 mil Reais. Em relação ao risco de falta de água, entendemos que o mesmo está plenamente controlado na organização, já que medidas preventivas vêm sendo adotadas, como a instalação de caixas de água com capacidade para armazenamento de água para até 3 dias e contratação de caminhões pipa como plano de contingência. Quando projetamos um período de tempo para que esses impactos sejam sentidos, são bastante perceptíveis os efeitos no curto prazo, já que o alagamento das unidades implica em seu fechamento imediato; já uma eventual falta de água seria sentida em até 3 dias após o evento, considerando-se a capacidade de reserva das unidades. Pensando em um custo estimado para as ações de mitigação,

quando se fala da recuperação de uma unidade alagada, não é possível estimar os custos, uma vez que isso dependeria efetivamente dos prejuízos ocorridos, pois muitas vezes o custo se restringiria apenas a limpeza da unidade e por outras seriam necessárias a realização de manutenções prediais e em equipamentos, ou até mesmo a substituição total de aparelhos danificados. Em relação a uma eventual falta de água, o custo para a mitigação, por meio da contratação de um caminhão pipa, por exemplo, poderia variar de R\$ 350,00 (5 mil litros) a R\$ 550,00 (10 mil litros) por dia, de acordo com a região em que a água potável está sendo solicitada.





É importante destacar que a empresa tem políticas internas, instruções e procedimentos especificamente desenvolvidos para a mitigação dos riscos apontados. Em consonância com as práticas de riscos da organização e pensando na não interrupção das atividades, a companhia conta ainda com planos de contingência tanto para infraestrutura, quanto para a área técnica e áreas de distribuição.

Já com relação aos riscos de transição relacionados à mudança climática, a análise realizada pela Companhia contemplou aqueles de aspecto regulatório, para os quais foi feito um levantamento de informações qualitativas, tais como possíveis taxações em função das emissões das empresas. Foram identificados impactos nos colaboradores, clientes, fornecedores e na Companhia (patrimônio, perdas financeiras). A avaliação de riscos de transição não utilizou cenários potenciais projetados, somente para os riscos físicos.

Com base nos estudos e na análise de riscos realizada, medidas de adaptação vêm sendo implementadas pela empresa nos últimos anos, a fim de minimizar os efeitos das mudanças do clima, tais como a expansão da capacidade dos reservatórios de água das unidades, para suportar até 3 dias sem recebimento de água do sistema público de abastecimento; contratação de caminhões pipa como medida de contingência; adoção de lâmpadas LED e equipamentos de menor consumo de energia; implantação de mecanismos de redução e reuso de água; contingenciamento de rotas logísticas e campanhas de prevenção de acidentes de trajeto.

Com relação as oportunidades decorrentes das mudanças climáticas, verifica-se a possibilidade de um potencial crescimento do portfólio de exames, relacionado ao diagnóstico de doenças emergentes, que tendem a ampliar em um cenário

de aquecimento global, tais como Chikungunya, Zika vírus e outras doenças tropicais. Isso porque as comunidades científicas indicam como possíveis consequências neste sentido o aumento da proliferação de vetores transmissores de doenças e o aumento da incidência de doenças associadas a climas mais quentes e chuvosos. Nos últimos anos, o setor de Pesquisa e Desenvolvimento do Grupo Fleury tem se preparado para desenvolver e validar rapidamente testes voltados a essas doenças e outras epidemias, gerando um impacto financeiro positivo para a companhia. O impacto financeiro das oportunidades decorrentes das mudanças climáticas, é proporcional ao aumento do volume de exames realizados em decorrência de alguma doença que a comunidade científica aponte, através de fortes indícios obtidos em pesquisas científicas, que a mesma tem uma correlação com as modificações

que estão ocorrendo no clima e com o surgimento de novos vetores de doenças, especialmente em regiões de clima tropical. Nesse sentido, não há como prever antecipadamente quais doenças irão surgir, os exames que serão desenvolvidos e a receita potencial dessa oportunidade, pois acaba sendo um movimento que acontece em tempo real. No entanto, considerando-se a realização de 116.637 exames para o diagnóstico do Zika Vírus e Chikungunya no período de 2014 a 2019 verifica-se um impacto financeiro da ordem de 28 milhões de Reais em receita, a partir da validação e oferta desses exames.

Em relação aos custos envolvidos para a implantação dessas novas oportunidades, a companhia conta com equipe interna de P&D, que trabalha diretamente no desenvolvimento e validação dos exames, parcerias com universidades, institutos de pesquisa, startups e outras empresas, sendo que os custos de desenvolvimento dependem caso a caso e são dados estratégicos para a organização. Esse estreitamento de relacionamento com outras instituições, na busca por soluções, também acaba sendo uma oportunidade decorrente das mudanças climáticas, não somente em relação a um eventual desenvolvimento de novas metodologias e aumento do portfólio de exames, mas também no tocante a oportunidade de repensar a utilização dos recursos naturais na operação da companhia. Percebe-se um



aumento crescente de soluções voltadas para esse assunto, especialmente no âmbito da eficiência energética, incentivo às fontes renováveis de energia e reaproveitamento de água, muito em decorrência de uma escassez apontada para esses recursos. No Grupo Fleury, desde 2017 estabelecemos parceria com empresa comercializadora de fontes incentivadas de energia e migramos 20 unidades, localizadas nos estados do Rio de Janeiro, Bahia, São Paulo e Pernambuco para o mercado livre de energia, o que resultou em uma economia de R\$ 8.527.051,50, além de uma contribuição direta para o incentivo à utilização de fontes de energia renováveis.

Adicionalmente, temos adotado como principal estratégia a redução das emissões, através da diminuição da geração de resíduos, do consumo de água e do consumo de energia, todos apontados dentro do tema “Impacto ambiental”, como importantes no contexto do último ciclo de revisão de nossa matriz de materialidade. Ainda relacionado ao tema, recentemente a companhia deu um importante passo, com a aprovação da construção de plantas fotovoltaicas, as quais irão suprir parte do consumo de energia das regionais que respondem pelo maior consumo do Grupo (SP e RJ) e trarão impactos diretos para a redução das emissões do escopo 2 no inventário de emissões de GEE.

## Consumo de Energia

GRI 302-1 | 302-2 | 302-3 | 302-4

Considerado um dos principais aspectos ambientais da nossa operação, desenvolvemos programas de redução do consumo de energia elétrica. Dessa forma, buscamos reduzir o nosso impacto ambiental, com destaque para as emissões de CO<sub>2</sub> do Escopo 2, mesmo com o crescimento contínuo de nosso portfólio. Para tanto, investimos em iniciativas de eficiência energética e combate ao desperdício de energia elétrica, somadas ao estímulo ao uso de energias renováveis alternativas.

Um dos exemplos nesse sentido é a incorporação do conceito LEED (Leadership in Energy Efficiency and Design), focado na ecoeficiência das instalações. Inaugurada em 2008, a Unidade Fleury Rochaverá-Morumbi foi o primeiro prédio da Companhia construído seguindo esses critérios, sendo o primeiro no setor de saúde brasileiro a conquistar o nível ouro. A partir de 2012, as unidades Fleury Alphaville, Ponte Estaiada e Braz Leme também passaram a contar com a certificação.

Em 2020, demos um importante passo no sentido de transformar a matriz energética da Companhia, com a aprovação de um projeto que irá aumentar o percentual de energia de fonte limpas e incentivada que é utilizada em nossa operação. Por meio de uma parceria com uma empresa focada na gestão de ativos de energia limpa e descentralizada, iremos construir duas plantas de energia solar fotovoltaica, com a contratação de 3 MWp.

O recurso contratado irá abastecer 16% da energia consumida pelo Grupo Fleury em São Paulo, por meio das marcas em que estão presentes na capital paulista, atingindo 40 unidades – todas em baixa tensão.

No Rio de Janeiro, o Grupo Fleury também deu um passo importante em 2020 na adoção de estratégias para o uso de energias renováveis ao fechar acordo com empresa parceira para a contratação de 4,5 MWp em energia solar. O recurso contratado permitirá abastecer 47% da energia consumida pelo Grupo Fleury no Rio de Janeiro por meio das marcas que estão presentes no estado, representando 45 unidades também em baixa tensão.

Nos próximos anos, esse movimento será intensificado com a meta do Grupo de alcançar 2/3 da energia consumida de fontes renováveis até 2021, dos quais 1/4 serão provenientes de energia solar.

### Custos totais com consumo de energia (em R\$)

2017	2018	2019	2020
28.018.549,76	33.429.881,73	40.171.047,60	30.077.952,80
% da operação coberto			
100%	100%	100%	100%

A meta de redução é de 10% em relação ao ano anterior.

### Total de energia consumida (GJ)\*

	2017	2018*	2019*	2020
Combustíveis de fontes não-renováveis	23.754,75	23.692,88	20.561,00	14.391,69
Combustíveis de fontes renováveis	0	815,39	1.716,98	1.859,62
Energia consumida/comprada (eletricidade)	170.625,59	183.449,33	209.712,50	203.249,84
Energia vendida	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>194.380,33</b>	<b>207.957,60</b>	<b>231.990,50</b>	<b>219.501,15</b>

\*Uma vez que a matriz energética brasileira é predominantemente hídrica, trata-se do consumo de energia renovável. O escopo de monitoramento de energia é de 91%, já que temos operações em condomínios e hospitais, localidades as quais não temos acesso ao relógio de monitoramento.

**Consumo de combustíveis de fontes não renováveis (GJ)**

	2018	2019	2020
GLP	410,83	553,96	371,67
Gasolina	3.333,93	2.326,00	1.769,87
Óleo Diesel	2.133,98	1.414,66	1.493,78
Gás Natural Seco	17.814,14	16.739,70	10.756,37
<b>Total</b>	<b>23.692,88</b>	<b>21.034,32</b>	<b>14.391,69</b>

**Consumo de combustíveis de fontes renováveis (GJ)**

	2018	2019	2020
Etanol (Álcool Etílico hidratado)	622,82	1.061,00	1.228,46
Biodiesel	192,57	152,19	178,24
Etanol Anidro	-	-	452,92
<b>Total</b>	<b>815,39</b>	<b>1.213,19</b>	<b>1.859,62</b>

Em 2020, nossa operação teve uma intensidade energética de 0,0027 GJ por exame realizado\*, valor 3,91% menor que o de 2019, atingindo a meta definida internamente de 0,0043 GJ/exame.

Ao mesmo tempo, também calculamos a energia consumida fora da operação, em nossa cadeia de valor, como consequência de nossas atividades. Em 2020, esse valor foi de 23.210,39 GJ, resultando em uma intensidade energética de 0,00029 GJ por exame realizado, valor 93,3% superior ao de 2019.

\*A intensidade energética considera a energia consumida dentro da organização.

**Intensidade Energética**

	2017	2018	2019	2020
Número de exames realizados	68.500.000	74.712.446	82.713.205	79.278.383
Consumo de energia dentro da organização (GJ)	194.380,33	206.851,16	231.959,96	219.501,15
Intensidade energética dentro da organização (GJ por exame realizado)	0,00283	0,00277	0,00280	0,0027
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade	GLP, gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade	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	16.381,78	14.750,28794	12.615,47522	23.210,39
Intensidade energética (fora da organização)	0,00024	0,00020	0,00015	0,00029
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade	Eletricidade	Eletricidade	Combustível e eletricidade	Combustível e eletricidade
Consumo de energia total da organização	210.762,11	221.601,446*	244.575,4354**	242.711,54
Intensidade energética (total da organização)	0,00307	0,00297	0,00296	0,00299
Proporção da intensidade energética de dentro/fora da organização	11,87	14,02	18,39	9,31
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%	100%

\*Os dados referentes ao consumo de energia total da organização em 2018 reportados no relatório anterior foram corrigidos.

\*\*Os dados referentes ao consumo de energia total da organização em 2019 reportados no relatório anterior foram corrigidos.

**Consumo total de energia renovável (GJ)**

	2017	2018	2019	2020
<b>Total</b>	2.449,59	3.678,36	101.312,15	18.171,19
<b>Total de cobertura</b>	100%	100%	100%	100%

Dentre os combustíveis renováveis utilizados, temos Biodiesel, Etanol Anidro, Etanol Hidratado, e energia renovável comprada – sendo que esta última se refere apenas ao ano de 2019. As análises foram realizadas a partir do consumo de energia dentro e fora da organização (Escopos 1, 2 e 3), e que teve como fontes: Combustão Estacionária, Combustão Móvel, Energia Elétrica, Combustão Móvel de Escopo 3 e Transporte e Distribuição (Upstream).

Meta de redução de 10% em relação ao ano anterior.

**Consumo total de energia não renovável (GJ)**

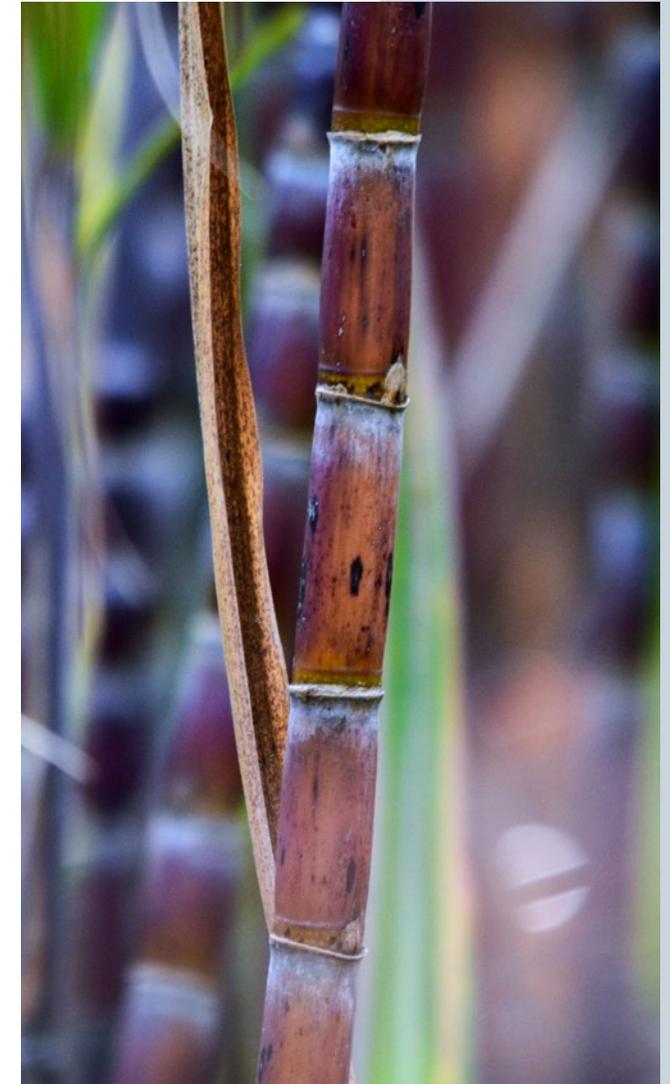
	2017	2018	2019	2020
<b>Total</b>	208.312,51	217.923,08	143.263,29	224.540,35
<b>Total de cobertura</b>	100%	100%	100%	100%

Dentre os combustíveis não-renováveis utilizados, temos Diesel, GLP, Gás Natural, Gasolina Automotiva, e eletricidade comprada não-renovável (SIN). As análises foram realizadas a partir do consumo de energia dentro e fora da organização (Escopos 1, 2 e 3), e que teve como fontes: Combustão Estacionária, Combustão Móvel e Energia Elétrica, Combustão Móvel de Escopo 3 e Transporte e Distribuição (Upstream).

Meta de redução de 10% em relação ao ano anterior.

**EM 2020, ECONOMIZAMOS 1.863,89 GJ DE ENERGIA DECORRENTE DE MELHORIAS NA CONSERVAÇÃO E EFICIÊNCIA EM COMPARAÇÃO AO ANO-BASE DE 2019\*.**

\*As reduções no consumo de energia são obtidas a partir dos valores de medições diretas reportados no Inventário de Emissões, utilizando a Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2021.0.1. Os tipos de energia incluídos no cálculo são combustíveis e eletricidade.



## Resíduos

GRI 102-48 | 301-1 | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-5

Nossos estabelecimentos contam com procedimentos para monitoramento e controle do destino final dos resíduos oriundos da prestação de serviços de saúde, em conformidade com as determinações da legislação ambiental e sanitária. A destinação dos resíduos é definida conforme o tipo, com critérios fundamentados nos procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental e legislação aplicável, e o tratamento varia conforme a disponibilidade nos municípios onde atuamos.

Nesse sentido, a destinação adequada de materiais que possam causar impacto negativo no meio ambiente, como reagentes químicos, filmes de Raios-X, lâmpadas fluorescentes e óleo de cozinha, é uma preocupação constante de nossas unidades. Para nos apoiar nesse processo, contamos com parceiros especialistas na destinação dos mais diversos tipos de resíduos. Nossa preocupação vai além dos requisitos legais e buscamos agregar valor ao processo por meio de outras iniciativas.

A Sede Técnica, em São Paulo, por exemplo, possui um sistema interno de tratamento de resíduos infectantes devidamente licenciado pelo órgão ambiental, que permite, após tratamento e descaracterização, a disposição direta deste material como resíduo comum. As emissões de gases causadores de efeito estufa, provenientes do tratamento e decomposição de resíduos sólidos também estão contempladas no inventário de emissões que realizamos anualmente.

Entre outras medidas tomadas para evitar a geração de resíduos nas próprias atividades da Companhia e em sua cadeia de valor, bem como para gerir impactos significativos dos resíduos gerados, destacamos a comunicação sobre o correto descarte, o monitoramento da geração por meio de indicadores mensais, e treinamentos internos quanto à gestão adequada de resíduos.

Os resíduos gerados pela Companhia são gerenciados por empresas contratadas. As empresas responsáveis pela coleta e disposição final dos resíduos gerados

seguem as legislações vigentes e são responsáveis pela validação de utilização de técnicas de tratamento, que utilizam indicadores biológicos para monitorar e comprovar a sua eficácia.

Em 2020, o desempenho do indicador de intensidade de resíduos comuns (Kg/exame) superou positivamente a meta para o ano, chegando a 0,0182 Kg/exame, frente à meta estabelecida de 0,0186 Kg/exame. A meta de 2021 é manter o resultado alcançado em 2020 (0,0182 Kg/exame), mesmo com a expansão e aumento previsto de procedimentos na Companhia.

**Materiais Usados por Unidade\***

	2018	2019	2020
Tubo de sorologia com gel separador	204.378	224.789	11.784.350
Alça descartável estéril 1ul	103.892	146.738	123.680
Seringa 10ml estéril descartável e sem agulha	342.001	417.955	454.815
Seringa 20ml estéril descartável e sem agulha	182.560	207.437	170.722
Papel A4 com certificação florestal FSC**	92.395	107.553	101.041
Adaptador Holdex Greiner	301.772	410.214***	397.334
Meio de cultura aeróbico/FPlus	242.378	147.906	154.999
Meio de cultura anaeróbico/FPlus	-	114.288	123.483

\*Dados obtidos por meio do levantamento dos códigos dos materiais cadastrados no sistema SAP, por meio do qual os números foram compilados com base nos materiais que foram mais consumidos na companhia

\*\*Pacote de 500 folhas

\*\*\*O volume de Adaptadores Holdex Greiner foi preenchido de forma errada no Relatório de sustentabilidade 2019, sendo corrigido nesta tabela.

**Total de resíduos perigosos gerados (toneladas)\***

Tipo de destinação	2017	2018	2019	2020
Incineração	31,39	34,08	42,02	80,28
Aterro Industrial	2,72	0	0	0
Decaimento	2,95	4,13	10,05	3,65
Autoclave	255,36	239,15	239,31	259,35
Microondas	18,42	19,44	18,2	19,3
Desativação Eletrotérmica	389,31	355,88	387,48	303,46
<b>Total</b>	<b>700,15</b>	<b>652,68</b>	<b>697,06</b>	<b>666,04</b>
% da operação coberto	100%	100%	100%	100%

\*Os dados referentes ao total de resíduos perigosos gerados foram corrigidos em relação aos relatórios anteriores.

**Total de resíduos não perigosos gerados (toneladas)\***

Tipo de destinação	Tipo de resíduo	2017	2018	2019	2020
		Quantidade	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Reciclagem	Resíduo reciclável	288,30	289,51	292,16	264,54
Aterro	Resíduo comum	922,70	890,28	889,54	708,84
<b>Total</b>		<b>1.211,00</b>	<b>1.179,79</b>	<b>1.181,70</b>	<b>973,38</b>
Percentual da operação coberto		100%	100%	100%	100%

\*O escopo de monitoramento dos resíduos é de 88%, uma vez que as unidades passam a ser contabilizadas no indicador no ano seguinte ao de sua inauguração e as novas marcas após o processo de integração nos processos corporativos.

**Resíduos direcionados para disposição/descarte  
(em toneladas)**

Peso de resíduos perigosos incinerados (sem recuperação de energia)	
Resíduos incinerados no local	0
Resíduos incinerados fora do local	80,28
<b>Total</b>	<b>80,28</b>
Peso de resíduos perigosos destinados a outras operações de disposição	
No local	47,23
Fora do local	538,53
<b>Total</b>	<b>585,76</b>
Peso de resíduos não-perigosos destinados a aterros	
Resíduos destinados a aterros locais	0
Resíduos destinados a aterros fora do local	708,84
<b>Total</b>	<b>708,84</b>
Peso de resíduos não-perigosos destinados a outras operações de disposição	
No local	0
Fora do local	264,54
<b>Total</b>	<b>264,54</b>

O montante de resíduos gerados é aferido por processos de pesagem na própria unidade/sede administrativa, onde os colaboradores da limpeza realizam a pesagem e registram as informações em

um formulário específico. As informações do total de resíduos gerados são coletadas e consolidadas pelas áreas envolvidas na gestão dos resíduos do Grupo. O indicador é reportado mensalmente.

**Resíduos gerados anualmente**

	2017	2018	2019	2020
Peso (toneladas)	1.958,228	1.943,786	2.018,453	1.639,426
Percentual da operação coberto	97%	91%	96%	88%

**MAIS RESÍDUOS,  
MAIS RESPONSABILIDADE**

Com a adoção dos protocolos de segurança em função da pandemia da Covid-19, houve um aumento na quantidade de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) utilizados pelos nossos colaboradores. Como tais equipamentos são de uso único, registramos um aumento na quantidade de resíduos gerados, os quais foram destinados na forma de resíduos infectantes, que passam por tratamento prévio à disposição final, a fim de reduzir a possibilidade de contágio e contaminação.



## Água e Efluentes

GRI 303-3 | 303-5

A gestão responsável do consumo de água é uma parte estratégica de nossas operações. Por isso, nos dedicamos constantemente na busca por soluções que contribuam para a redução de consumo em nossas unidades, sem gerar impactos para nossas operações.

Adotamos uma série de medidas para obter maior eficácia no uso do recurso, como a instalação de sistemas de reutilização de água e iniciativas de conscientização dos colaboradores.

Em 2020, reduzimos o consumo de água em 8,65%. O desempenho do indicador de intensidade (m<sup>3</sup>/exame) superou positivamente a meta para o ano, chegando a 0,0035 m<sup>3</sup> por exame, frente à meta estabelecida de 0,0038 m<sup>3</sup>/exame. Para 2021, nossa meta é consumir 0,0033 m<sup>3</sup>/exame, considerando a inclusão das novas unidades de atendimento e de algumas marcas adquiridas.

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. Para elaboração do indicador Índice de consumo de água são utilizados como fonte de cálculo os resultados do total do consumo de água/total de exames realizados nas unidades elegíveis. As unidades passam a ser

contabilizadas no indicador no ano seguinte ao de sua inauguração. São contabilizadas no indicador as unidades que possuem relógio de medição próprio, conta atrelada ou rateio conhecido em m<sup>3</sup>. Unidades que fecharam ou foram descontinuadas contam no indicador até o momento do término das atividades. Tendo o olhar para o cenário hídrico nacional dos últimos tempos, o Grupo Fleury promove não

somente ações de educação ambiental voltadas a conscientização do uso da água como age de forma a melhorar a sua infraestrutura tornando a utilização mais ecoeficiente, por meio de ações como: instalação de redutores de pressão ou torneiras automáticas em substituição aos modelos tradicionais e não utilização de água para limpar as calçadas quando os resíduos puderem ser varridos.

### Volume de água retirada por fonte (m<sup>3</sup>)\*

	2018	2019	2020
Águas subterrâneas	22.430,00	14.817,00	14.509,00
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	166.223,00	147.411,40	125.920,20
<b>Total</b>	<b>188.653,00</b>	<b>162.228,40</b>	<b>140.429,20</b>

\*O escopo de monitoramento do consumo de água é de 74% uma vez que temos operações em condomínios e hospitais, localidades que não temos acesso ao relógio de monitoramento. A Companhia não realiza retirada de água em áreas de estresse hídrico.

### Descarte de água, por qualidade e destinação (m<sup>3</sup>)

	2018	2019	2020
<b>Total de efluentes gerados</b>	<b>167.068,00</b>	<b>148.096,40</b>	<b>140.429,20</b>
<b>Destinação</b>	Rede pública	Rede pública	Rede pública
<b>Método de tratamento</b>	Sem tratamento	Sem tratamento	Sem tratamento
<b>Água foi reutilizada por outra organização</b>	Não	Não	Não

### Consumo total de água anualmente

	2017	2018	2019	2020
Água subterrânea (m <sup>3</sup> )	12.881	22.430	14.817	14.509
Água de abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento (m <sup>3</sup> )	125.881,50	166.223	147.411,40	125.920,20
<b>Percentual da operação coberto</b>	<b>61%</b>	<b>70%</b>	<b>76%</b>	<b>74%</b>

95 ANOS  
Grupo Fleury

Anexos

GRI 102-8 - Perfil de empregados e outros trabalhadores

Colaboradores por gênero e tipo de emprego	Masculino	Feminino
Integral	1.329	4.097
Meio período	853	4.963
Subtotais	2.182	9.060
Total	11.242	

SASB HC-DY-330a.1 - (1) Índice de rotatividade voluntária e (2) involuntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados

Índice de rotatividade voluntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados	a - Dados não são calculados pela Companhia b - 9,0% c - 7,3%
Índice de rotatividade involuntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados	a - Dados não são calculados pela Companhia b - 7,8% c - 8,5%

GRI 401-1 – Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região

Faixa etária	Número total de contratações	Taxa de contratação (%)
Menos que 30 anos	1.302	37,5%
Entre 30 e 50 anos	903	13,9%
Mais que 50 anos	51	6,1%

Gênero	Número total de contratações	Taxa de contratação (%)
Masculino	426	20,2%
Feminino	1.830	21,0%

Região	Número total de contratações	Taxa de contratação (%)
Centro-Oeste	45	21,5%
Nordeste	122	13,2%
Sudeste	1.948	21,8%
Sul	141	20,4%

Faixa etária	Número total de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)
Até 30 anos	777	30,1%
Entre 30 e 50 anos	1.033	15,0%
Acima de 50 anos	106	9,3%

Gênero	Número total de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)
Masculino	379	19,2%
Feminino	1.537	18,4%

Região	Número total de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)
Centro-Oeste	50	23,0%
Nordeste	208	16,5%
Sudeste	1.539	19,6%
Sul	119	18,8%

## GRI 303-1: Interações com a água como recurso compartilhado

### Retirada de água

A água é captada em reservatórios de superfície, tratada e distribuída por concessionárias de serviço público. Além disso, na Sede Técnica (Matriz) em São Paulo, há retirada de água oriunda do poço artesiano (captação subterrânea) e utilização de caminhão pipa em dois momentos: quando há limpeza de caixa d'água e não existe uma redundância que comporte a demanda da unidade ou quando temos algum problema hidráulico e/ou concessionária, o que demanda a contratação desse serviço. No Grupo Fleury, o processo produtivo é a maior fonte consumidora de água. Os padrões mínimos adotados para lançamento de efluentes se baseiam na Resolução Conama 430/2011, que atua em âmbito federal considerando a classificação dos corpos hídricos de cada região. A Companhia não possui unidades instaladas em áreas de mananciais e o indicador de consumo de água é acompanhado mensalmente. A partir desse acompanhamento, planos de ação são desenvolvidos para aprimorar nosso conhecimento sobre o consumo de água e/ou para a redução de consumo de todas as unidades de atendimento e áreas administrativas. Realizamos ações permanentes para a prevenção de vazamentos e desperdício, como vistorias nas unidades de atendimento e campanhas educativas sobre consumo consciente. Quanto ao processo de retirada de água, o Grupo Fleury entende que um dos possíveis impactos diretos seria o agravamento da escassez hídrica em qualquer região onde o a Companhia está instalada. Em relação aos impactos indiretos, um exemplo seria o racionamento de água na região. A abordagem para identificar os impactos relacionados à retirada de água é feita por meio do monitoramento do consumo de água em cada unidade mensalmente, tendo como base os dados coletados através dos hidrômetros.

### Consumo

A água utilizada pelo Grupo Fleury é destinada ao consumo humano e manutenção da vida, em sistemas de refrigeração e ar-condicionado e na realização dos serviços da Companhia. Entre os impactos diretos e indiretos da Companhia no consumo de água, ressaltamos que o processo produtivo é a maior fonte consumidora de água. Destacamos que o Grupo Fleury não possui unidades instaladas em áreas de mananciais e o indicador de consumo de água é acompanhado mensalmente, a partir do desenvolvemos planos de ação para aprimorar nosso conhecimento sobre o consumo de água e/ou para a redução de consumo de todas as unidades de atendimento e áreas administrativas. Nesse sentido, realizamos ações permanentes para a prevenção de vazamentos e desperdício, como vistorias nas unidades de atendimento e campanhas educativas sobre consumo consciente.

### Descarte

O Grupo Fleury reitera o seu compromisso com o uso sustentável da água como uma prioridade em todas as unidades e desenvolve estratégias e projetos para garantir a máxima eficiência no seu uso. O recurso natural é considerado essencial para a atividade fim da Companhia, além de assegurar os padrões sanitários dos processos e dos produtos, como a higienização de áreas, equipamentos e utensílios na operação. Todo efluente é tratado pelo sistema público. Os padrões mínimos adotados para lançamento de efluentes se baseiam na Resolução Conama 430/2011, além das legislações pertinentes aos estados e municípios onde a Companhia está presente. A água utilizada pela Companhia é descartada na Rede Pública de Esgoto e monitoramos periodicamente nossos efluentes através de análises, somada à limpeza das caixas de gordura.

### Envolvimento de stakeholders

Entre as iniciativas desenvolvidas pela Companhia no sentido de envolver seus *stakeholders* quanto aos impactos significativos relacionados à água, destacamos a implementação de comunicação visual tratando da importância do recurso natural, bem como o seu consumo consciente, o que é feito por meio de comunicados disponíveis em locais de uso comum, como nos lavatórios. Para os fornecedores, contamos com o Programa de Excelência da Cadeia de Relacionamento (PERC), que fomenta a implantação de um programa de gestão ambiental junto aos fornecedores de grande impacto. Além disso, considerado que agravamento da crise hídrica impacta a biodiversidade, a sobrevivência humana e também aumenta a concorrência pelo uso da água, temos nos empenhado na gestão cada vez mais eficiente dos recursos hídricos em nossos processos produtivos, direcionando nesse pilar todas as iniciativas de redução de consumo e reutilização de água. No último ano, avançamos com nossa agenda de compromissos em relação à gestão desse recurso nos processos produtivos e na cadeia de valor. Um exemplo prático é que no ano de 2021 teremos um Programa Estratégico dentro do escritório de PMO voltado à questão da redução do consumo de água da Companhia.

## GRI 303-2: Gestão de impactos relacionados ao descarte de água

Os padrões mínimos de descarte de água são baseados nas legislações municipais, estaduais e federais para cada unidade do Grupo Fleury, que definem as exigências mínimas. Além disso, as unidades do Grupo Fleury têm seus efluentes monitorados semestralmente através de análise físico-química. Os lançamentos estão de acordo com a legislação vigente e não prejudicam as características dos corpos d'água. A maioria das unidades do Grupo Fleury gera apenas efluente doméstico, coletado pelo sistema de esgoto da companhia de saneamento do Estado em que a unidade se encontra. Tanto o descarte quanto a captação de água nas unidades do Grupo Fleury não afetam significativamente o volume dos corpos hídricos.



SASB HC-DY-230a.2 - Descrição das políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde protegidas (PHI) e outras informações de identificação pessoal (PII)

<p>Contamos com uma série de políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde protegidas (PHI) e outras informações de identificação pessoal (PII):</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Segurança da Informação</li> <li>- Política de Privacidade dos Dados</li> <li>- Instrução de Trabalho sobre Gestão de Incidentes de Segurança da Informação</li> <li>- Instrução de Trabalho sobre Concessão e Revogação de Acesso</li> <li>- Instrução de Trabalho sobre Gestão de Mídias e Dispositivos Móveis</li> <li>- Instrução de Trabalho sobre Configuração de Senhas</li> <li>- Instrução de Trabalho sobre Uso da Internet</li> <li>- Instrução de Trabalho sobre Desenvolvimento Seguro</li> <li>- Instrução de Trabalho sobre Uso do Correio Eletrônico</li> <li>- Norma Interna sobre acesso às rotinas de consulta resultado</li> </ul>
<p>Além disso, contamos com treinamentos relacionados à proteção das informações médicas e pessoais dos clientes em nossa plataforma da Universidade Corporativa, entre os quais destacam-se:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treinamento sobre Políticas de Segurança da Informação</li> <li>- Treinamento sobre Segurança da Informação em tempos de trabalho remoto</li> <li>- Treinamento sobre Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)</li> <li>- Treinamento sobre Política de Divulgação de Informação</li> </ul>

Adicionalmente, fazemos uso das seguintes tecnologias e sistemas implementados para a proteção de dados:

<b>I. Primeira Camada de Proteção de Dados para aplicações Web e sites de Consulta de Resultados (CloudFlare)</b>	<b>II. Segunda Camada de Proteção de Dados para aplicações Web, sites de Consulta de Resultados e Acesso à Internet</b>	<b>III. Terceira Camada de Proteção de Dados para aplicações Web, sites de Consulta de Resultados e Acesso à Internet e aplicações internas</b>	<b>IV. Quarta Camada de Proteção de Dados para aplicações Web, sites de Consulta de Resultados e Acesso à Internet e aplicações internas</b>	<b>V. Protocolos seguros de comunicação Web com criptografia - HTTPS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proteção contra ataques massivos – antiDDoS</li> <li>b. Proteção contra ataques avançados de aplicação – WAF (Web Application Firewall)</li> <li>c. Balanceamento de carga para o tráfego direcionado a servidores corporativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proteção contra ataques massivos – antiDDoS</li> <li>b. Proteção contra ataques avançados de aplicação – WAF (Web Application Firewall)</li> <li>c. Balanceamento de carga para o tráfego direcionado a servidores corporativos</li> <li>d. Proteção contra invasões e ataques – IPS (Intrusion Prevention System)</li> <li>e. Proteção contra contaminação contra vírus – Antivírus</li> <li>f. Proteção contra contaminação contra aplicações de código malicioso – Anti-Malware</li> <li>g. Proteção contra contaminação contra acesso a sites de código malicioso ou de comando e controle – Bloqueio de tráfego</li> <li>h. Proteção contra contaminação contra redes de robôs – Anti-BotNet</li> <li>i. Proteção Contra Ataques de Ameaças Avançadas – Threat Intelligence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SOC – Security Operation Center</li> <li>b. SIEM – Security Information Event Management</li> <li>c. VM/PM – Vulnerability Management/Patch Management</li> <li>d. PAM/PIM – Privilege Access Management/Privilege Identity Management</li> <li>e. IAM – Identity Access Management</li> <li>f. Network IDS (Intrusion Detection System)</li> <li>g. 2FA/MFA – Multi Factor Authentication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proteção contra contaminação contra vírus – Antivírus</li> <li>b. Proteção contra contaminação contra aplicações de código malicioso – Anti-Malware</li> <li>c. Proteção Contra Ataques de Ameaças Avançadas – Threat Intelligence</li> <li>d. Proteção contra contaminação contra acesso a sites de código malicioso ou de comando e controle – Bloqueio de tráfego</li> <li>e. Plataforma de proteção de dispositivos de usuário final – EPP (End Point Protection)</li> <li>f. Plataforma de proteção de dispositivos de usuário final com AV de Próxima Geração – EDR(EndPoint Detection &amp; Response)</li> <li>g. Análise de Comportamento para prevenção de comprometimentos – SandBox</li> <li>h. Bloqueio de acesso a unidades externas de armazenamento via USB</li> </ul>	<p>Por fim, o “ciclo de vida” das informações, ou seja, como é feita sua coleta, uso, retenção, processamento, divulgação e destruição, é acessível publicamente no link <a href="https://www.fleury.com.br/portal-de-privacidade">https://www.fleury.com.br/portal-de-privacidade</a></p>

Estratégia de Cidadania Corporativa

Nossa matriz de materialidade, que passa por revisões a cada 3 anos, apresenta em sua versão de 2020 como um dos temas materiais e direcionador estratégico a Formação de Alianças e Parcerias, entendida como “criar redes com stakeholders e fortalecer o posicionamento do grupo no ecossistema de saúde”. Esse ponto também é reforçado como um habilitador do planejamento estratégico da Companhia. As iniciativas sociais nos apoiam ao formar redes com parceiros, instituições do terceiro setor, comunidade e empresas. Isso fortalece nosso posicionamento como um player de destaque no mercado de saúde.

A área de Cidadania Corporativa define três tipos de voluntariado na organização:

1. Voluntariado Estratégico: contribui com conhecimentos específicos sobre determinado assunto;
2. Voluntariado Médico e Técnico: envolve profissionais de saúde que possam colocar seu conhecimento em prática;
3. Voluntariado Tático: contribui solidariamente com qualquer tipo de trabalho voluntário.

Dessa forma, entendemos que o tipo de voluntário requisitado varia de acordo com a

necessidade do projeto, o que se replica ao pensar em parcerias, aparelhos e insumos. Parcerias são traçadas, aparelhos são emprestados e insumos doados, conforme a demanda que determinado projeto apresenta e após avaliação interna, resolvemos endereçar. É importante ressaltar que esse é um desafio constante, visto que anualmente contactamos empresas que possuam missão, visão e valores alinhados aos do Grupo Fleury e por isso, são comprometidas com seu papel transformador perante a sociedade.

Como exemplo de prioridades em saúde, podemos ressaltar as diversas iniciativas ligadas à prevenção da Covid-19, como: a mobilização médica interna para atender uma população socialmente vulnerável por meio de teleconsultas, tirando dúvidas relacionadas ao tema. Também doamos e subsidiamos junto à empresas parceiras, uma grande quantidade de testes PCR e sorológicos para identificação do vírus. Ainda, colocamos o conhecimento médico e técnico à disposição da sociedade, oferecendo plataformas de teleconsulta, protocolos de retorno à atividades para ONGs, lives abertas para a sociedade e participação no projeto soropidemiológico para monitorar a prevalência da infecção por SARS-CoV-2 no Município de São Paulo.

Prioridades	Projeto	Objetivo do projeto	Benefícios ao negócio	Indicadores	ODS relacionados
Educação e capacitação em saúde	Projeto Pescar	Capacitação de jovens em vulnerabilidade social para ingresso no mercado de trabalho	Absorção em vagas da Cia com profissionais mais engajados com menor índice de absenteísmo e maiores taxas de retenção	Taxa de empregabilidade/Taxa de absorção em vagas internas da Cia	
	Colabinar	Aulas ao vivo de colaboradores voluntários sobre diferentes temas	Ampliação do conhecimento; Ampliação do impacto social da Cia; engajamento dos colaboradores com a Companhia	Número de voluntários engajados	 
Voluntariado médico e atendimento em saúde	Domingo Rosa	Abertura de unidades em todos os estados em que o Grupo atua para atendimento médico e realização de exames para pacientes em vulnerabilidade social em parceria com instituições filantrópicas, secretarias de saúde e hospitais universitários	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia; engajamento dos colaboradores com a Companhia	Número de pacientes atendidos/ Número de voluntários/Número e valor financeiro de exames doados	
	Adote um Idoso	Mobilização de colaboradores para atendimento virtual de idosos em situação de vulnerabilidade	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia; engajamento dos colaboradores com a Companhia	Número de voluntários engajados	

Prioridades	Projeto	Objetivo do projeto	Benefícios ao negócio	Indicadores	ODS relacionados
Combate à Covid-19	Telecorona Solidário	Teleorientação sobre COVID-19 para a comunidade abrangida pelo projeto Abrece Seu Bairro na Bela Vista em parceria com o Sirio-Libanês	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia; engajamento dos colaboradores com a Companhia	Número de pacientes atendidos/ Número de voluntários	 
	Parceria Governo SP	Realização de 25.900 RT-PCR para o governo de SP em parceria com Coca-cola, Coca-cola Femsa e Bradesco Seguros	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de pacientes atendidos/ Número de exames realizados	
	Parceria Cielo	Doação de 4.500 Rt-PCR e sorologia COVID para funcionários do Incor e assistidos pelas Casas André Luiz	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de pacientes atendidos/ Número de exames realizados	
	Corona Zero	Realização de 11.500 exames RT-PCR para o projeto do Rotary Brasil (testagem em instituições de longa permanência) em parceria com o fundo Todos pela Saúde	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de pacientes atendidos/ Número de exames realizados	
	Casa 1	Doação de exames RT-PCR para funcionários e moradores da república de acolhida à população trans e LGBTQIA+	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de pacientes atendidos/ Número de exames realizados	
	Instituto Bob Burnquist	Doação de 5.000 máscaras a hospitais da Baixada Fluminense	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	
	Protocolo Acaia	Elaboração do protocolo de retorno às atividades educacionais do Instituto Acaia, apoiado pela BP	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados/Número de voluntários	
	Segunda opinião Tomografia	Parceria com o aplicativo Join, para 2ª opinião gratuita de tomografia e radiografias de tórax, para hospitais públicos	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	
	SoroEpi MSP	Projeto “Inquéritos soroepidemiológicos seriados para monitorar a prevalência da infecção por SARS-CoV-2 no Município de São Paulo	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	
	Projeto RadVid	Ação organizada por radiologistas de todo o país com o intuito de criar um banco de dados com exames de raios-X e tomografia de tórax e ajudar profissionais de saúde no diagnóstico de casos de Covid-19	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	
Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (Proad-SUS)	Validação do protocolo do uso dos medicamentos em teste para pacientes graves e moderados.	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados		

Prioridades	Projeto	Objetivo do projeto	Benefícios ao negócio	Indicadores	ODS relacionados
Combate à COVID 19	Parceria com a Kunumi	Parceria com o objetivo de desenvolver algoritmos para identificação e comparação de padrões de componentes sanguíneos avaliados em hemogramas	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	 
	Covid-19 Data Sharing/BR	Repositório de informações clínicas da Covid-19, criado pela Fapesp) com o objetivo de compartilhar informações clínicas de pacientes para subsidiar pesquisas científicas	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	
	Cuidar Digital	Plataforma gratuita para realização de consultas à distância para médicos	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	
	Pupilla	Plataforma integrada de educação médica gerenciada a partir de pilares de especialidades médicas.	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	
	Além dos Muros/Webinar Médicos	Lives organizadas pela Universidade Corporativa e <i>webinars</i> da Diretoria Médica com intuito de disseminar conhecimento durante a pandemia	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Companhia	Número de beneficiados	

## Informações sobre razão e diferença da remuneração, salário e bônus oferecidos aos colaboradores

### Razão do salário base por gênero

Categoria funcional	Razão
Executivos*	0.952
Gerentes**	0.981

\*Executivos: Diretoria Executiva, Diretores e Conselho. Exceto presidentes (CEO e Chairman).

\*\*Gerentes: Gerentes e Gerentes Srs.

### Proporção do bônus entre gêneros

Média	36,70%
Mediana	70,90%

A memória de cálculo utilizada foi (salário mulher/salário homem) X 100.

### Razão da remuneração\* por gênero

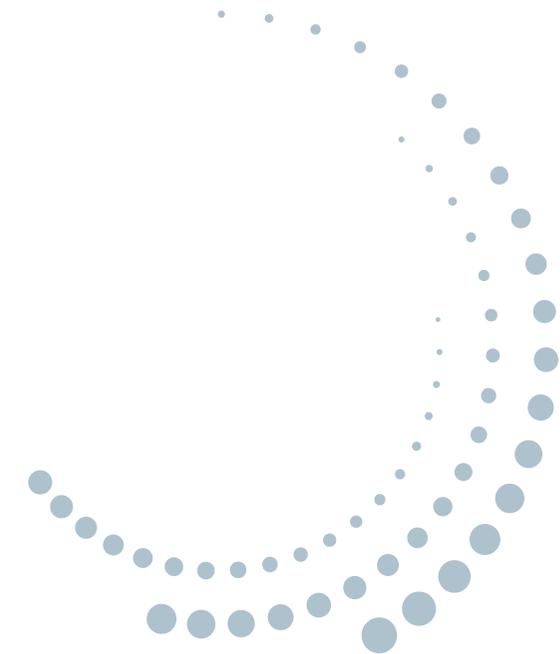
Categoria funcional	Razão
Gerentes	1.05
Nível de não-gestão	0.82

\*Salários e benefícios.

### Proporção salarial entre gêneros

Média	61,20%
Mediana	75%

A memória de cálculo utilizada foi (salário mulher/salário homem) X 100.



## Impactos sociais positivos gerados pela Companhia

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 203-1

Em 2020, realizamos 44.891 exames de imagem e análises clínicas, sendo 3.567 de natureza filantrópica e os outros 41.324, sendo exames de Covid-19 subsidiados em menor custo por meio de uma parceria com diversas instituições e empresas privadas. A totalidade de exames representa o valor de R\$ 1.452.288,33, ao analisar seus valores em Tabela SUS sendo assim, uma quantia economizada pelo setor público.

Outra iniciativa é o Projeto Pescar na regional Rio Grande do Sul que tem como objetivo o desenvolvimento profissional e pessoal de jovens aprendizes para o mercado de trabalho. Ao analisarmos o índice de empregabilidade dos jovens participantes nos últimos cinco anos, observamos uma taxa de absorção de 46% sendo contratados internamente. Em 2020 o projeto foi suspenso devido a pandemia, sendo retomado em 2021.

Ainda, sabe-se que o acesso a programas de rastreamento mamográfico pode reduzir a mortalidade por câncer de mama em mais de 20%. Dessa forma, através das iniciativas Projeto Escola e Domingo Rosa, realizamos um total de atendimentos de 546 pacientes, com realização de um total de 103 biópsias. Sabe-se que a identificação de tumores malignos em estágio inicial, aumenta em 90% a possibilidade de sobrevida em cinco anos. Todas as pacientes foram encaminhadas e reguladas para o tratamento pelo SUS com acompanhamento da instituição.

### Investimentos sociais realizados

Categoria	Valor
Investimento social privado	R\$ 1.022.853,62
Leis de Incentivo Fiscal	R\$ 2.000.000,00
Tempo de voluntariado dos colaboradores	R\$ 214.467,83
Doações por liberalidade	R\$ 92.367,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 3.329.688,45</b>

### Percentuais dos investimentos sociais realizados

Categoria	Destinação	% do total
Doações filantrópicas	R\$ 2.000.000,00 via Leis de Incentivo Fiscal, R\$ 47.867,34 para a Fundação Pescar, R\$ 24.500,00 para o Instituto PROA e R\$ 20.000,00 para o Instituto Burnquist	63%
Investimentos nas comunidades	R\$ 1.022.853,62 por meio da doação de 3.567 exames de imagem e de análises clínicas e R\$ 214.467,83 em custo equivalente a 4.999,25 horas de trabalho voluntário	37%
Iniciativas comerciais	-	0%
<b>Total</b>	-	<b>100%</b>

### Contribuições Filantrópicas

Categoria	Valor	% do total
Doações em espécie	R\$ 2.092.367,00	63%
Tempo de voluntariado dos colaboradores	R\$ 214.467,83	6%
Doações em serviços	R\$ 1.022.853,62	31%
<b>Despesas gerais de gestão</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>R\$ 3.329.688,45</b>	<b>100%</b>

### Indicadores sociais

Indicador	Descrição	Resultados 2020	Percentual da operação coberto
Participações Voluntárias	Considera a participação dos colaboradores em iniciativas sociais promovidas pela Companhia	2.270	100%
Beneficiados Assistidos	Considera o total de pessoas beneficiadas diretamente pelas iniciativas sociais da Companhia	1.394	100%
Investimento Social Privado	Considera o Investimento Social Privado realizado pela Companhia	R\$ 3.329.688,45	100%

## Índice de Conteúdo GRI

GRI 102-55

Standard	Disclosures		Referência/Resposta Direta	Pacto Global
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS – 2016</b>				
<b>DISCLOSURES GERAIS</b>				
GRI 102: Disclosures Gerais	102-1	Nome da organização	Página 24	–
	102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Páginas 24, 25 e 29	–
	102-3	Localização da sede	Página 24	–
	102-4	Número de países em que a organização opera	Página 24	–
	102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Sociedade Anônima (S.A.)	–
	102-6	Mercados atendidos	Página 24	–
	102-7	Porte da organização	Páginas 24 e 70	–
	102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	Páginas 80 e 127	6
	102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Não houve mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores durante o período reportado.	–
	102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Página 42	–
	102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Página 54	–
	102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Coalizão Saúde</li> <li>• Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica</li> <li>• Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/medicina Laboratorial</li> <li>• Conselho Empresarial de Medicina e Saúde da Associação Comercial do RJ</li> <li>• Câmara Americana de Comércio - AMCHAM-SP</li> <li>• Sindicato de Hospitais de Clínicas e Laboratórios do Estado de São Paulo</li> </ul>	–
	102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Página 4	–
	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	Páginas 30 e 38	–
	102-18	Estrutura de governança	Página 32	–
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Páginas 7 e 55	–	
102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	Página 80	3	
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	Página 7	–	
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fleury Centro de Procedimentos Médicos Avançados S.A.</li> <li>• Papaiz Associados Diagnósticos por Imagem S.A.</li> <li>• Serdil Serviço Especializado em Radiodiagnóstico Ltda.</li> <li>• Diagmax Participações Societárias S.A.</li> </ul>	–	

Standard	Disclosures		Referência/Resposta Direta	Pacto Global
GRI 102: Disclosures Gerais	102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Página 7	–
	102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Página 7	–
	102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Página 122	–
	102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	Página 7	–
	102-50	Período coberto pelo relatório	1º de janeiro até 31 de dezembro de 2020	–
	102-51	Data do relatório anterior mais recente	2019	–
	102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual	–
	102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Página 7	–
	102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: opção essencial.	–
	102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Página 135	–
	102-56	Verificação externa	Página 145	–
<b>Tema material: Experiência do Cliente</b>				
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 72	–
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 73 e 76	–
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 73 e 76	–
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente – 2016	416-1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Página 73	–
	416-2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Não foram identificados casos em 2020.	–
GRI 418: Privacidade do Cliente – 2016	418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Em 2020, não houve registro de reclamações específicas relacionadas à privacidade dos dados que tenham sido associados a eventos confirmados de vazamento de dados. Além disso, não houve confirmação de incidentes de segurança da informação classificados como críticos e com alto potencial de impacto aos titulares dos dados.	–
SASB HC-DY 230a: Privacidade do paciente e registros eletrônicos de saúde - 2018	HC-DY-230a.2	Descrição das políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde protegidas (PHI) e outras informações de identificação pessoal (PII)	Página 129	–

Standard	Disclosures		Referência/Resposta Direta	Pacto Global
SASB HC-DY 230a: Privacidade do paciente e registros eletrônicos de saúde - 2018	HC-DY-230a.3	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo (a) informações de identificação pessoal (PII) apenas e (b) informações de saúde protegidas (PHI), (3) número de clientes afetados em cada categoria, (a) apenas PII e (b) PHI	Página 78	-
	HC-DY-230a.4	Quantidade total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados.	Página 78	-
SASB HC-DY 270a: Transparência de preços e cobrança - 2018	HC-DY-270a.1	Descrição de políticas ou iniciativas para garantir que os pacientes são adequadamente informados sobre preço antes de se submeter a um procedimento	No momento da abertura da sua ficha na unidade de atendimento, é feito o cadastro do cliente para realização de exame, momento em que ele é questionado se o atendimento será via particular ou convênio. Caso seja particular, o atendente questiona se o cliente sabe o valor do procedimento, sendo informado sobre ele caso tenha alguma divergência sobre o valor que deverá pagar pelos exames. Caso seja convênio, e por algum motivo o convênio não libere a execução do procedimento, o cliente é informado sobre o valor do procedimento particular, decidindo se irá ou não realizar o exame. Em caso positivo, o cliente realiza o pagamento antes da realização do exame.	-
	HC-DY-270a.2	Discussão de como as informações de preços de serviços são disponibilizadas publicamente	Ao entrar em contato com a Companhia via Central de Atendimento, o cliente é informado sobre o valor real do procedimento válido para aquele dia, que deve ser confirmado no dia da realização.	-
	HC-DY-270a.3	Número dos 25 serviços mais comuns da entidade para os quais as informações de preços estão publicamente disponíveis, porcentagem do total de serviços realizados (por volume) que eles representam	O Grupo Fleury não publica informações sobre preços de operadoras. A informação sobre preços na modalidade particular pode ser obtida mediante solicitação na nossa Central de Atendimento.	-

**TEMA MATERIAL: ALIANÇAS E PARCERIAS**

GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 55	-
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 55	-
	103-3	Evolução da gestão	Página 55	-
GRI 102: Disclosures Gerais - 2016	102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	Páginas 7 e 55	-
	102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Páginas 7 e 55	-

Standard	Disclosures		Referência/Resposta Direta	Pacto Global
<b>TEMA MATERIAL: IMPACTO AMBIENTAL</b>				
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 111	–
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 111	–
	103-3	Evolução da gestão	Página 111	–
GRI 301: Materiais – 2016	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 112	7,8
GRI 302: Energia – 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 119	7,8
	302-2	Consumo de energia fora da organização	Página 119	7,8
	302-3	Intensidade energética	Página 119	8
	302-4	Redução do consumo de energia	Página 119	8
GRI 303: Água – 2016	303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	Página 128	7,8
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 128	7,8
	303-3	Discriminação da retirada total de água por tipo de fonte, inclusive de áreas sob estresse hídrico	Página 125	8
	303-5	Consumo total de água	Página 125	7,8
GRI 306: Resíduos – 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos.	Página 122	8
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos.	Página 122	8
	306-3	Resíduos gerados	Página 122	8
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Todos os resíduos gerados pela Companhia são destinados para disposição final.	8
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	Página 122	8
SASB HC-DY 150a: Gestão de resíduos – 2018	HC-DY-150a.1	Quantidade total de lixo hospitalar, porcentagem (a) incinerado, (b) reciclado ou tratado, e (c) aterrado.	Todo o resíduo infectante gerado pela Companhia se enquadra na opção (b) Reciclado ou Tratado. Em 2020, foram geradas 585,76 toneladas de resíduo infectante (incluindo o radioativo após decaimento), sendo que 100% do resíduo infectante foi tratado (autoclave, micro-ondas ou desativação eletrotérmica).	8
	HC-DY-150a.2	Quantidade total de resíduos farmacêuticos: (1) perigoso e (2) não perigoso, porcentagem(a) incinerado, (b) reciclado ou tratado, e (c) aterrado	Todo o resíduo farmacêutico gerado pela Companhia (equivalente ao químico) se enquadra na opção (a) Incineração. Sendo assim, em 2020 tivemos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80,28 toneladas de resíduo químico gerado</li> <li>• 100% do resíduo químico incinerado</li> <li>• 100% do resíduo farmacêutico (equivalente ao químico) é considerado como perigoso pela Companhia.</li> </ul>	8

Standard	Disclosures		Referência/Resposta Direta	Pacto Global
<b>TEMA MATERIAL: INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA</b>				
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 58	–
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 58	–
	103-3	Evolução da gestão	Página 58	–
GRI 201: Desempenho Econômico – 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 70	–
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Página 115	–
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos – 2016	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Nossos principais impactos econômicos indiretos acontecem nos temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas de serviço e soluções em saúde (pág 25)</li> <li>• Compartilhamento de conhecimento técnico e científico (pag 102)</li> <li>• Promoção de iniciativas voltadas para educação em saúde nas comunidades (pag 102)</li> <li>• Iniciativas sociais de voluntariado, voltadas para promover o acesso das populações em situação de vulnerabilidade social a exames e unidades de saúde localizadas nos municípios que habitam (pag 104)</li> <li>• Fomento de pesquisa, por meio do desenvolvimento de parcerias e estabelecimento de convênios com instituições de pesquisa nacionais e internacionais de referência (pág 102)</li> </ul>	–
<b>TEMA MATERIAL: INVESTIMENTO SOCIAL E INFLUÊNCIA NA SOCIEDADE</b>				
GRI 103: Forma de Gestão – 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Páginas 102, 104 e 107	–
	103-2	Gestão sobre o tema material	Páginas 102, 104 e 107	–
	103-3	Evolução da gestão	Páginas 102, 104 e 107	–
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 2020 investimentos decorrentes de processos de licenciamento.	–
GRI 412: Avaliação em Direitos Humanos – 2016	412-1	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos	A avaliação de riscos em Direitos Humanos realizada pelo Grupo Fleury foi feita com base nas diretrizes e políticas corporativas, que envolvem a Companhia como um todo. Diante disso, optamos por não realizar uma análise focada em regiões ou em operações específicas, entendendo que os riscos genéricos podem ocorrer em todas as operações da Companhia. Destacamos que as novas marcas do Grupo Fleury também passaram pelos processos de integração. Uma vez que não foram identificados desvios na análise de riscos, não houve necessidade de tomada de ações corretivas, o que nos levou à conclusão de que os controles adotados pela Companhia nesse sentido já estavam implantados. Ainda assim, quaisquer desvios que eventualmente ocorram no dia a dia são registrados e tratados pelo Canal de Confiança do Grupo Fleury.	1

Standard	Disclosures		Referência/Resposta Direta	Pacto Global
GRI 412: Avaliação em Direitos Humanos - 2016	412-3	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	<p>O mecanismo adotado pela Companhia consiste na inclusão, em 100% dos acordos e contratos, de cláusulas relacionadas a direitos humanos, por meio dos anexos de Sustentabilidade, Cidadania Corporativa e Anticorrupção.</p> <p>Em 2020, 150 acordos de investimento significativo incluíram essas cláusulas, representando 100% do total. Definimos acordos de investimentos significativos como todos os contratos firmados com parceiros que, dentro de uma avaliação de curva ABC, se classificaram na curva A, seja por representatividade estratégica ou por Spend financeiro.</p>	2
GRI 413: Comunidades Locais - 2016	413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	100% das nossas operações contam com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos ou desenvolvimento local, descritos nas páginas 102 e 104. Todos os projetos que apoiamos são escolhidos com base em nossa estratégia de atuação social e na política de voluntariado do Grupo, com foco no desenvolvimento local e planos de engajamento bem definidos. Apesar de agirmos sempre em âmbito nacional, contemplando 100% da área de operação da companhia, as ações são divididas e organizadas de acordo com as nossas regionais.	1
GRI 413: Comunidades Locais - 2016	413-2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Nossas operações não trazem como consequência o impacto real e ou potencial negativo significativo em comunidades locais.	1,2
	414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Página 108	1,2
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores - 2016	414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	<p>Em 2020, 47 fornecedores da Companhia foram submetidos a avaliações de impactos sociais. Não realizamos a mensuração dos seguintes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de fornecedores identificados como causadores de impactos sociais negativos significativos, potenciais e reais;</li> <li>• Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos sociais significativos reais e potenciais com os quais foram acordadas melhorias com base nas avaliações;</li> <li>• Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos sociais significativos reais e potenciais com os quais a organização encerrou seu relacionamento com base nas avaliações.</li> </ul>	2

Standard	Disclosures		Referência/Resposta Direta	Pacto Global
GRI 415: Políticas Públicas - 2016	415-1	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminadas por país e destinatário/beneficiário	O Grupo Fleury não realiza contribuições políticas em dinheiro ou qualquer outra forma. Conforme explicita o Código de Confiança, a Companhia não tem nenhum posicionamento político e não realiza doações com esta finalidade. Além disso, não realizamos qualquer tipo de contribuição com campanhas políticas, organizações políticas, lobistas ou organizações de lobby, associações comerciais, grupos voltados a promover isenção de impostos e outros gastos esporádicos (como votação de medidas, leis ou referendos).	10
<b>TEMA MATERIAL: MUDANÇAS CLIMÁTICAS</b>				
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 112	-
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 112	-
	103-3	Evolução da gestão	Página 112	-
GRI 305: Emissões - 2016	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Página 112	7,8
	305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	Página 112	7,8
	305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Página 112	7,8
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 112	8
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 112	8,9
<b>TEMA MATERIAL: RELACIONAMENTO COM COLABORADORES</b>				
GRI 103: Forma de Gestão - 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Página 80	-
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 80	-
	103-3	Evolução da gestão	Página 80	-
GRI 102: Governança - 2016	102-38	Proporcionalidade das remunerações	A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os empregados é de 84 vezes. Como remuneração, consideramos o salário e os benefícios recebidos pelos colaboradores, sendo que os valores estão baseados em reais (BRL). O cálculo considera o CEO e não considera Aprendizes e Estagiários.	6
GRI 401: Emprego - 2016	401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Página 86 e 127	6
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Página 95	-
	401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Página 95	6

Standard	Disclosures		Referência/Resposta Direta	Pacto Global
GRI 403: Saúde e Segurança no Trabalho - 2016	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 96	–
	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 96	–
	403-3	Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho	Página 96	–
	403-9	Acidentes de trabalho	Página 96	–
	403-10	Doenças profissionais	Página 96	–
GRI 404: Treinamento e Educação - 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 90	6
GRI 404: Treinamento e Educação - 2016	404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Além dos programas descritos na página 90, 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.	–
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 86	6
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades - 2016	405-1	Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores	Páginas 34, 36 e 81 100% da força de trabalho da Companhia está alocada no Brasil. Os dados reportados contemplam 100% dos colaboradores da Companhia.	6
	405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Página 81 100% dos colaboradores são cobertos pela análise salarial.	6
GRI 406: Não discriminação - 2016	406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Página 85	6
SASB HC-DY-330a: Recrutamento, desenvolvimento e retenção de colaboradores - 2018	HC-DY-330a.1	(1) Índice de rotatividade voluntária e (2) involuntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados	Página 86 e 127 Não calculamos o índice de rotatividade dos médicos.	
	HC-DY-330a.2	Descrição dos processos de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde	Páginas 86 e 88	

## Mapa de ODS

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) representam a união dos desejos de sociedade, governo e empresas por um mundo melhor. Por meio de um grande processo

de consulta global, capitaneado pela Organização das Nações Unidas (ONU), foram definidos 17 objetivos a serem alcançados até 2030 rumo à sustentabilidade.



**3 SAÚDE E BEM-ESTAR**  
Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Protagonismo no combate à pandemia – p. 10  
Destaques de 2020 – p. 17  
Visão de Futuro – p. 50  
O paciente no centro do cuidado – p. 71  
Colaboradores – p. 79  
Impacto Social – p. 101



**4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**  
Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

Protagonismo no combate à pandemia – p. 10  
Destaques de 2020 – p. 17  
O paciente no centro do cuidado – p. 71  
Colaboradores – p. 79



**5 IGUALDADE DE GÊNERO**  
Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

Governança e Gestão de Riscos – p. 31  
Colaboradores – p. 79



**8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO**  
Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todos

Desempenho – p. 67  
Colaboradores – p. 79



**9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA**  
Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

Inovação e Transformação Digital – p. 57  
Ecoeficiência Operacional – p. 110



**12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS**  
Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

Impacto Social – p. 101  
Ecoeficiência Operacional – p. 110



**13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA**  
Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos

Ecoeficiência Operacional – p. 110



**16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES**  
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis

Governança e Gestão de Riscos – p. 31  
O paciente no centro do cuidado – p. 71  
Colaboradores – p. 79



**17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO**  
Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Protagonismo no combate à pandemia – p. 10  
Destaques de 2020 – p. 17  
Visão de Futuro – p. 50  
Inovação e Transformação Digital – p. 57  
Impacto Social – p. 101

Mapa de Capitais



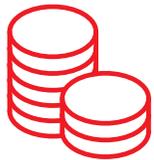
**CAPITAL**  
Social e de Relacionamento

p. 11	p. 51
p. 18	p. 58
p. 24	p. 72
p. 32	p. 102



**CAPITAL**  
Humano

p. 11	p. 58
p. 18	p. 72
p. 24	p. 80
p. 32	p. 102
p. 51	



**CAPITAL**  
Financeiro

p. 11	p. 68
p. 18	p. 102
p. 51	p. 111



**CAPITAL**  
Intelectual

p. 11	p. 58
p. 18	p. 72
p. 32	p. 80
p. 51	



**CAPITAL**  
Manufaturado

p. 11	p. 68
p. 18	p. 72
p. 24	p. 102
p. 51	p. 111
p. 58	



**CAPITAL**  
Natural

p. 18
p. 51
p. 111

## DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS



### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo Fleury S.A. (Fleury), para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2020 (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 e Princípios<sup>1</sup> da 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 2020.

### 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, incluindo os indicadores GRI associados aos tópicos materiais;
2. Análise de evidências documentais fornecidas pelo Fleury para o período coberto pelo Relatório (2020);
3. Avaliação dos sistemas utilizados para compilação de dados;
4. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pelo Fleury;
5. 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 3000<sup>1</sup>, 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).

1-Materialidade, Inclusão de Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade

2-ISAIE 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

- O Fleury apresenta seu Relatório com base em 5 temas materiais e 1 tópico transversal. O estudo de materialidade, que foi revisado em 2020, continua refletindo os impactos das atividades da Fleury de forma equilibrada;
- Evidenciamos a inclusão de novos indicadores associados à GRI, agregando valor e desenvolvimento aos tópicos materiais, sendo eles: GRI 303 "Água e Efluentes" (303-2 e 303-5), GRI 306 "Resíduos" (306-3 e 306-5), GRI 401 "Empregos" (401-3), GRI 412 "Avaliação de Direitos Humanos" (412-1), GRI 413 "Comunidades Locais" (413-1 e 413-2) e GRI 414 "Avaliação Social de Fornecedores" (414-2);
- Constatamos que o Fleury teve, em 2020, um bom desempenho em relação aos processos de "Inovação e Sustentabilidade Econômica", centralmente no tópico "Tecnologias Digitais". Tal desenvolvimento foi acelerado pelas circunstâncias advindas da pandemia Covid-19, demonstrando o comprometimento e o alinhamento com o tópico material "Experiência do Cliente". As seguintes transformações digitais, realizadas e fortalecidas em 2020 podem ser destacadas: Saúde iD/ Telemedicina, Atendimento domiciliar, Agende Covid, Atendimento Ágil e Central de Laudo Remoto;
- Os dados apresentados para atender aos indicadores GRI 302-1, 302-2, 305-2, 305-3 e 305-5, fazem parte do Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado em 2021, 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;
- Evidenciamos um sistema robusto de gerenciamento de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (GRI 406-1);
- O Relatório atualiza de forma apropriada dados do indicador NPS (Net Promoter Score), que avalia o quanto os clientes estão dispostos a recomendar os serviços do Grupo Fleury. Evidenciamos que no início da pandemia houve uma queda significativa de desempenho, fato que acabou por levar ao fechamento do ano de 2020 com o não atendimento à meta estabelecida. Porém, com ações tomadas pela empresa, foi possível evidenciar a retomada e estabilização desta meta nos últimos meses de 2020;
- O Relatório apresenta de forma adequada os indicadores associados à opção Essencial da GRI, o que inclui indicadores sociais e ambientais.

## 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 e indicadores 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 Veritas Certification 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](http://www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp)  
telefone (11) 2655-9000.

São Paulo, 18 maio de 2021.



Alexander Vervuurt  
Auditor-Íder Assurance Sustainability Reports (ASR)  
Bureau Veritas Certification – Brasil

## Créditos

### 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](http://www.fleury.com.br/ri)

### Coordenação

Diretoria de Pessoas e Sustentabilidade  
Fernanda Gouveia  
Daniel Périgo  
Samuel Rezaghi de Sousa

Consultoria para a coleta das divulgações  
de acordo com a diretriz GRI Standard,  
revisão da materialidade, redação, design,  
revisão e tradução

Ricca Sustentabilidade





Paixão pelas pessoas e pelo que fazemos.