



Relatório de Sustentabilidade  
**2021**



# Índice

Mensagem da Administração .....	3
Sobre o Relatório .....	4
Destaques de 2021 .....	9
O Grupo Fleury .....	11
Governança e Gestão de Riscos .....	25
Estratégia para o Futuro .....	36
Inovação e Transformação Digital .....	40
Nossos Resultados .....	48
O Paciente no Centro do Cuidado .....	51
Time de Excelência .....	59
Atuação Social .....	79
Ecoeficiência Operacional .....	88
Anexos .....	102



Fleury Unidade Brasil II

# Mensagem da Administração

O ano de 2021 foi repleto de desafios e transformações para o Grupo Fleury, tendo como resultado o crescimento sustentável do negócio, nos tornando cada vez mais protagonistas na saúde dos brasileiros. Em um período ainda marcado pela pandemia da Covid-19, a resiliência foi um pilar essencial para, com o foco no cliente, realizarmos entregas e atingirmos resultados positivos em diferentes frentes.

Durante o ano, realizamos uma revisão de nosso planejamento estratégico, formalizando as três avenidas de crescimento para os próximos anos. Combinamos, assim, nossas ofertas físicas e digitais e integramos a Medicina Diagnóstica, Plataforma de Saúde (Saúde iD) e Novos Elos da cadeia de saúde, oferecendo um amplo portfólio de serviços em diferentes especialidades como infusão de medicamentos, medicina reprodutiva, ortopedia, oftalmologia e centro cirúrgico ambulatorial.

A medicina diagnóstica continuará sendo o nosso foco principal, mas criamos outras

avenidas para oferecer um cuidado cada vez mais integrado a nossos clientes, com a qualidade que o Grupo Fleury é reconhecido, ampliando o número de vidas atendidas.

Com uma nova gestão executiva à frente das três avenidas de crescimento, atingimos a maior receita, o maior EBITDA e o maior lucro líquido de nossa história. O desempenho recorde foi uma junção do crescimento orgânico do negócio, que elevou em 24% a receita bruta, acrescido pelas seis aquisições anunciadas, três em Medicina Diagnóstica e três em Novos Elos, respectivamente nos segmentos de infusão de medicamentos, ortopedia e oftalmologia.

Nossas aquisições e os investimentos estratégicos na construção do ecossistema completo de saúde fortaleceram e ampliaram ainda mais a escala dos nossos negócios, garantindo as condições para o crescimento sustentável de longo prazo, focado em agregar valor na jornada de saúde do cliente.

A visão de longo prazo também permeia a evolução cultural do grupo para a sua

atuação ESG. Em 2021, trouxemos ainda mais a temática para o centro da estratégia, com as metas ESG passando a impactar a remuneração dos Executivos e a criação de um Comitê ESG, demonstrando o compromisso de todos com o assunto. Adicionalmente, realizamos a primeira emissão de debêntures ESG: uma SLB (Sustainability Linked Bonds) no valor de R\$ 1 bilhão.

A manutenção da Companhia pelo segundo ano no Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e no Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da B3, bem como a permanência na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), também da B3, pelo nono ano consecutivo, coroa o reconhecimento de nossa estratégia ESG, que segue vinculada aos compromissos voluntários assumidos com o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Por fim, 2021 também foi o ano em que batemos um novo recorde, diretamente relacionado à nossa capacidade de inovar. Foram 430 implantações de novos serviços, produtos e metodologias, um crescimento de

35% quando comparado ao ano anterior. Os ganhos advindos desses projetos são fundamentais para o posicionamento de liderança e qualidade em nosso negócio, além de proporcionar uma redução de custo de R\$ 127 milhões no período.

**Gostaríamos de agradecer ao trabalho de todas as equipes, bem como à confiança de nossos clientes e parceiros ao longo do ano. Para 2022, seguiremos com ampla disciplina de execução do planejamento estabelecido, buscando um desempenho robusto através da oferta de serviços que são referência em saúde no país.**

**Conselho de Administração  
e Diretoria Executiva**

# Sobre o Relatório

GRI 2-3 / 2-5

Bem-vindo ao Relatório Anual de Sustentabilidade do Grupo Fleury.

Neste documento, apresentaremos os principais aspectos ambientais, sociais e financeiros relevantes para nossa sustentabilidade e como a nossa estratégia, operação e resultados geraram valor para os colaboradores, investidores, clientes, fornecedores, e demais públicos de relacionamento no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021.

Elaborado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) em sua versão Standard, opção Essencial, e do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), o Relatório também segue o framework do Relato Integrado, e, pelo primeiro ano, as recomendações do Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

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

As informações apresentadas foram asseguradas pela Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas), empresa externa e independente, e validadas pela alta direção da Companhia.

Os indicadores sociais aqui apresentados, cobrem 100% das nossas operações. Já os indicadores ambientais, referentes aos índices de consumo de energia elétrica, consumo de água e geração de resíduos, contemplam, respectivamente 89,64%, 72,50% e 74,79% das operações da Companhia.



# 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:** no início de cada subcapítulo apresentamos os indicadores que serão reportados, por meio das siglas “GRI-” e “SASB-”. A lista completa dos indicadores pode ser encontrada na página 108.

**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.

**CAPITAIS:** com base no Relato Integrado, apontamos quais são os capitais tratados em cada capítulo. Ao final do Relatório, no Mapa de Capitais (página 120), apresentamos as páginas em que cada capital é abordado.

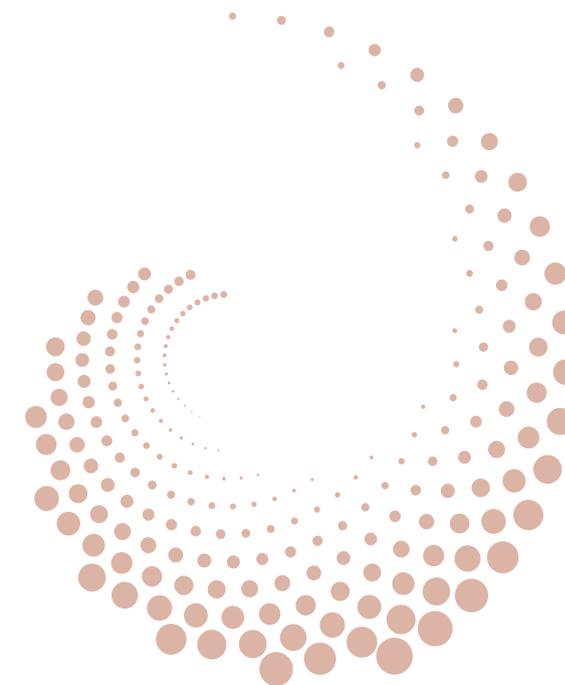
## Capitais:



**OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS):** tendo em consideração a nossa adesão aos ODS, apontamos a relação do conteúdo de cada capítulo com as metas no Mapa de ODS (página 119).



**TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD):** no Índice TCFD (página 116), apresentamos as respostas ou a página onde as recomendações estão reportadas ao longo do documento.



# Materialidade

GRI 2-29 / 3-1 / 3-2 / 3-3

A base para a elaboração deste relatório é a matriz de materialidade do Grupo Fleury, atualizada pela última vez em 2020. Seguindo o que estabelece a nossa Política de Sustentabilidade, essa matriz deve ser revisada a cada três anos, sendo 2023 a data da próxima atualização.

Para selecionar os temas materiais, realizamos uma revisão dos contextos interno e externo ao Grupo. No contexto interno, avaliamos, revisamos e complementamos os tópicos identificados no último processo de materialidade, realizado em 2017. Já no contexto externo, buscamos por tendências setoriais apontadas em diretrizes de sustentabilidade e conduzimos um benchmarking para identificar os tópicos materiais de nove empresas do setor que já integraram e/ou são elegíveis à carteira do Dow Jones Sustainability Index.

Por fim, submetemos os tópicos mais frequentes à priorização de relevância por stakeholders internos e externos. O processo foi realizado por meio de 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**



**Laboratórios clientes**



**Associações da área da saúde**



**Startups**



**Executivos e conselheiros**



**Colaboradores**



**Instituições de sustentabilidade**



**Fornecedores**



**Comunidades vizinhas**



**Investidores**



**Operadoras de saúde**



**ONGs**



**Órgãos ambientais**



**Médicos**



**Universidades**



**Hospitais**

Como resultado, obtivemos a matriz de materialidade:



Os cinco tópicos mais relevantes foram definidos como os temas materiais do Grupo Fleury. O tópico “Impacto ambiental” foi considerado como um tema transversal, 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 da matriz, mas foi um assunto destacado na revisão do planejamento estratégico de ESG da Companhia do ano passado, dada a sua relevância no contexto atual e as atualizações desdobradas a partir da Conferência das Nações Unidas sobre o Clima (COP 26) realizada em 2021, em Glasgow, Escócia.

A fim de compreender onde e quais stakeholders são afetados pelas atividades da Companhia, mapeamos os limites e impactos dos temas priorizados:

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.
Alianças e Parcerias	Dentro e fora da empresa	Comitês e conselhos (administração e fiscal), entidades de classe, 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> , entidades de classe e sindicatos.
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.
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> .

Tema Material	Subtema	Indicadores	Existe Meta	Meta Definida	Resultados
1. Experiência do Cliente	Excelência no atendimento	NPS	Sim	Meta estratégica e não pública	O NPS de 2021 atingiu 72,47% (detalhes no RAS 2021)
	Segurança dos dados e privacidade do cliente	418-1: Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	Não	Não há meta definida	Não houve casos em 2021
2. Inovação e sustentabilidade econômica	Saúde Financeira do negócio	ROIC	Sim	Meta estratégica e não pública	O ROIC para o ano de 2021 foi de 44,4% (sem agio)
	Inovação	Carteira de projetos estratégicos (considera crescimento de novos negócios)	Sim	Meta estratégica e não pública	Meta estratégica e não pública
3. Relacionamento com colaboradores	Programa de Voluntariado	Participações voluntárias (participação dos colaboradores nas iniciativas sociais do Grupo)	Sim	Meta estabelecida era de 2.497.	O resultado atingido foi de 1.488 participações voluntárias
4. Alianças e parcerias	Engajamento com fornecedores	Desempenho dos fornecedores no Programa de Excelência em Relacionamento na Cadeia de Fornecedores	Sim	Meta estabelecida, que 85% dos fornecedores participantes atingissem, no mínimo, 70% de aproveitamento no programa.	O resultado atingido foi de 84,09% dos fornecedores, com o desempenho mínimo de 70%.
5. Investimento social e influência na sociedade	Desenvolvimento de iniciativas sociais	Investimento social privado (valores despendidos com projetos/ iniciativas sociais na companhia)	Não	Não há meta definida	O investimento social privado totalizou em 2021, R\$. 4.520.384,00.
		Beneficiários assistidos (quantidade de pessoas atendidas em projetos sociais)	Não	Não há meta definida	Os beneficiários assistidos totalizaram 3.177
6. Impacto ambiental (tópico transversal)	Gestão de resíduos biológicos	Intensidade (kg/exame)	Sim	Meta estabelecida era de 0,0136 kg/exame	O indicador superou positivamente a meta, chegando a 0,018 kg/exame
	Gestão de resíduos comuns	Intensidade (kg/exame)	Sim	Meta estabelecida era de 0,0182 kg/exame	O indicador superou positivamente a meta chegando a 0,0180 kg/exame
	Consumo de água	Intensidade (m <sup>3</sup> /exame)	Sim	Meta estabelecida era de 0,0033 (m <sup>3</sup> /exame)	O indicador superou positivamente a meta, chegando a 0,0032 m <sup>3</sup> /exame
	Consumo de energia	Intensidade (Kwh/exame)	Sim	Meta estabelecida era de 1,1181 (Kwh/exame)	O indicador superou positivamente a meta chegando a 0,9994 Kwh/exame

# Destaque de 2021



**R\$ 4,2 bilhões** de Receita Bruta e **R\$ 1 bilhão** de Geração de Caixa operacional.



**6** aquisições, sendo **3** de medicina diagnóstica e **3** de Novos Elos.



**R\$ 22 milhões** investidos em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação.



**+ 30,3%** de crescimento da Receita Líquida.



**+ de 12,7 milhões** de clientes atendidos.



**R\$ 4,5 milhões** investidos em projetos de responsabilidade social corporativa.



**R\$ 1,1 bilhão** de EBITDA (+28,6%).



**21,7%** de crescimento do Atendimento Móvel, com expansão para todas as marcas.



**3.177 pessoas** beneficiadas diretamente pelas ações de investimento social privado e leis de incentivo fiscal.



**R\$ 374,7 milhões** de Lucro Líquido Ajustado (+37,3%).



Adesão ao **Movimento Transparência 100%** do Pacto Global.



**72,47%** de NPS nas unidades de atendimento.



Elaboração de **325** relatórios de melhoria contínua, voltados para o mapeamento de oportunidades de inovação, nos processos técnicos, de experiência do cliente e colaboradores, no contexto de gestão da qualidade.



Primeira emissão de Sustainability Linked Bonds de uma companhia de saúde no Brasil, no valor de **R\$ 1 bilhão**



**3** novas unidades e **14** retrofits realizados.



**+ de 4.000** colaboradores beneficiados com o benefício financeiro "Rede de Apoio".

## Capitais:



Natural



Social e de Relacionamento



Manufaturado



Intelectual



Financeiro



Humano

## Temas Materiais:



Experiência do cliente



Inovação e sustentabilidade econômica



Relacionamentos com colaboradores



Alianças e parcerias



Investimento social e influência na sociedade



Impacto ambiental

# Prêmios e Reconhecimentos

## Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol

O Selo Ouro do PBGHG, organizado pela FGV EAESP, certifica o nosso inventário de emissões pelo alcance do mais alto nível de qualificação.

## Prêmio Top Natal

O Instituto de Radiologia de Natal classificou-se em primeiro lugar na categoria Clínica de Imagem, Ultrassonografia e Radiologia do Prêmio organizado pela Tribuna do Norte em parceria com o Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas (Ipespe), que reconhece as 35 marcas mais lembradas pelos consumidores potiguares.

## Valor Inovação

O Grupo ocupa a 71ª posição no ranking de 150 empresas organizado pelo jornal Valor Econômico e a strategy&. Na categoria Serviços Médicos, classificou-se em terceiro lugar.

## Forbes 10 Empresas Mais Inovadoras do Brasil 2021

O Grupo Fleury integra o ranking da Revista Forbes Brasil.

## As Melhores da Dinheiro 2021

Pelo segundo ano consecutivo, o Grupo Fleury ficou em primeiro lugar na categoria Saúde. A metodologia avalia cinco dimensões para definir os vencedores: Sustentabilidade Financeira, Inovação e Qualidade, Gestão em RH, Responsabilidade Social e Governança.

## Troféu Transparência

Pela 4ª vez, o Grupo Fleury foi reconhecido pela clareza e integridade das demonstrações financeiras na premiação promovida pela ANEFAC.

## Top of Mind – Porto Alegre

A marca Weinmann conquistou o prêmio Top Porto Alegre como a marca mais lembrada pelos consumidores na categoria Laboratório de Análises Clínicas, entre as marcas do Rio Grande do Sul. O Top of Mind AMANHÃ é a mais importante pesquisa regional de marcas do Brasil.

## Empresa Pró-Ética 2020-2021

O Pró-Ética resulta da conjugação de esforços entre os setores público e privado para promover no país um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente.

A iniciativa consiste em fomentar a adoção voluntária de medidas de integridade pelas empresas, por meio do reconhecimento público daquelas que, independentemente do porte e do ramo de atuação, mostram-se comprometidas em implementar medidas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude.

## Estadão Empresas Mais

No ranking organizado pelo jornal O Estado de São Paulo, o Grupo Fleury ficou em segundo lugar na categoria Saúde, dentre as empresas que se destacaram no Coeficiente de Impacto Estadão/FIA (CIE). No ranking específico de Governança, o Grupo obteve o primeiro lugar.

## Melhores de ESG

A Revista EXAME, em parceria com a consultoria ABC Associados, escolheu o Grupo Fleury como o primeiro colocado na categoria Healthcare.

## Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade

O Grupo Fleury foi reconhecido pela Prefeitura de São Paulo com este Selo pelo “Emprego Apoiado”, programa de qualificação profissional, realizado em parceria com o @ IJC – Instituto Jô Clemente, que incentiva pessoas com deficiência intelectual ou transtorno do espectro autista a ingressarem no mercado de trabalho.

## Prêmio Reclame Aqui

A marca Fleury Medicina e Saúde conquistou o Prêmio Reclame Aqui na categoria Saúde, Laboratório e Imagem. O Prêmio tem o objetivo de reconhecer as empresas que mais respeitam o consumidor, valorizando o atendimento e proporcionando uma experiência positiva para ele.

## Prêmio Smart Customer

O Grupo Fleury, em parceria com a Verint e Wittel, foi eleito Case Ouro no Prêmio Smart Customer em duas categorias: Customer Experience e Tecnologia para Relacionamento.

## O melhor de São Paulo

O Fleury Medicina e Saúde conquistou o primeiro lugar na categoria Laboratórios, posição dividida com outra companhia. A pesquisa da Folha de São Paulo/Datafolha, revelou os serviços preferidos dos paulistas em 40 categorias.

## Atuação ESG Reconhecida

O Grupo Fleury foi selecionado para integrar, pelo segundo ano consecutivo, o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da Bolsa de Valores de Nova York, na carteira de Mercados Emergentes 2021/2022. A nova listagem é composta por 108 empresas, das quais 10 são brasileiras, e somos a única companhia do setor de saúde nas Américas.

O DJSI é o principal índice global de sustentabilidade, composto por corporações que se destacam mundialmente pela adoção das melhores práticas ESG (Environmental, Social and Governance) e é uma das referências para investidores de todo o planeta.

Também permanecemos, pelo 9º ano consecutivo, na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) — que passou por uma revisão de sua metodologia em 2021 — e pelo segundo ano na carteira do índice ICO2 (Carbono Eficiente), ambos da B3 – Brasil, Bolsa e Balcão.

Os reconhecimentos são mais uma conquista que compõe a sólida trajetória da empresa e ressaltam a integração das iniciativas com foco ambiental, social e de governança à estratégia de crescimento do ecossistema de soluções do Grupo Fleury.

# O Grupo Fleury

## Quem Somos

GRI 2-1 / 2-2

O Fleury S.A. tem 96 anos de história e, nesse longo período, nos tornamos uma das maiores e mais respeitadas empresas de medicina e saúde do País, sendo reconhecidos pela comunidade médica e pela opinião pública por nossa excelência em serviços ao cliente, inovação e qualidade técnica.



Fleury Unidade Alphaville

### Temas Materiais:



Experiência do cliente



Inovação e sustentabilidade econômica



Alianças e parcerias

### Capitais:



Social e de Relacionamento



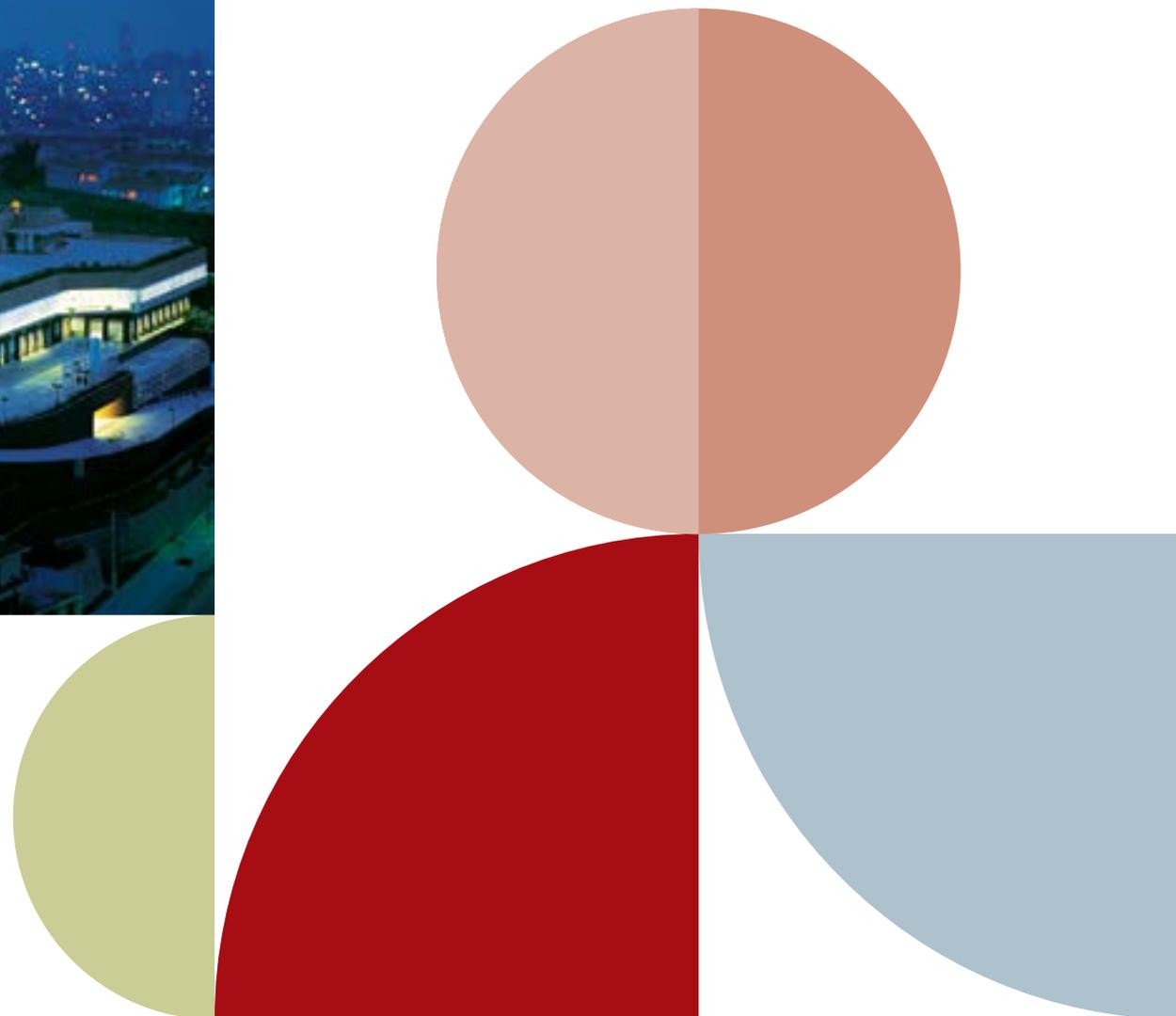
Manufaturado



Financeiro



Humano





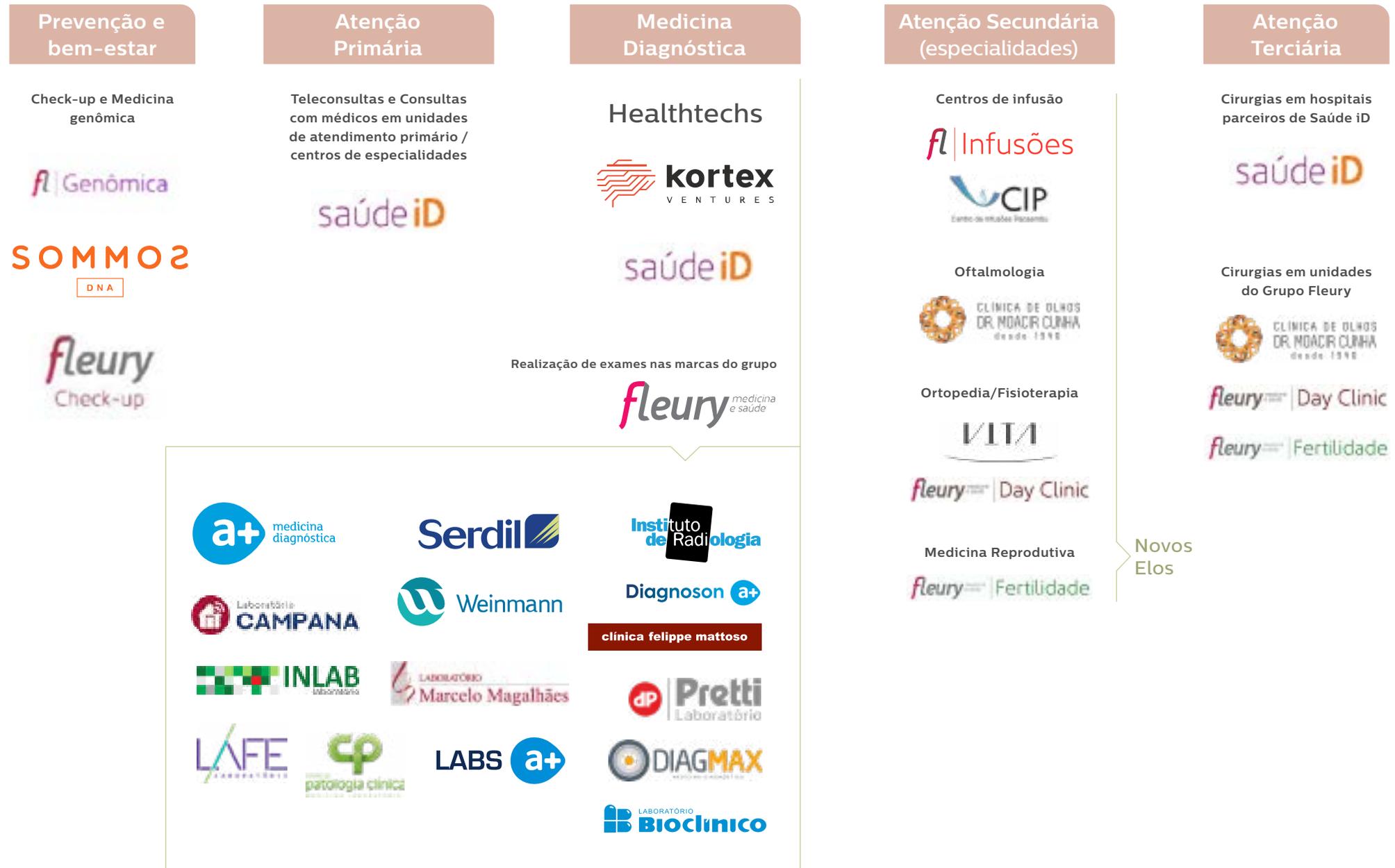
Com sede localizada em São Paulo (SP), oferecemos soluções completas e integradas para a gestão da saúde e o bem-estar das pessoas, por meio de uma ampla rede de laboratórios de medicina diagnóstica — que também oferece seus serviços para outros laboratórios e hospitais — e de serviços que chamamos de “Novos Elos” (saiba mais na página 20), focados em especialidades médicas como ortopedia, oftalmologia, infusões, fertilidade e cirurgias de baixa complexidade.

Para fazer tudo isso acontecer, contamos com cerca de 13 mil colaboradores e 3 mil médicos espalhados em nove estados brasileiros (Bahia, Espírito Santo, Maranhão, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, São Paulo) e no Distrito Federal.



# Ecossistema de Soluções

Somos um ecossistema de saúde que abrange, por meio de nossas marcas e serviços, de maneira integral, a jornada de saúde de nossos clientes, atuando desde a prevenção e bem-estar, até a atenção terciária.



# Essência, Missão, Visão e Valores

## Nossa essência

Somos, desde o início, movidos pela paixão à 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

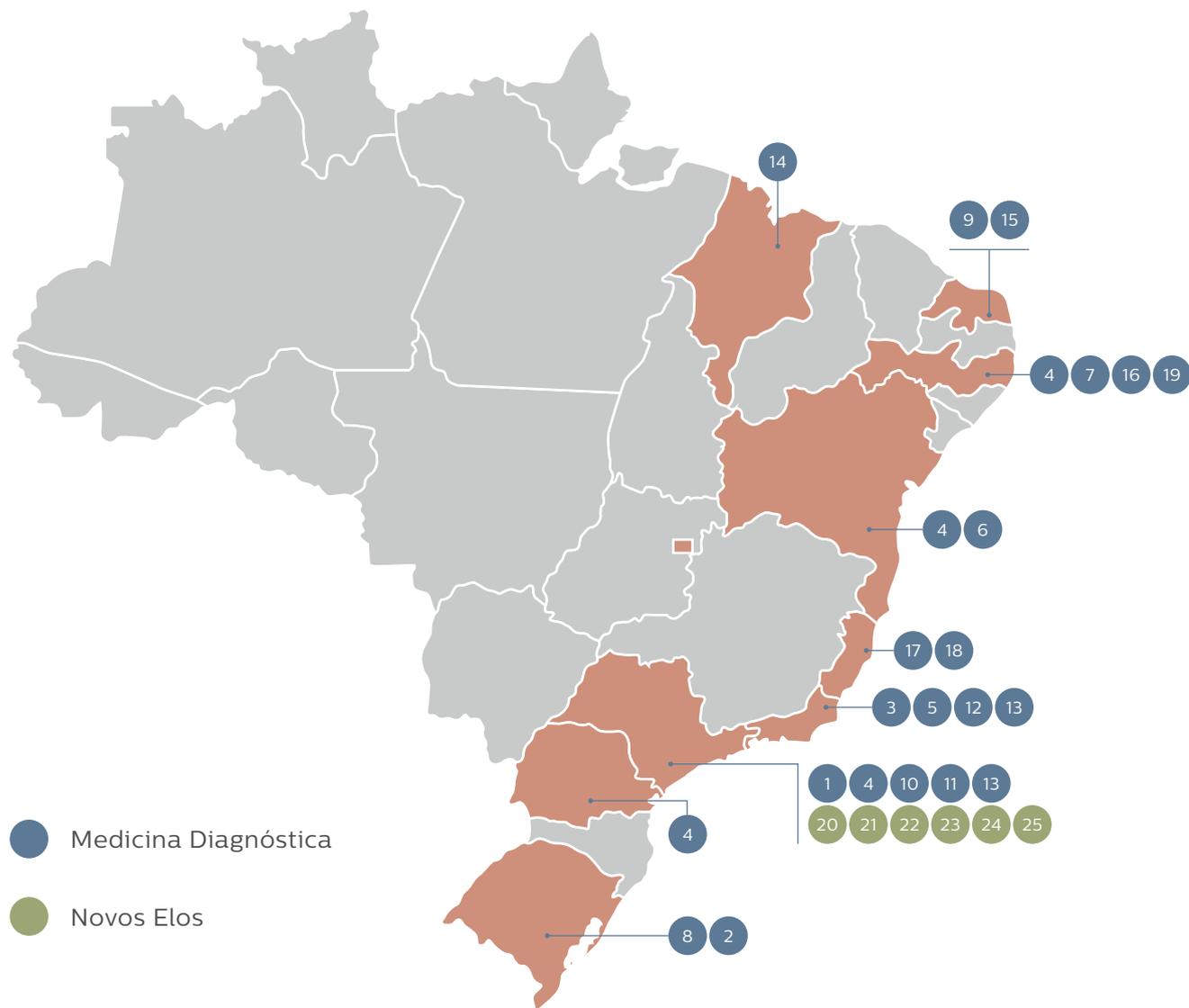
## Valores

Excelência  
Respeito  
Interdependência  
Solidariedade  
Voltado ao Cliente  
Integridade  
Inovação  
Entusiasmo

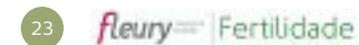


# O Grupo Fleury no Brasil

GRI 2-6



Estado	Cientes atendidos
Bahia	192.878
Distrito Federal	4.984
Espírito Santo	174.685
Maranhão	149.853
Pernambuco	315.685
Paraná	226.068
Rio de Janeiro	2.167.537
Rio Grande do Norte	272.993
Rio Grande do Sul	514.104
São Paulo	2.906.011
B2B	5.730.285
<b>Total</b>	<b>12.727.216</b>



# Unidades de Negócio

GRI 203-2

Historicamente, o Grupo Fleury sempre teve a inovação em novos produtos (testes, exames, entre outros) como um componente importante de sua atuação. Nos últimos anos, essa visão se expandiu também para a oferta de novos serviços, além da medicina diagnóstica.

Em 2021, realizamos uma revisão em nosso Planejamento Estratégico (saiba mais na página 36) visando o crescimento dos negócios do Grupo, que culminou na criação de três unidades de negócio (*business units* – BUs) que, junto com a Saúde iD, direcionarão a nossa estratégia nos próximos anos.

## Unidades de Negócio

Medicina  
Diagnóstica

Hospitais/  
LARE

Novos  
Elos



Saúde iD



Fleury Unidade Vila Mariana

## Medicina Diagnóstica

Medicina Diagnóstica é o nosso core business, onde pretendemos continuar crescendo de forma consistente.

Em 2021, observamos um crescimento relevante nessa linha de negócio, representando 25,0% nas Unidades de Atendimento e 22,2% no B2B, muito em parte pela retomada de exames eletivos ao longo do ano.

Outro fator importante para o crescimento foi que, diferentemente do que ocorreu entre os anos de 2016 e 2019, quando o baixo crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro e o aumento do desemprego levaram à uma queda no número de beneficiários de planos de saúde, em 2020 e 2021 o número de pessoas com acesso a esse serviço cresceu, apesar desses fatores se manterem.

Isso se deu principalmente pelo crescimento de planos básicos de saúde, demonstrando que a população tem interesse nesse serviço, mesmo que nas categorias básicas. De acordo com estimativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 49 milhões de brasileiros contavam com acesso a saúde

suplementar em dezembro de 2021, 1,5 milhão a mais do que no mesmo período do ano anterior.

A fim de atender a esse mercado, trabalhamos na elaboração de uma oferta de serviços para o segmento básico de planos de saúde. Recentemente, por exemplo, fechamos um contrato de exclusividade com uma grande operadora para alguns segmentos de planos de saúde em São Paulo, Rio de Janeiro e Pernambuco, o que nos dará acesso a 440 mil vidas pelos próximos 5 anos. Dessas, aproximadamente 250 mil estão enquadradas no segmento básico.

Nosso planejamento também contempla o crescimento orgânico e inorgânico por meio de aquisições.

Em 2021, inauguramos três novas unidades: Fleury Vila Mariana, a+ SP Vila Mascote e Weinmann Farrapos. Nossa estratégia de expansão orgânica para os próximos anos contempla unidades de atendimento em São Paulo, Rio de Janeiro, além de cidades nas regiões nordeste e sul.



Fleury Unidade Alameda Jaú - Espaço Saúde da Mulher

Do ponto de vista de crescimento inorgânico, mantivemos a nossa estratégia de prospecção baseada em mercados relevantes, com ativos de qualidade e que ofereçam sinergias, resultando na incorporação de 53 novas unidades.

Dessas incorporações, 40 foram por meio de nossa entrada no Espírito Santo, com a aquisição de duas marcas que lideram o mercado capixaba de análises clínicas, o Laboratório Pretti e o Laboratório Bioclínico, e as outras 13 foram por meio da aquisição do Laboratório Marcelo Magalhães, marca líder em Recife (PE). Com estas aquisições, superamos o patamar de R\$ 1 bilhão investidos em aquisições nos últimos cinco anos.

Além de nossas unidades físicas, também inauguramos uma unidade drive-thru no Ginásio do Ibirapuera em São Paulo (SP), com capacidade para 1 mil atendimentos por dia, sem que o cliente precise sair do seu veículo. A alternativa garantiu acessibilidade, flexibilidade e segurança para nossos clientes, dado o agravamento da pandemia de Covid-19 no início do ano.



### Laboratório Pretti e Laboratório Bioclínico

As duas aquisições marcam a entrada da Companhia no mercado capixaba e representam mais um movimento estratégico, expandindo nossa capilaridade nacional e complementando ainda mais nossa oferta na Região Sudeste do País. O Laboratório Pretti, com 55 anos de história, atua em análises clínicas por meio de 25 unidades de atendimento na região metropolitana da grande Vitória. O Laboratório Bioclínico é igualmente um tradicional laboratório de análises clínicas, com 33 anos de trajetória, que atua também na grande Vitória por meio de 15 unidades. Ambas as empresas são muito respeitadas, com elevada reputação junto à comunidade médica e a seus clientes e possuem grande convergência com nossos valores.



### Laboratório Marcelo Magalhães

Com o Laboratório Marcelo Magalhães, que possui 13 unidades e serviço de atendimento móvel, expandimos nossa presença no Estado de Pernambuco. Aumentamos, assim, nossa capilaridade para 31 unidades de atendimento na região metropolitana de Recife, onde já atuamos com exames de análises clínicas e imagem, por meio das marcas a+ Medicina Diagnóstica, Diagmax e Cedire. Adicionalmente, pretendemos, a partir de 2022, ampliar a oferta de soluções aos nossos clientes com serviços integrados que complementam a jornada de cuidado à saúde. O Laboratório Marcelo Magalhães possui um reconhecimento notável por ser uma referência de excelência médica e pela admiração de clientes.

### Principais números



**284 unidades**  
de atendimento  
por todo o Brasil



**6,8 milhões**  
atendimentos  
e **60,3 milhões**  
exames realizados em 2021



BU responsável por  
**94,6%**  
da receita do Grupo Fleury

O atendimento domiciliar também continuou proporcionando conforto aos clientes durante o ano. Expandimos as localidades de disponibilidade do serviço, ampliamos o portfólio de exames disponíveis e vimos um crescimento de 21,7% em relação a 2020, representando 7,4% da Receita do Grupo, o equivalente à receita média de 26 unidades físicas.

## Hospitais/Laboratório de Referência (LARE)

A unidade de negócios de Hospitais e LARE (Laboratório de referência) tem como objetivo manter o Grupo Fleury como referência e parceiro estratégico na oferta de soluções integradas de medicina diagnóstica para hospitais e laboratórios clientes (lab-to-lab), com excelência técnica e médica.

Estamos presentes em 31 hospitais de três estados brasileiros (Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo), além do Distrito Federal. Em nossa carteira estão hospitais renomados como o Sírio-Libanês, a Beneficência Portuguesa, o Oswaldo Cruz e o Instituto Brasileiro de Controle do Câncer.

Em 2021, tivemos uma grande participação no contexto da Covid-19, auxiliando hospitais e laboratórios clientes no processamento de testes de Covid e demais exames. Ao todo, realizamos mais de 34 milhões de procedimentos.

O ano também ficou marcado pela entrada em quatro novas operações em hospitais. Uma delas foi no Hospital Santa Virgínia, em São Paulo (SP) e outras em três unidades do Hospital São Camilo, também em São Paulo.

Na operação LARE, encerramos o ano com 677 clientes espalhados por todo o Brasil, um crescimento de 6,6% frente a 2020, e somamos 1.228.920 exames realizados.

Para os próximos anos, seguiremos trabalhando a fim de tornar as integrações e os processos logísticos com os parceiros da unidade de negócio ainda melhores.

### Central de Laudos (CL)

O Projeto Central de Laudos (CL) em análises clínicas veio para unificar o conhecimento e colocá-lo à disposição das operações hospitalares. Iniciamos com três hospitais conectados à CL. Nestes locais, foi possível otimizar o quadro de colaboradores por meio do apoio remoto da equipe da CL.

## Principais números



Presença em **31** hospitais



**37** milhões de exames em 2021



**677** laboratórios clientes



Crescimento da receita bruta de **22,2%**



### Parceria com a Robô Laura

Firmamos uma parceria com a Robô Laura — ferramenta de Inteligência Artificial — que monitora, em tempo real, o quadro clínico dos pacientes nas unidades de internação e no pronto atendimento.

Com o auxílio de algoritmos de inteligência artificial, a tecnologia permite uma atuação preventiva com mais eficácia, evitando a evolução para uma piora em casos complexos relacionados à sepse, Covid-19 e outras enfermidades. A parceria já trouxe benefícios aos pacientes internados em hospitais parceiros.

## Novos Elos

A unidade de negócios de Novos Elos foi criada para englobar e facilitar a gestão de todas as iniciativas e serviços que vão além da medicina diagnóstica.

Assim, ampliamos o escopo de atuação da Companhia, proporcionando novas avenidas de crescimento, colocando clientes cada vez mais no centro do cuidado e oferecendo uma experiência melhor e mais integrada em nossos serviços.

Em 2021, nossos pacientes puderam obter diagnósticos, consultar especialistas e realizar tratamentos em **ortopedia, oftalmologia, fertilidade e infusões**, além de realizar cirurgias de baixa complexidade.

### Objetivos

- 1 Colocar o paciente no centro do cuidado, oferecendo jornadas que vão do primeiro atendimento até o desfecho do caso
- 2 Capturar novas oportunidades de receita
- 3 Maximizar a utilização da estrutura física de atendimento das diferentes marcas do Grupo Fleury
- 4 Ampliar a utilização dos nossos serviços de medicina diagnóstica

### Especialidade

Centros de Infusão

### Marca

fl | Infusões



Oftalmologia



Ortopedia/ Fisioterapia



Medicina Reprodutiva



### Principais números



4

especialidades médicas



6

marcas



21 unidades de atendimento



BU responsável por 4,38% da receita do Grupo Fleury



Em Infusões, atuamos com as marcas Fleury Infusões e Centro de Infusões Pacaembu (CIP), cuja aquisição foi anunciada em 2020 e concluída em 2021. Contamos com sete unidades no estado de São Paulo.

Para oftalmologia, oferecemos consultas, exames e cirurgias por meio da Clínica de Olhos Dr. Moacir Cunha, cuja aquisição também foi anunciada em 2020 e concluída em 2021, com duas unidades na cidade de São Paulo.

Em ortopedia, já atuávamos com o Fleury Day Clinic, espaço equipado com o mais alto padrão de qualidade em equipamentos e infraestrutura, que permite a realização de cirurgias ortopédicas de baixa complexidade, nas quais o paciente não precisa se expor ao ambiente hospitalar e poderá ter alta no mesmo dia.

Para fortalecer ainda mais a atuação nessa especialidade, em julho de 2021, adquirimos a Clínica Vita, referência em consultas, cirurgias e reabilitação, com nove unidades de ortopedia e fisioterapia na cidade de São Paulo.

Em medicina reprodutiva, atuamos por meio do Fleury Fertilidade, Centro de Medicina Reprodutiva inaugurado em março de 2021 em São Paulo, onde médicos e pacientes podem realizar todos os procedimentos relacionados à Reprodução Humana em um só lugar. A infraestrutura conta com um centro cirúrgico completo, sala de coleta e transferência de embriões, RPA, laboratório de embriologia, andrologia e criogenia, amplas suítes, um bem estar médico e auditório.

Todos os espaços contam com o mais alto padrão de qualidade em equipamentos, além do foco em atendimento e acolhimento padrão do Fleury.

O Fleury Fertilidade não possui corpo médico próprio, se diferenciando de todos os modelos de clínicas de reprodução humana do país. Nesse sentido, o centro está aberto a atuação de médicos externos, para apoiá-los na realização de seus procedimentos.

Em 2021, a unidade de negócios de Novos Elos obteve um forte crescimento, que reflete não apenas as receitas advindas da



Fleury Fertilidade

aquisição da Clínica Vita, mas também o crescimento registrado nos principais serviços já existentes, com destaque para o serviço de Infusões, que cresceu 88,2%, e para o Day Clinic, que apresentou crescimento de 63,8%.

Além disso, continuamos expandindo o portfólio de serviços oferecidos nessas linhas de negócios, com novos procedimentos sendo realizados principalmente no Day Clinic e no Centro de Medicina Reprodutiva.



## Saúde iD

A Saúde iD é uma das avenidas de crescimento do Grupo Fleury, em linha com a nossa estratégia de nos tornarmos uma Companhia cada vez mais digital e voltada para o cuidado integrado da saúde de nossos clientes. Lançada no final de 2020, atua de maneira independente, porém alavancada pelos ativos do Grupo.

Seu modelo de negócios atua em três linhas de produtos e serviços:

**Marketplace:** ambiente em que teleconsultas, exames e cirurgias são ofertados por diversos parceiros, incluindo outras empresas do Grupo Fleury, e podem ser adquiridos pelos consumidores pessoa física. Em 2021, já contávamos com nove parceiros fechados e vinte em negociações para assinatura;

**Soluções Corporativas:** oferta de teleconsultas e gestão de saúde (digital e presencial) para milhares de colaboradores e clientes de diferentes empresas. Fechamos 2021 com 24 clientes B2B em carteira;

**Soluções para médicos:** por meio do ConsultórioID, permitimos que aproximadamente 5.000 médicos ofertem teleconsultas.

Em seu primeiro ano completo de atuação, a Saúde iD já contabilizou 800 mil Teleconsultas médicas, obtendo um NPS (*net promoter score*) superior a 90%, além da expansão do número de médicos cadastrados.

Com foco nas classes C, D e E, em que muitas pessoas não possuem acesso a um plano de saúde privado, a Saúde iD oferece a oportunidade de realizar consultas, exames e cirurgias a preços mais acessíveis.

A plataforma será essencial para que o Grupo Fleury atinja a meta de ampliar o acesso à saúde de um milhão de vidas das classes C, D e E até 2026, estabelecida na emissão da debênture atrelada a métricas ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG, na sigla em inglês).

Acesse [saudeid.com.br](https://saudeid.com.br) e conheça o marketplace!

## Outras frentes de atuação

GRI 203-2

### Genômica

Lançado no fim de 2020, a Sommos DNA é a marca de testes genéticos do Grupo Fleury que permite a identificação de predisposição ao desenvolvimento de doenças hereditárias, possibilitando uma melhor compreensão sobre o corpo e o planejamento de um futuro mais saudável.

Os testes genéticos da Sommos DNA são simples e práticos e a coleta é feita através de uma amostra de saliva. A partir dessa análise, é possível entender diversas questões relacionadas à saúde do paciente.

As análises compreendem genes relacionados ao câncer hereditário e cardiopatias, além de entender como o corpo funciona, levando em conta aspectos de dieta e nutrição, respostas de medicamentos e performance esportiva, por exemplo.

Em 2021, lançamos cinco novos testes. Dentre eles o “Viva o seu Bebê” e o “Viva Mulher”. O primeiro analisa mais de 350 doenças genéticas, que, se detectadas precocemente, podem mudar o futuro da saúde do bebê e o segundo avalia características de todas as fases da vida adulta da mulher, desde o risco de infertilidade e predisposição ao câncer, até sintomas da menopausa.

Para auxiliar na compreensão do laudo, todos os clientes que realizam um teste SOMMOS possuem direito a uma consulta genética gratuita pós-teste para tirar todas as dúvidas relativas ao resultado.

Saiba mais sobre a nossa atuação em Genômica e sobre a sociedade com a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein para a criação da Genesis, na página 41.



## Conteúdo sobre Medicina

A partir da percepção das dificuldades da comunidade médica em navegar pela grande quantidade de conteúdos existentes (muitas vezes com pouca curadoria) e da oportunidade de criação de conteúdos em formatos mais adequados para o cotidiano dos médicos, a companhia lançou a Pupilla, uma plataforma integrada de conhecimento em Saúde, fruto de uma parceria entre Grupo Fleury, MIT SMBrasil, Philips e Bricnet, que une tecnologia e as melhores mentes da medicina para oferecer, a mais de quatro mil médicos cadastrados, conteúdos e cursos de alta qualidade.

Com quatro especialidades de atuação — Cardiologia, Radiologia, Clínica médica e Pediatria — a plataforma oferece mais de 270 conteúdos em áudio, vídeo e textos para se adequar à rotina e necessidade dos médicos, além de cursos síncronos e assíncronos que contam com a curadoria de médicos especialistas, os chamados *Key Opinion Leaders* (KOLs).

Ao se cadastrarem na plataforma, os usuários passam a receber conteúdos diários de acordo com as suas preferências e podem realizar os cursos pagos disponíveis na plataforma.

A plataforma também oferece todo o suporte e infraestrutura para o criador de conteúdo, seja na criação ou na venda dos cursos.

Clique [aqui](#) e conheça a Pupilla!

## Conexão com o Ecossistema de *Startups*

Ciente da importância de estreitar relacionamentos com o universo de *startups*, a companhia consolidou uma parceria com o Grupo Sabin que deu origem ao Kortex Ventures, um fundo de Corporate Venture Capital, criado em novembro de 2020, com o objetivo de manter o Grupo Fleury conectado ao ecossistema de *startups* e *healthtechs* com atuação em saúde digital, medicina diagnóstica e medicina personalizada; acompanhando o desenvolvimento desses negócios e levando o que há de mais inovador aos nossos clientes.

Em seu primeiro ano de operação, o fundo avaliou mais de 200 oportunidades e realizou três investimentos, sendo um deles um investimento indireto em um outro fundo de Venture Capital nos Estados Unidos. Esse negócio representa o primeiro passo do Kortex na construção de parcerias no Vale do Silício.

A parceria foi impulsionada pela nossa visão de expandir as fronteiras para além do mercado de saúde e tecnologia brasileiro, acessando geografias onde ainda não estamos presentes, assim como fizemos com o Qure em Israel e no nosso investimento na Sweetch, que recentemente foi considerada pela CB Insights como uma das dez empresas de terapias digitais mais promissoras do mundo. Esse dado colocou o Kortex Ventures como único fundo de Venture Capital brasileiro entre os dez principais investidores em DTx (*digital therapeutics*) do planeta.

# Governança e Gestão de Riscos

## Estrutura de Administração

GRI 2-9

O Grupo Fleury possui o comprometimento com altos padrões de Governança Corporativa, baseados em princípios que privilegiam a transparência e o respeito aos acionistas. Por isso, sua estrutura de gestão e reporte adota as melhores práticas observadas no mercado, como a presença de 40% de conselheiros independentes na composição do Conselho de Administração e a estruturação de comitês que o assessoram; além de um sistema de controles internos instalado.

### Temas Materiais:



Inovação e sustentabilidade econômica



Relacionamentos com colaboradores

### Capitais:



Social e de Relacionamento



Intelectual



Humano

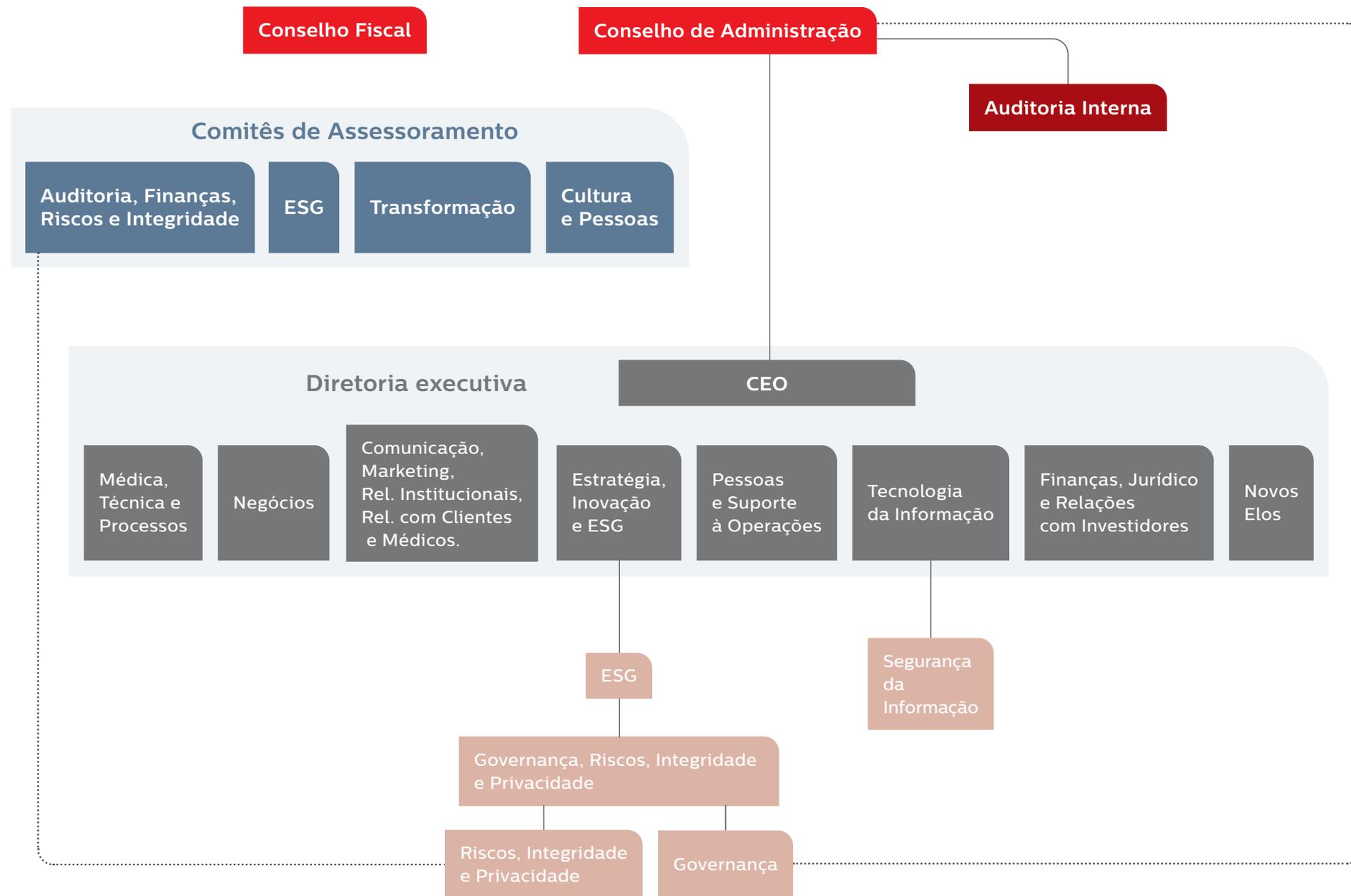


A Companhia, por estar listada no Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa e Balcão, submete-se também aos mais rígidos padrões de Governança Corporativa da instituição.

Por fim, o Grupo Fleury também adota as principais práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) em seu Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa.

A administração da Companhia é realizada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva. O Conselho é assessorado por quatro comitês: Auditoria; Finanças; Riscos e Integridade; Cultura e Pessoas; Transformação; e ESG.

Informações sobre a estrutura societária, a composição do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comitês de Assessoramento, além de documentos como estatuto social, código de conduta, políticas e regimentos internos estão disponíveis em nosso [site de Relações com Investidores](#).



## Conselho de Administração

GRI 2-10 / 2-11 / 2-12 / 405-1

O Estatuto Social do Grupo Fleury determina que cabe ao Conselho: fixar a orientação geral dos negócios da companhia e suas controladas, respeitando sempre os valores éticos adotados pela comunidade onde atua, em especial o respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente; aprovar, rever ou modificar o Plano de Trabalho, os Orçamentos Anuais, o Plano de Investimentos e os Programas Estratégicos e de Expansão da Companhia e de suas controladas; e deliberar sobre as políticas, planos, e demais assuntos propostos pela Diretoria Executiva. Estas são atribuições adicionais às matérias previstas no artigo 142 da Lei das S.A.

O Conselho de Administração deverá ser composto por, no mínimo sete e no máximo onze membros efetivos, todos eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral e com mandato unificado de dois anos, com reeleição permitida. São inelegíveis para os cargos de administração da Companhia pessoas físicas que ocupem cargos em sociedades que possam ser consideradas concorrentes do Grupo Fleury.

A proposta de indicação e de (re)eleição dos membros do Conselho de Administração deverá considerar a disponibilidade de tempo, assiduidade nas reuniões durante o mandato anterior, o bom desempenho do conselheiro durante o período de exercício de suas funções e aspectos de diversidade tais como: conhecimentos, comportamentos, aspectos culturais incluindo sua região geográfica, faixa etária, gênero, raça/etnia. Também são levados em conta sua experiência, a eficiência do órgão e a complementaridade de suas funções.

Atualmente, o órgão é composto por dez membros efetivos, sendo quatro deles independentes (40%). Duas Conselheiras são do gênero feminino, sendo as duas independentes.

A Companhia tem como prática ter o presidente do Conselho de Administração — atualmente, Marcio Pinheiro Mendes — como não executivo, sendo que desde o seu IPO, todos os presidentes do Conselho não eram executivos da Companhia.

Em 2021, o Conselho de Administração realizou um trabalho de revisão tanto do Planejamento Estratégico como da Gestão de Riscos da companhia. Os trabalhos garantiram que o Grupo pudesse reafirmar e revisar pontos importantes como missão e estratégia, além de garantir um olhar estratégico para os riscos do Grupo, que passarão a ser reportados periodicamente à Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Conselho de Administração. Vale destacar que todos os riscos mapeados pela Companhia obrigatoriamente foram avaliados levando em consideração cinco pilares: i) Imagem e Reputação; ii) Legal e Regulatório; iii) Financeiro; iv) Meio Ambiente e v) Operação e Inovação.

Gênero*	% Conselho
Masculino	80,0%
Feminino	20,0%

Faixa etária*	% Conselho
Até 30 anos	0,0%
De 30 a 50 anos	20,0%
Mais de 50 anos	80,0%

\* A partir de 2021, passamos a considerar apenas os membros do Conselho de Administração no cálculo. Até 2020, os percentuais consideravam também os membros do Conselho Fiscal.



Sede Jabaquara, em São Paulo

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 2-18

Anualmente, realizamos o processo de avaliação de desempenho do Conselho de Administração da Companhia, com base nas melhores práticas de mercado e seguindo as recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). O processo é conduzido pelo Presidente do Conselho, endereçando os principais pontos levantados e incorporando as melhorias dentro da dinâmica do Conselho, de seus órgãos de Assessoria e globalmente nos processos de governança da Companhia.

O processo consiste na autoavaliação dos conselheiros e na avaliação colegiada do órgão. Com a ambição de abrangermos as principais dimensões que compõem as responsabilidades do Conselho, no ano de 2021 as seguintes temáticas foram avaliadas:

- 1) Composição e dinâmica;
- 2) Pessoas e Cultura;
- 3) Estrutura e processos;
- 4) Estratégia e Negócios;
- 5) Riscos corporativos e controles internos;
- 6) Adequação do perfil;
- 7) Papel e responsabilidades;
- 8) Competências e comportamentos;
- 9) Avaliação do Presidente do Conselho de Administração, sendo feita uma autoavaliação e avaliação do colegiado.



Em 2021, os principais pontos destacados pelo colegiado foram:

- i) Fomentar cada vez mais a interação com a operação e desafios do negócio, tópico já endereçado em 2022 com programação de visitas às operações regionais e maior contato com diferentes níveis de executivos e colaboradores da Companhia;
- ii) Aprimorar a Governança para acompanhamento a longo prazo de todas as deliberações realizadas pelo Conselho de Administração, tópico também já endereçado dentro da agenda anual temática e das reuniões de alinhamento pré e pós reuniões de Conselho;
- iii) Melhoria contínua na elaboração de pautas e condução das discussões, focando cada vez mais na visão estratégica e ambições de longo prazo da companhia, item endereçado através da revisão e integração do sistema de Governança do Grupo.

## Comitês de Assessoramento

A seguir, apresentamos os quatro comitês que assessoram o Conselho de Administração, com destaque para o Comitê de ESG, instituído em 2021.

	Atribuições
Comitê de Auditoria, Finanças, Riscos e Integridade	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.
Comitê de Cultura e Pessoas	Assessorar o conselho de administração e/ou 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; avaliar sistemas de avaliação de desempenho, políticas salariais e programas de desenvolvimento do quadro funcional; propor diretrizes e critérios para programas de remuneração variável; e acompanhar e propor ações decorrentes da avaliação do clima organizacional.
Comitê de Transformação	Apoiar o Conselho de Administração na avaliação, priorização e acompanhamento dos projetos mais relevantes na Companhia.
Comitê de ESG	Alavancar o desenvolvimento do trabalho sobre o tema que já vem sendo realizado pela Companhia, reforçar a atenção permanente do Grupo Fleury aos princípios ESG em sua estratégia de negócios, e acentuar as discussões sobre o tema dentro das grandes linhas estratégicas de longo prazo, que contribuirão para a perenidade da organização e do ambiente que o Grupo influencia e faz parte no dia a dia. O Comitê é coordenado pelo presidente do Conselho de Administração.

## Conselho Fiscal

Composto por três membros efetivos e seus respectivos suplentes, o Conselho Fiscal é um órgão independente da administração da Companhia, em conformidade com a Lei nº 6.404/76, que estabelece que é de sua

responsabilidade a fiscalização das atividades da administração, revisão das demonstrações financeiras da Companhia e divulgação de suas conclusões aos acionistas.

## Diretoria Executiva

GRI 405-1

Os diretores executivos (estatutários) são responsáveis pela representação e condução geral dos negócios da Companhia, podendo praticar todos os atos necessários ou convenientes para tanto, ressalvados aqueles para os quais a Lei das Sociedades por Ações ou o estatuto social do Fleury atribuem competência à Assembleia Geral de Acionistas ou ao Conselho de Administração.

Atualmente a diretoria executiva é composta por oito membros, sendo quatro estatutários, em linha com o Estatuto Social da Companhia, que determina uma composição entre três e dez membros. Os mandatos são de dois anos, com reeleição permitida, e devem coincidir com os mandatos do Conselho de Administração.

Em 2021, o Grupo Fleury vivenciou uma exitosa alteração nos cargos de Presidente Executivo (CEO), assumido por Jeane Tsutsui, experiente executiva do Grupo com 20 anos de casa, e de Diretor Executivo de Finanças, Jurídico, M&A e Relações com Investidores, assumido por José Antonio de Almeida Filippo.



Jeane Tsutsui, CEO

Gênero	% Diretoria
Masculino	78,3%
Feminino	21,7%
Faixa etária	% Diretoria
Até 30 anos	0,0%
De 30 a 50 anos	60,9%
Mais de 50 anos	39,1%
Indicador de Diversidade	% Diretoria
Negros	4,4%
Amarelos	8,7%

Nota: Os números apresentados consolidam os dados da diretoria e diretoria executiva.



## Política de Remuneração

GRI 2-19 / 2-20

A Política de Remuneração dos Administradores (“Política”) tem por objetivo recompensar o desempenho de cada profissional na gestão dos interesses da Companhia de acordo com suas atribuições e responsabilidades, bem como de acordo com o mercado de trabalho. Suas diretrizes buscam incentivar o atingimento de resultados de cada profissional em suas funções, reter e atrair profissionais qualificados garantindo o desenvolvimento e crescimento da Companhia e alinhar os objetivos individuais ao alcance dos objetivos estratégicos.

Os membros do Conselho de Administração contam com uma remuneração fixa mensal.

Membros da Diretoria Estatutária têm direito à remuneração fixa e benefícios diretos, indiretos e pós emprego, além de uma remuneração variável de curto prazo, baseada no desempenho individual e da Companhia, e uma remuneração variável de longo prazo, com critérios estabelecidos pelo Conselho de Administração.

Conheça a nossa Política de Remuneração dos Administradores na íntegra acessando o [link](#).



## Ética e Conformidade

Atuar eticamente e em conformidade são valores dos quais não abrimos mão. Por isso, o Grupo Fleury, suporta o comportamento íntegro e a prevenção à corrupção em todos os elos de seu negócio e em sua cadeia de valor, garantindo a sustentabilidade dos negócios.

Prezamos pela transparência em nossas ações e divulgamos formalmente nossas propostas e posicionamentos por meio de participação em consultas públicas publicadas por agências reguladoras do setor de saúde, posicionamentos de associações e órgãos de representação setorial.

Em 2021, aderimos ao **Movimento Transparência 100%** do Pacto Global da ONU Brasil. Somos uma das 12 companhias engajadas na iniciativa, que tem como objetivo fomentar a transparência corporativa no país, indo além das obrigações legais e fortalecendo mecanismos de transparência e integridade.

## Conflito de Interesses

GRI 2-15

A área de Integridade do Grupo Fleury é responsável pela identificação de partes relacionadas. São listados todos os diretores, membros de Conselhos, membros de Comitês Executivos ou de assessoramento do Conselho de Administração e pessoas-chaves da administração e realizado um cruzamento com a base de dados que o Grupo possui, a qual contempla todas as pessoas físicas e jurídicas em prol de identificar se existem partes relacionadas.

Em relação à divulgação aos stakeholders, conforme a diretriz que consta na Política de Transações com Partes Relacionadas, o Grupo Fleury deverá divulgar as transações com partes relacionadas, de forma clara e precisa, em suas Demonstrações Financeiras, de acordo com os princípios contábeis aplicáveis, bem como divulgar ao mercado, nos termos da regulamentação vigente, em especial no Formulário de Referência e nos termos do Anexo 30-XXXIII da Instrução CVM nº 480/09, observando eventuais atualizações regulatórias.

A seguir, apresentamos os mecanismos e iniciativas voltadas a institucionalizar as práticas e a fomentar a educação de nossos colaboradores nos temas da ética e conformidade.

## Código de Confiança e Política de Integridade

GRI 2-24 / 2-26

No Código de Confiança formalizamos os valores e damos direcionamentos sobre o que é esperado da conduta de cada um de nós nas relações de Confiança que são estabelecidas no dia a dia da Companhia.

O documento é aplicável a todos os colaboradores, administradores, médicos, acionistas, parceiros comerciais, fornecedores, prestadores de serviço, tomadores de recursos para projetos, doações ou patrocínios, agentes e instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais, bem como a toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, que venha a se relacionar ou representar a Companhia; estendendo-se ainda às suas sociedades controladas e subsidiárias, diretas ou indiretas.

Dentre os temas cobertos pelo Código de Confiança estão: Direitos Humanos, Meio Ambiente, Trabalho Infantil, Condições de Trabalho, Remuneração, Saúde e Segurança do Trabalho, Corrupção e Práticas Anticompetitivas.

Contamos também com uma Política de Integridade, aplicável a todos os colaboradores, terceiros e todos os públicos que se relacionam com o Grupo Fleury, que traduz o nosso posicionamento frente aos temas de suborno, corrupção, lavagem de dinheiro, concorrência, associações, contribuições e doações, interações com agentes públicos e licitações. O documento apoia a Companhia no compromisso com a integridade e a ética em suas atividades, conforme estabelece em linhas gerais o Código de Confiança. Assim, procura minimizar a sua exposição e de seus colaboradores a quaisquer infrações e sanções impostas pela legislação vigente, bem como reduzir possíveis danos ao negócio e à reputação.

Conheça o nosso [Código de Confiança](#) e a [Política de Integridade](#) na íntegra.

## Canal de Confiança

GRI 2-16 / 2-26 / 406-1

Disponibilizamos aos nossos colaboradores e demais parceiros de negócio um canal de comunicação para o relato de fatos e condutas em desacordo com os princípios da Companhia, consolidados em nosso Código de Confiança e Política de Integridade.

O Canal de Confiança é gerido pela área de Auditoria Interna do Grupo, que tem autonomia para agir de forma independente na condução das suas atividades e reporta diretamente ao Conselho de Administração.

As manifestações são recebidas por empresa terceirizada, que assegura o sigilo absoluto da identidade do denunciante. O acompanhamento pode ser feito no próprio Canal, com o número do protocolo.

Acesse o Canal de Confiança [aqui](#) ou ligue para 0800 601 6943. O atendimento é realizado 24h por dia, sete dias por semana.

Todos os casos são direcionados à Auditoria Interna da Companhia, onde são apurados independentemente de sua tipificação. Contudo, casos de assédio e discriminação ganham prioridade para início imediato. Nesses casos, há também o envolvimento das áreas de Recursos Humanos, Viver Melhor, Jurídica e ESG.

Conforme descrito em nosso Código de Confiança, o Grupo Fleury não admite nenhuma forma de retaliação ou intimidação a qualquer pessoa, seja em caso de dúvidas, questionamentos ou denúncias. Caso prefira, a pessoa pode optar por não se identificar ao registrar um relato ou dúvida, preservando seu anonimato.

Com periodicidade que varia entre mensal e trimestral, realizamos reuniões com a Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria, Finanças, Riscos e Integridade e Conselho de Administração, onde são tratados os assuntos de maior relevância apurados pelo Canal de Confiança e *Compliance*.

No último período, não houve casos reportados ao Conselho de Administração, mas todas as manifestações, procedentes ou não, tiveram comunicação ou deliberação do Fórum de Ética e Conduta, bem como ciência do Comitê de Auditoria, Finanças, Riscos e Integridade.

Em 2021, a Companhia registrou 16 casos procedentes de assédio moral, 12 de conduta sexualmente inapropriada e cinco de discriminação. Para todos eles, foram aplicadas sanções disciplinares, em linha com os critérios estabelecidos de Gestão de Consequências.

### 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
2021	12.952	941



**941** manifestações recebidas em 2021.  
3,1% de aumento em relação a 2020



**344** sanções aplicadas.  
5,5% de aumento em relação a 2020



**96,2%** dos casos concluídos em até 60 dias

## Treinamentos

O Grupo Fleury promove junto aos seus colaboradores, médicos e prestadores de serviços atividades de capacitação sobre os temas inseridos no Código de Confiança e na Política de Integridade. Todos devem, obrigatoriamente, cumprir a agenda de treinamentos organizada pela Companhia. O não cumprimento dessas obrigações também é considerado uma conduta inadequada.

Em 2021, o índice de conclusão do treinamento do Código de Confiança foi um dos indicadores ESG para a apuração do PLR. No ano, 92,3% dos colaboradores realizaram o treinamento do Código de Confiança. O número não inclui colaboradores das Companhias recém adquiridas pelo Grupo.

Com o objetivo de trazer uma visão integrada dos conceitos ESG, em 2021, unificamos a Semana de Integridade e a Semana de Diversidade em um único evento, denominado “Conexão ESG”. Durante 35 dias, por meio de *lives*, webinars, podcasts e ebooks, trabalhamos diversas temáticas voltadas às questões sociais, ambientais e de governança na Companhia.

Ao todo, foram mais de 30 palestrantes envolvidos e 15 horas de programação.



Trainees do Grupo Fleury

# Gestão de Riscos

O processo de gerenciamento de riscos do Grupo Fleury passou por uma atualização em 2021. Com o auxílio de uma consultoria externa e de modo a seguir os passos previsto na ISO 31.000, realizamos uma primeira etapa de identificação de riscos, que passou a ter como base o planejamento estratégico do Grupo. Esta etapa teve o intuito de compreender, na percepção da Alta Administração, quais são os principais eventos que poderiam impactar a materialização da estratégia da Companhia e contou com entrevistas dos membros do Conselho de Administração, dos diretores executivos e corporativos e dos gerentes.

Na sequência, uma segunda etapa foi realizada conforme a percepção dos Diretores Executivos, sendo acompanhada pelo Comitê de Auditoria, Finanças, Riscos e Integridade e validada pelo Conselho de Administração, avaliando e classificando os riscos quanto ao seu impacto se materializados e probabilidade de ocorrência.

A terceira etapa, de tratamento do risco, foi liderada pelos Diretores Executivos que, em conjunto com suas equipes, identificaram

o que já é feito para endereçar os riscos e fatores de riscos, além de definirem planos de ação visando o aprimoramento de medidas de mitigação.

Um dos resultados desse trabalho consistiu na consolidação de um Mapa de Riscos estruturado com base na ótica estratégica, o que favorece uma visão de eventos futuros, incertezas e eventos não materializados, auxiliando no tratamento dos temas de maneira holística e transversal na Companhia.

A visão estratégica de riscos também possibilita que a Alta Administração possua informações importantes sobre o negócio, a fim de que possam tomar melhores decisões, seguindo o planejamento estratégico e garantindo a proteção de valor aos acionistas.

Conheça a nossa Política de Gestão de Riscos clicando [aquí!](#)

## RISCOS EMERGENTES

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 um período de pandemia, em que a tecnologia tem tomado um grande espaço, aumentando cada vez mais a oferta de serviços de maneira online, a Companhia entende que para conseguir colocar tal visão em prática é indispensável um grande investimento em transformação digital.

Sob essa ótica, alguns dos temas que poderão acarretar um relevante impacto no horizonte de três a cinco anos são a tríade Inovação, Cybersegurança 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.

Como a tecnologia está altamente presente nestas inovações entende-se que eventuais falhas no funcionamento dos sistemas de tecnologia da informação podem comprometer fortemente as operações e a imagem do Grupo, o que está diretamente relacionado ao item de privacidade de dados.

Uma vez que o foco da Companhia é diversificar portfólio em um mundo cada vez mais 'online' 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, visto que a essência dos serviços prestados pela Companhia está atrelada a dados e que um colapso poderia acarretar grande impacto na imagem do Grupo.

## Gestão de Riscos em Direitos Humanos

GRI 412-1

A avaliação de riscos em Direitos Humanos realizada pelo Grupo Fleury é feita com base nas diretrizes e políticas corporativas que envolvem a Companhia como um todo, tais como o Código de Confiança e a Política de Integridade, e tem como fundamento a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Diante disso, optamos por não realizar uma análise focada em regiões ou em operações específicas, entendendo que os riscos avaliados podem ocorrer em todas as operações da Companhia. 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 estão implantados e, quaisquer desvios que eventualmente venham a ocorrer no dia a dia, serão registrados e tratados pelo Canal de Confiança do Grupo Fleury.

Mesmo com essas conclusões, aproveitamos o momento da companhia, em que o processo de gestão de riscos estava sendo revisado e nos aprofundamos ainda mais no tema de

riscos em direitos humanos, realizando um estudo interno sobre o tema, liderado pela área de ESG, em parceria com o time de riscos. O resultado deste trabalho, consistiu na integração do tema de direitos humanos, ao dicionário de riscos da organização, com o mapeamento específico do risco “Falha ou omissão na execução do programa de direitos humanos”,

A totalidade dos fatores de risco relacionados ao tema e mapeados se encontra dentro da faixa de nível moderado da matriz de risco, de acordo com a classificação da metodologia de riscos adotada pela Companhia.

Os fatores de riscos estão relacionados à:

- Cultura de Diversidade e Inclusão;
- Atuação junto aos fornecedores e à cadeia de valor;
- Posicionamento do Grupo perante temas de Direitos Humanos;
- Aspectos de comunicação e responsabilidade social voltados à temática.

A avaliação cobre a nossa cadeia de valor, atividades e questões inerentes ao negócio da Companhia, incluindo novas marcas adquiridas, após a aquisição e sua integração aos processos e políticas corporativas.

O processo de análise de riscos em Direitos Humanos cobriu os seguintes grupos: colaboradores próprios, mulheres, crianças, mão-de-obra terceirizada, adolescentes, fornecedores e clientes.

No caso das empresas de saúde, alguns dos fatores de riscos em direitos humanos elencados são: trabalho escravo, trabalho infantil, assédio (moral e sexual), discriminação, processos relacionados às leis trabalhistas (salário, benefícios, carga horária etc.) e risco de imagem pelo estabelecimento de parcerias com empresas que apresentem práticas que violem os direitos humanos. Os grupos mais vulneráveis acabam sendo os próprios colaboradores e fornecedores parceiros.

Em conjunto com a Área de Estratégia, Inovação e ESG, os fatores de riscos serão



priorizados para a tomada de ações de remediação complementares no decorrer do ano. Entre os controles já existentes, destacamos o Código e o Canal de Confiança, o registro de manifestações pelo SAC e Ouvidoria, avaliação prévia de fornecedores, inclusão de cláusulas nos contratos de fornecedores (Anexo de Sustentabilidade e Cidadania, por exemplo), ações do programa de Diversidade, políticas institucionais (Diversidade, Sustentabilidade, Integridade, Propriedade Intelectual, Gestão de Terceiros) e ações de Segurança da Informação, dentre outros. Tais ações de mitigação cobrem todas as operações da Companhia.

# Estratégia para o futuro

## Planejamento Estratégico

Realizamos uma revisão de nosso Planejamento Estratégico em 2021, definindo a estratégia do Grupo para os próximos anos. Como resultado, temos o objetivo de nos tornarmos um dos principais players do setor de saúde, com atuação ao longo da cadeia de valor e liderança na coordenação da jornada integrada dos pacientes.

Assim, buscaremos:

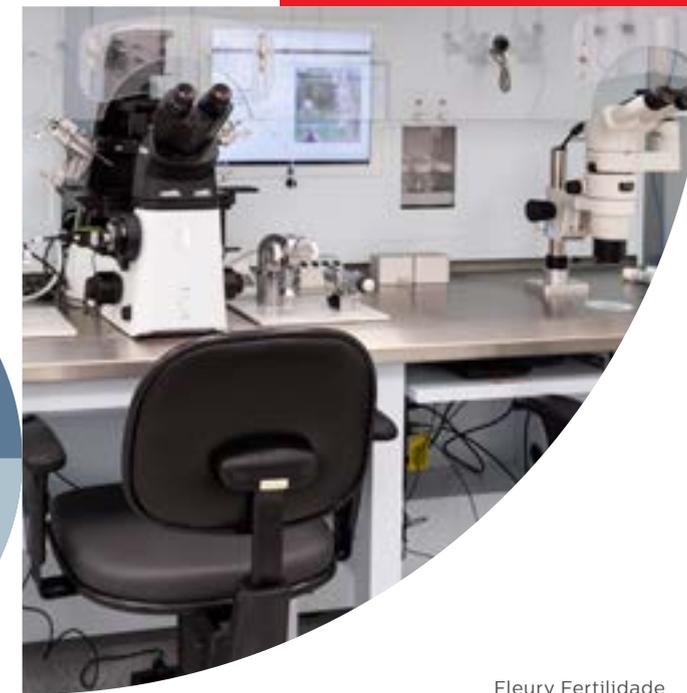
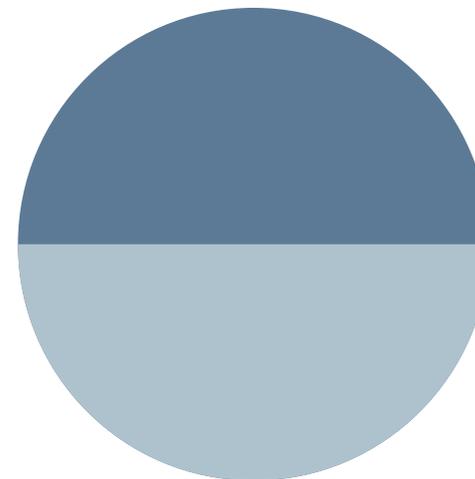
- a continuidade do crescimento em Medicina Diagnóstica, nosso core business;
- a ampliação de nossa atuação em Novos Elos; e
- o fortalecimento de nossa atuação em saúde digital, com o Saúde iD.

Para endereçar as ações e colocar em prática o novo Planejamento Estratégico, reestruturamos a nossa operação em três unidades de negócio: Medicina Diagnóstica, Hospitais/Lare e Novos Elos, além de ter a Saúde iD atuando de maneira independente (saiba mais na página 16).

### Temas Materiais:



### Capitais:



Fleury Fertilidade



## ESG

GRI 2-13 / 2-22

Em linha com as alterações no Planejamento Estratégico, revimos também a nossa estratégia em aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG). Para tanto, contamos com uma agenda estratégica em ESG, a qual prioriza os temas mais relevantes no entendimento da alta administração e que se desdobrará em outros projetos e iniciativas, conforme avançarmos nessa agenda.

Nosso objetivo é nos consolidarmos como uma referência em ESG no mercado brasileiro, por meio da ampliação do impacto social do Grupo Fleury, inspirando práticas sustentáveis em outras empresas.

Para alcançá-lo, definimos os seguintes compromissos e metas de longo prazo:

## E

1. Reduzir em 20% a geração de resíduos biológicos até 2025
2. Tornar-se uma empresa Net Zero até 2030

## S

1. Estruturar iniciativas para incentivar a empregabilidade por meio da qualificação/formação em saúde
2. Atingir um milhão e meio de pacientes das classes C, D e E atendidos por produtos e serviços do Grupo e/ou impactadas pelas ações de atendimento em saúde filantrópicas até 2030
3. Aumentar a representatividade dos recortes de Diversidade priorizados (PcD, Gênero, LGBTQIA+, Étnico-racial, Geracional) no Grupo e em posições de liderança até 2030

## G

1. Tornar-se uma empresa certificada pelo sistema B (B Corp) até 2030
2. Aumentar a representatividade dos recortes de Diversidade priorizados (PcD, Gênero, LGBTQIA+, Étnico-racial, Geracional) nos Conselhos
3. Preservar a cultura de excelência médica do Grupo na adaptação das políticas e processos ao novo modelo de governança.

Por ser um projeto estratégico, o avanço do cronograma, entregas acordadas e indicadores de sucesso são acompanhados mensalmente pelo PMO Corporativo e pela Diretoria Executiva. Além disso, para garantir a transversalidade das metas ESG, os indicadores de ESG foram compartilhados com outros projetos estratégicos da Companhia, de modo que as metas sejam alcançadas por meio de um esforço conjunto de todos.

As metas de reduzir em 20% a geração de resíduos biológicos até 2025 e de atingir um milhão e meio de pacientes nas classes C, D e E até 2030 estão, inclusive, vinculadas à emissão de uma debênture de R\$ 1 bilhão que realizamos no ano, reforçando o nosso compromisso com as ações socioambientais.

### Emissão de Debênture

Realizamos a primeira emissão de Debêntures com metas ESG de uma empresa do setor de saúde no Brasil. A iniciativa está conectada à estratégia de aceleração do crescimento da Companhia e à ambição de construirmos um ecossistema sustentável de saúde, com soluções integradas em benefício de pacientes, médicos, operadoras e da sociedade em geral, em linha com as melhores práticas de ESG.

A captação contou com um parecer de segunda opinião elaborado pela SITAWI Finanças do Bem, e teve como objetivo assegurar o enquadramento da Emissão como Título Vinculado a Desempenho ESG (Sustainability-Linked Bond), seguindo os Sustainability-Linked Bond Principles da International Capital Markets Association. Esta é a primeira emissão ESG da Companhia e suas metas estão alinhadas ao Plano Estratégico do Grupo Fleury no que tange ao foco em conservação do meio ambiente, desenvolvimento sustentável e democratização da saúde, possuindo elevada relevância e materialidade para os negócios do Grupo.



Além disso, assumimos publicamente o compromisso de nos tornarmos uma empresa Net Zero até 2030, pela importância das mudanças climáticas no contexto global. A fim de cumpri-lo, continuaremos investindo em alternativas sustentáveis, atreladas às principais fontes de geração de emissões da Companhia, como o aumento do uso de carros elétricos nas operações logísticas e a redução na geração de resíduos.

Buscando diversificar a sua matriz energética, a companhia contará com duas plantas solares para abastecerem as suas maiores operações, São Paulo e Rio de Janeiro, passando a operar respectivamente em 2022 e 2023. Adicionalmente, a companhia estuda constantemente a possibilidade de migração de outras unidades para o mercado livre de energia, por meio da celebração de contratos de compra de energia renovável.

## Governança de sustentabilidade

O ano de 2021 também foi marcado por dois importantes movimentos na governança da sustentabilidade dentro da Companhia. O primeiro deles foi a **criação do Comitê de ESG**, em abril, com o objetivo de ter um órgão focado em assuntos relacionados à sustentabilidade e no apoio ao cumprimento de suas metas e objetivos. O Comitê é coordenado pelo presidente do Conselho de Administração e conta com três conselheiras externas (saiba mais sobre as atribuições do Comitê na página 29).

Nesse sentido, no final de 2021, foi criada a Gerência ESG, por meio da migração da área de Sustentabilidade para a Diretoria Executiva de Estratégia, inovação e ESG e sua unificação com as áreas de Governança, Gestão de Riscos, Integridade e Privacidade. Dessa forma, garantimos que os temas ESG estejam 100% relacionados ao Planejamento Estratégico, de modo que sua execução sempre tenha um olhar integrado ao social, ambiental e governança.

O segundo movimento também evidencia a colocação da temática ESG no centro da estratégia da Companhia ao **vincular indicadores**

### ESG ao resultado obtido no programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR).

Selecionamos um indicador de cada dimensão — redução do índice relativo de resíduos comuns (E); número de participações voluntárias (S); percentual de adesão ao treinamento do Código de Confiança (G) — que juntos passaram a corresponder a 10% do painel do BSC Corporativo, que, por sua vez, impacta o PLR de todos os colaboradores.

Para os executivos, também vinculamos uma parcela do PLR ao atingimento de metas e entregas de projetos estratégicos da Companhia, sendo o escopo de um deles, a implementação de novas iniciativas em ESG.

Nossos esforços contínuos na temática foram reconhecidos pela manutenção da Companhia nos índices:

- Dow Jones Sustainability Index (DJSI), pelo segundo ano consecutivo;
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, pelo nono ano consecutivo; e
- ICO2 (Carbono Eficiente), pela segunda vez.

Saiba mais na página 10.



Carros Elétricos

# Inovação e transformação digital

## Inovação

GRI 3-3

No Grupo Fleury, vemos a Inovação como um elemento fundamental para avançarmos em nosso objetivo estratégico de nos tornarmos um player que integra toda jornada de saúde de nossos clientes, aumentando a oferta de serviços que disponibilizamos.

Para isso, buscamos proporcionar um ambiente interno favorável à inovação, incentivando uma cultura ágil, sem deixar de olhar para possíveis parcerias relevantes externamente.

### Temas Materiais:



Experiência do cliente



Inovação e sustentabilidade econômica



Alianças e parcerias

### Capitais:



Social e de Relacionamento



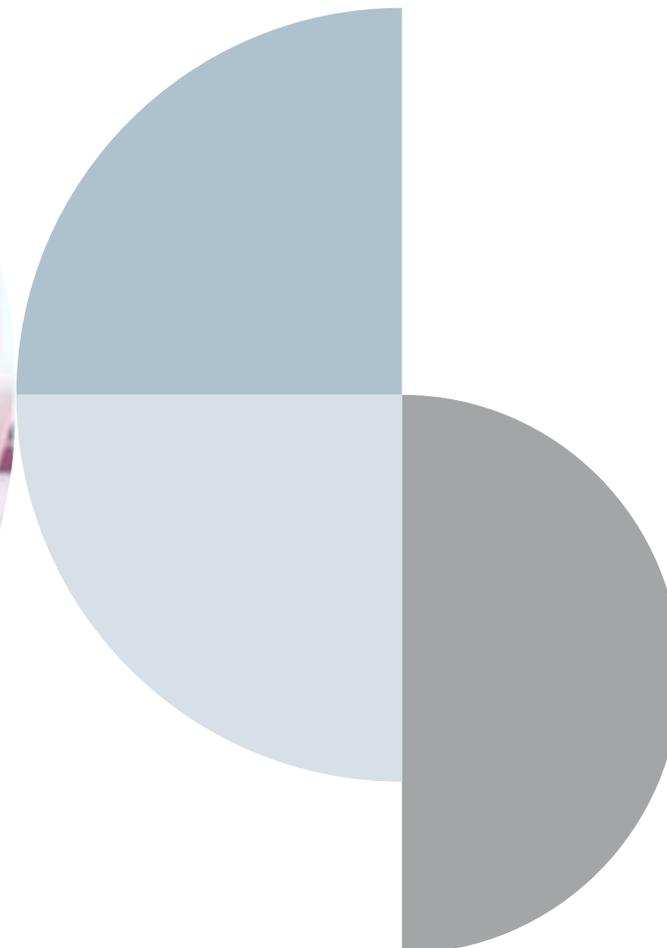
Manufaturado



Intelectual



Humano



Nossas práticas de inovação são voltadas principalmente para Pesquisa e Desenvolvimento (P&D). No ano, a Companhia investiu R\$ 22 milhões em P&D, destinados majoritariamente a novos testes e metodologias. O valor é cerca de 60% superior ao de 2020.

No ano de 2021, o Grupo Fleury teve recorde na quantidade de implantações de novos produtos, serviços e metodologias. Foram 430 implantações no total, volume 35% maior que o de 2020. Destas, 269 foram de novos produtos e 161 de alterações de metodologias, que caracterizam melhorias e aprimoramentos em produtos já vigentes no portfólio da companhia.

Os projetos de inovação incremental, não só tem trazido benefícios para o negócio em si, como por exemplo a redução de custos, como também, a partir de uma ideia, é possível impactar positivamente nossos colaboradores, clientes e o meio ambiente, por meio da adoção de soluções que utilizem menos recursos naturais ou gerem um volume menor de resíduos. Em 2021, esses projetos foram responsáveis por uma redução de custo de mais de R\$ 127 milhões.



Ano	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
2021	22,29	6,29	16,00



**269** novos produtos



**73** publicações científicas



**84.000** pacientes atendidos  
por novos produtos implantados



**45** novos produtos  
com foco em medicina de precisão



**21** projetos  
em ciências de dados

## Genômica

GRI 203-2

Já há alguns anos, a medicina personalizada e de precisão é uma das nossas principais frentes de atuação em P&D. Em 2021, dentre novos produtos e alterações de metodologia, nosso Portfólio de Genômica teve 53 novas implantações, com 20 novos painéis genéticos implantados no ano, como o Painel para Displasias Esqueléticas, para Surdez Hereditária, Oftalmologia, Infertilidade Masculina e Cardiomiopatias Hereditárias.

Ainda em Genômica, a especialidade, que foi responsável por 3% das receitas em análises clínicas em 2021 e cresce a quase 40% desde 2017, passou a oferecer a seus pacientes a possibilidade de realização de uma reanálise genética, por um preço acessível. Assim, caso um paciente realize um painel genético menor e depois precise ou deseje expandir a análise para um painel expandido, terá uma condição especial para fazê-lo. Além disso, também passamos a disponibilizar a possibilidade de entrega dos resultados em um prazo reduzido (15 dias).

Já entre os novos produtos de Oncologia, destacaram-se o Painel Tumoral de Câncer Estromal Gastrointestinal (somático) e o Painel Fusão para Diagnóstico de Sarcoma e outras condições. Em Espectrometria de massas, mantivemos a nossa atuação no desenvolvimento de testes em hormônios, drogas de uso contínuo e vitaminas.



## Genesis

Buscando fortalecer ainda mais o posicionamento do Grupo em Genômica, em dezembro de 2021, celebramos um documento preliminar não vinculante para regular as bases da criação de uma nova sociedade em parceria com a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein (“Einstein”), cujo objeto principal é de cooperação para atuar no desenvolvimento de soluções integradas na área de genômica, realização de pesquisa, desenvolvimento de processos e de serviços para atender diretamente ao consumidor interessado em realizar a gestão preventiva de sua saúde a partir de testes genômicos (“Gênese”). Além disso, também faz parte do objeto estudar e disponibilizar tecnologia para o setor de saúde do País. O Fleury terá participação majoritária e controle da Gênese, e sua criação reforça a estratégia de aceleração de crescimento da Companhia, unindo duas instituições médicas de referência no País, e criando um ambiente intenso de produção científica e de geração de conhecimento em benefício do desenvolvimento de soluções para a conduta médica e para a saúde dos pacientes. A parceria já nasce a partir das operações atuais de Fleury e Einstein, e com o maior portfólio de produtos de genômica do País, com mais de 300 testes, estabelecidos a partir das mais rigorosas validações e com a certificação de instituições internacionais.

## Novidades no Portfólio Relacionado à Covid-19

Ainda em um ano de enfrentamento à pandemia de Covid-19, passamos a ofertar novas opções de testes a nossos pacientes:

- Teste rápido para pesquisa de antígeno;
- Teste para detecção de anticorpos neutralizantes, muito relevante por conta do avanço da vacinação no país e pela sua prescrição antes da realização de cirurgias eletivas e procedimentos médicos;
- Teste de sequenciamento do gene *spike* de SARS-CoV-2.

Atentos aos relatos de pessoas com dificuldades na retomada de suas atividades diárias após contraírem a covid-19, desenvolvemos também um check-up capaz de dar um diagnóstico personalizado sobre o estado de saúde do paciente. O “Check-up pós-Covid” é um serviço de medicina preventiva que engloba a realização de diversos exames e análises.



## Suporte aos Novos Negócios do Grupo

A entrada em operação do Fleury Fertilidade (saiba mais na página 21), proporcionou a implantação de cerca de 50 novos exames e procedimentos relacionados à especialidade.

Já em Infusões, com a aprovação de novos medicamentos, também passamos a oferecer a infusão de dez novos medicamentos/novas dosagens em nosso negócio (Fleury Infusões e CIP).

No Fleury Day Clinic, as novidades incorporadas ao portfólio ficam por conta da realização de procedimentos como biópsia renal e biópsia hepática.

## Inovações Relacionadas a ESG

Alinhada à nossa estratégia de sustentabilidade (saiba mais na página 37), estamos continuamente buscando por inovações em processos, produtos e serviços que nos permitam ter uma atuação mais sustentável em aspectos socioambientais.

Em 2021, encabeçamos uma revisão nas diferentes etapas do processo de realização do teste de dosagem do ácido ascórbico (vitamina C) — um de nossos testes com maior volume de demanda — que permitiu uma otimização do tempo de realização dos testes, aumento da capacidade de produção e ganho de agilidade na liberação do resultado. O novo método foi desenhado com o intuito de reduzir o consumo de insumos e a geração de resíduos, obtendo uma redução mensal de 8 quilos de plástico, 10 quilos de vidro e 3,1 quilos de papel.

Em nosso processo de coleta de amostras, reduzimos etapas, melhoramos o agrupamento de exames e revisamos os volumes de coleta. Como resultado, deixamos de utilizar quase um milhão de tubos em menos de um ano.



Outra ação relevante na temática ESG, que também trouxe benefícios financeiros, foi o projeto de abrangência nacional que permitiu a redução de consumo de 320 toneladas ao ano de gelo seco para transporte em nossas rotas logísticas. A iniciativa representou uma queda de 80% do material que era consumido nas regionais de São Paulo e Rio de Janeiro. A substituição por caixas de transporte congeladas proporciona benefícios ambientais, uma vez que o gelo seco

requer muita energia para ser produzido, um aumento na segurança de nossos colaboradores, a redução de casos em que recoletas se fazem necessárias e uma economia de mais de R\$ 1 milhão em material técnico.

Por fim, substituímos as caixas de isopor por caixas rígidas para uma das etapas do transporte de amostras. Em seis meses, deixamos de consumir 3.500 unidades de caixas de isopor, por conta dessa ação.



### Parceria com a Quintessa

Firmamos uma parceria com a aceleradora de negócios sociais Quintessa, que facilitará a ligação do Grupo Fleury com *startups* de impacto.

O objetivo é, além de buscar melhorias internas para as metas ESG estabelecidas, contribuir para o desenvolvimento e crescimento de empreendedores sociais. O projeto está baseado em duas vertentes:

- Validação de pilotos, para *startups* com soluções mais maduras, focadas no atingimento das metas da debênture emitida pelo grupo (saiba mais na página 38);
- Aceleração de *startups* em fase de tração, que ainda precisam de desenvolvimento e maturação, focadas em metas ESG de médio e longo prazo.

## Prêmio de Inovação Fleury (PIF)

No ano de 2021, realizamos, de forma 100% online, a 7ª edição do Prêmio de Inovação do Grupo Fleury (PIF). O PIF nasceu em 2015 com o objetivo de reconhecer e divulgar projetos altamente inovadores oriundos da pesquisa nacional, com foco na área da saúde.

Em 2021, ano em que continuamos enfrentando os impactos da pandemia de Covid-19, o PIF buscou reconhecer e premiar indivíduos, grupos, profissionais e empresas que criaram e conduziram iniciativas inovadoras de longo prazo, buscando mudanças impulsionadas pelas adversidades decorrentes da pandemia.

O PIF 2021 contou com três categorias de projetos:

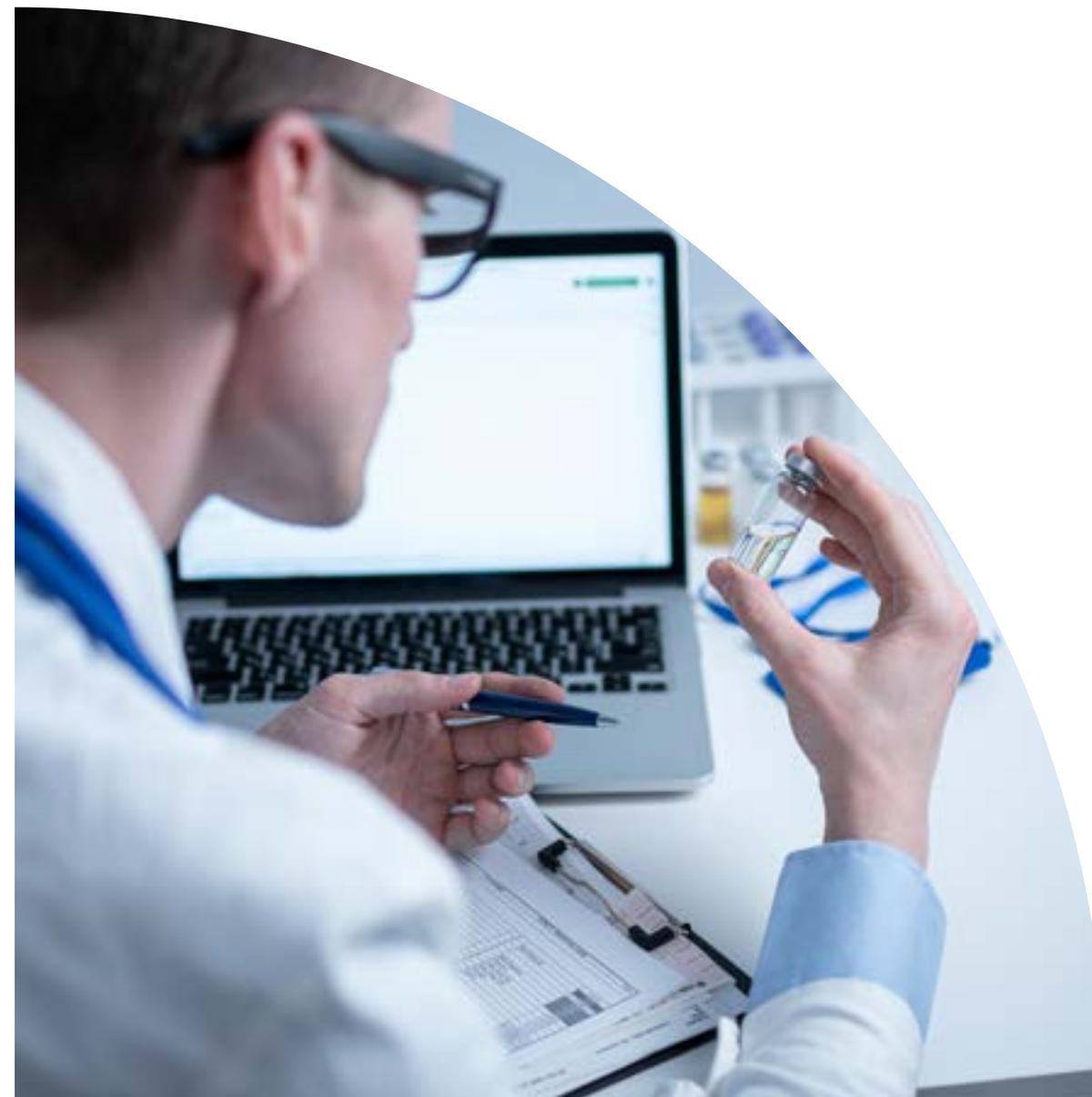
**1. Ações Sociais:** ações de impacto positivo para a comunidade, população em geral e/ou grupos minorizados, visando minimizar os danos a longo prazo causados pela pandemia ou agravados por ela;

**2. Tecnologias:** aplicações para superação dos desafios do período pandêmico (aplicativos, soluções relacionadas a trabalho remoto, projetos relacionados a *e-commerce*, novos produtos, entre outros); e

**3. Alternativas relacionadas a insumos:** iniciativas desenvolvidas para auxiliar na resolução de problemas gerados pela pandemia ou que ofereçam transformações para um contexto pós-pandemia.

Ao todo, 63 iniciativas se inscreveram no Prêmio, das quais, 51 tiveram sua participação validada. Nove foram premiadas (1º, 2º e 3º lugares para cada uma das três categorias).

A pesquisa de satisfação realizada após o evento obteve uma nota de 4,76 (nota máxima = 5).



# Transformação Digital

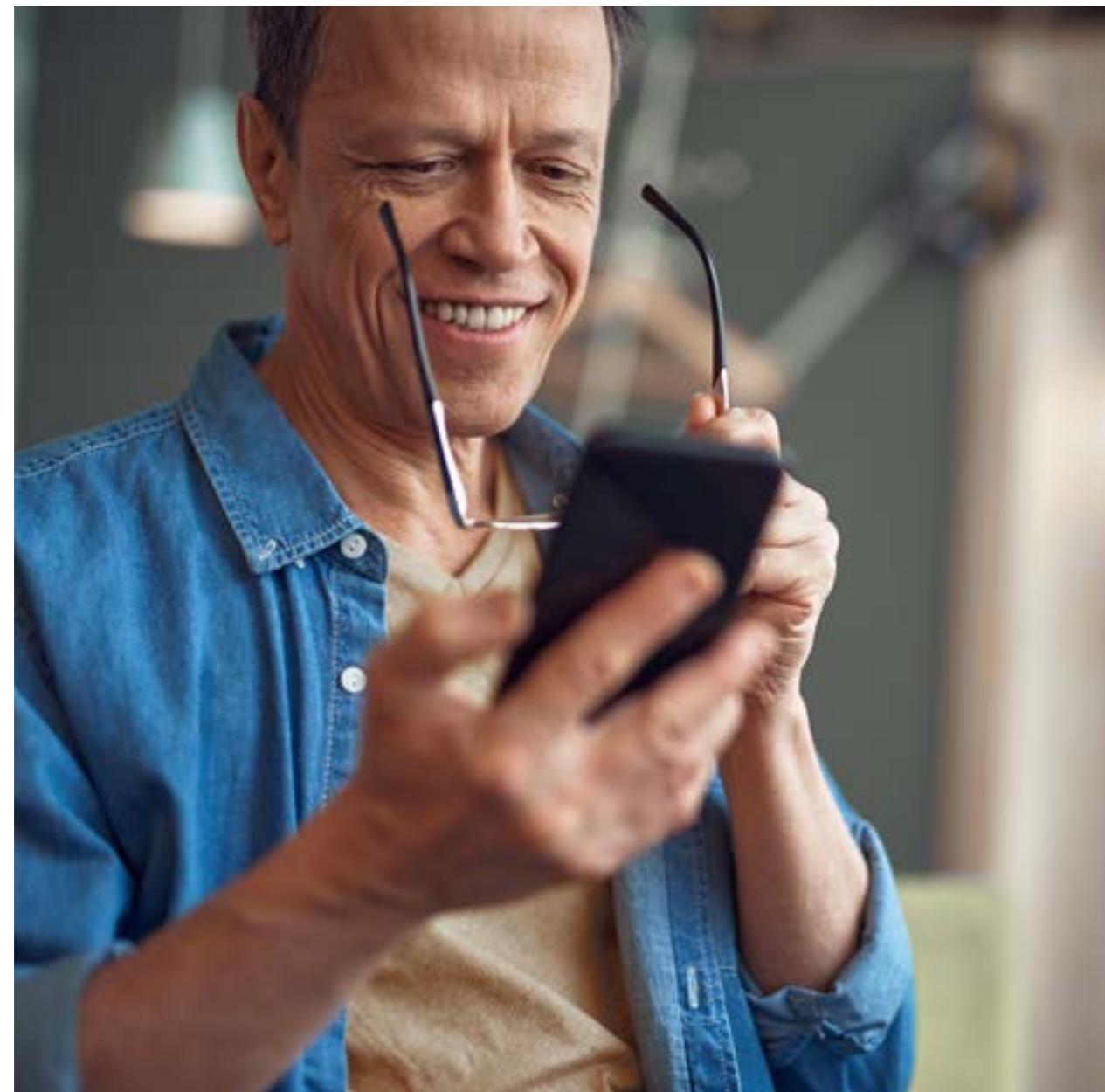
Seguindo o nosso planejamento estratégico, com o objetivo de colocar o paciente no centro do cuidado, investimos no uso intensivo de tecnologia para que a experiência desse público se torne cada vez mais fluida, completa e integrada. Assim, estamos atuando em três pilares fundamentais:

**1. Modelo ágil:** atualmente, já contamos com esse modelo instalado, com equipes específicas atuando em cada etapa da jornada do cliente. Vamos expandir essa cultura, levando o foco em tecnologia e *digital* para todas as áreas do negócio, tornando a Companhia mais leve e aumentando a sua capacidade de inovação.

**2. Cultura *data driven*:** planejamento estratégico em dados e posicionamento da Companhia como empresa inovadora e com sólida cultura de dados, ancorada no uso de *analytics*, *machine-learning* e inteligência artificial. Já contamos com um *data lake* com mais de dois bilhões de resultados de exames e mais de 50 milhões de imagens.

**3. Modernização da arquitetura de tecnologia:** intensificando o uso de soluções *cloud-native* e continuidade na expansão da plataforma de *Application Programming Interface (APIs)* que já atende mais de 200 milhões de requisições por mês, cobrindo 82 serviços.

Alguns resultados já são amplamente perceptíveis. Em 2021, na frente de Dados, o Grupo de Ciência de Dados e Bioinformática de Operações Médicas e Técnicas atuou no desenvolvimento de dezenas de novos produtos de Genômica e produtos da marca SOMMOS DNA, concretizou a fase estruturante do Banco de Dados de Alelos do Grupo Fleury e desenvolveu seis novos projetos com foco em *Health Data Science*, além de trabalhar constantemente na difusão da cultura de dados na companhia. Neste contexto, os desenvolvimentos colaborativos, pautados por um ecossistema de inovação aberta, colocam o Grupo Fleury em uma posição de vanguarda no que tange aos avanços em Inteligência Artificial com foco na jornada do paciente.





Fleury Fertilidade

## Inovação aberta

Nosso ecossistema de inovação aberta mapeou, ao longo de 2021, 72 novas soluções de *startups* com o objetivo de encontrar soluções para aumentar o portfólio de produtos, reduzir custos e trazer mais agilidade para processos internos. Três dessas soluções entraram na rotina do Grupo, dentre as quais destacamos a ferramenta de inteligência artificial da Aidoc, *startup* israelense.

Após um longo período de avaliação do uso da ferramenta em tomografias computadorizadas de tórax voltadas para pesquisa de embolia pulmonar, com 656 vidas impactadas positivamente pela rápida comunicação e coordenação do cuidado entre as equipes médicas, decidimos ampliar a aplicação da tecnologia e incorporar novas modalidades, incluindo algoritmos para tomografias de crânio, coluna cervical e abdômen.

Desenvolvida pela *startup* israelense AIDOC, fornecedora líder de soluções de inteligência artificial (IA) para imagens médicas, a ferramenta estava em avaliação desde abril de 2019 nas marcas premium Fleury Medicina e Saúde, em São Paulo, e Clínica Felipe

Mattoso, no Rio de Janeiro. O uso da tecnologia e sua ampliação agora irão contemplar todas as unidades das marcas do Grupo Fleury nos estados onde estamos presentes.

A ferramenta é importante porque os resultados de exames com achados críticos, como embolia pulmonar ou sangramento intracraniano, devem ser comunicados ao médico responsável no menor tempo possível. Com a solução de IA da Aidoc é possível reduzir o tempo de detecção desses achados para cerca de 15 minutos, permitindo uma comunicação rápida entre o radiologista e o médico do paciente, levando a um tratamento mais precoce.

# Nossos resultados

## Cenário Setorial

Em um ano ainda marcado pela pandemia de Covid-19, o setor de saúde brasileiro viu o número de beneficiários de saúde suplementar chegar a 49,0 milhões de pessoas em dezembro de 2021, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O número é o maior desde março de 2016, demonstrando um crescimento apesar do nível de desemprego no país, que chegou

a 12 milhões de pessoas ao fim de 2021, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O dado é positivo para a atuação da Companhia, por aumentar o seu mercado endereçável. O Grupo Fleury, atento a esse momento socioeconômico onde cresce a procura por planos de saúde básicos, está realizando um movimento estratégico para ampliar os serviços de suas marcas para além dos planos premium e intermediários.

A segunda onda da pandemia no início do ano também levou a um acirramento da demanda por insumos médico-hospitalares, o que exigiu uma forte atuação para assegurar que os fornecedores cumprissem com os prazos e volumes contratados, evitando o desabastecimento de nossas unidades.

A Companhia continuou apresentando resultados positivos no ano de 2021, mesmo com os impactos causados pela pandemia de



### Temas Materiais:



Experiência do cliente



Inovação e sustentabilidade econômica



Investimento social e influência na sociedade

### Capitais:



Manufaturado



Financeiro

Covid-19, que se estenderam ao longo do período no reflexo do aumento de casos e aparecimento de novas variantes da doença. A receita bruta apresentou expansão de 30,1%, com crescimento de 25,0% em unidades de atendimento, 22,0% nas operações B2B, além do forte crescimento advindo dos Novos elos e Saúde iD, que atingiram 5,4% da Receita Bruta consolidada do grupo.

O setor também observou a consolidação de alguns players, aumentando a verticalização de operadoras de saúde, hospitais e laboratórios.

Nesse contexto, o Grupo Fleury, com uma atuação sólida e resiliente, amplia a sua relevância no mercado e fortalece a sustentabilidade financeira do negócio ao ampliar as suas atividades para além da medicina diagnóstica (saiba mais na página 16).

Para conhecer os detalhes de nossas operações e seus números, clique aqui.



## Desempenho Operacional

Após um ano de 2020 fortemente impactado pela pandemia de Covid-19, principalmente em seu início, vimos com preocupação a chegada da segunda onda da doença no primeiro trimestre de 2021. Nesse momento, a cultura interna de solidariedade foi essencial para que atravessássemos esse período de dificuldade, cuidando de nossos colaboradores que estavam mais expostos à doença.

Passado o primeiro trimestre, o ano foi de crescimento para o Grupo, em todas as suas unidades de negócio. Em medicina diagnóstica, fizemos a aquisição de três marcas relevantes em seus mercados de atuação (Espírito Santo e Pernambuco) e ampliamos o número de unidades de atendimento por todo o Brasil para 284. Este número ainda não contempla as unidades que serão integradas após a aprovação do CADE para a aquisição do Laboratório Marcelo Magalhães.

O ano também foi de parcerias com operadoras de saúde a fim de expandir o acesso às marcas do Grupo, com destaque para um contrato de exclusividade de 441 mil vidas pelos próximos cinco anos. A unidade de

negócio totalizou 6,8 milhões de atendimentos e de 60,3 milhões de exames realizados, um crescimento de 25,3% frente ao ano anterior (os números não consideram empresas adquiridas nos últimos 12 meses).

Em “Hospitais/LARE”, mantivemos nossa atuação em 31 hospitais renomados, realizando 37 milhões de exames no ano. Além disso, expandimos em 6,6% o número de laboratórios clientes (lab-to-lab), chegando a 677.

O ano de “Novos Elos” foi marcado pela aquisição da Clínicas Vita, que trouxe mais nove unidades para dentro do Grupo e o lançamento do Fleury Fertilidade, mais uma avenida de crescimento para a Companhia. Ao todo, nas quatro especialidades da unidade de negócio (ortopedia, oftalmologia, fertilidade e infusões), somamos uma receita de R\$ 181 milhões em 2021.

Por fim, nosso braço de saúde digital, a Saúde iD teve um desempenho destacado pelo crescente número de atendimentos (+ de 750.000), número de parceiros no *marketplace* (9) e médicos cadastrados na plataforma (aproximadamente 5.000).

# Desempenho Econômico e Financeiro

GRI 201-1



No Grupo Fleury, entendemos que garantir a sustentabilidade financeira do negócio é fundamental para assegurar a geração de valor para todos os stakeholders numa perspectiva de longo prazo. Para além da avaliação do valor econômico direto gerado e distribuído, o tema contempla aspectos como o crescimento de longo prazo, impactos diretos e indiretos e valor partilhado.

Seguimos as diretrizes da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e publicamos nossas demonstrações financeiras, disponíveis nos sites da CVM e de RI da Companhia, por meio do link [www.fleury.com.br/ri](http://www.fleury.com.br/ri)

Valor Econômico Gerado (R\$)	2019		2020		2021	
Receitas (R\$)	3.108.428.000		3.185.676.000		4.154.628.000	
Valor Econômico Distribuído (R\$)	2019		2020		2021	
Custos operacionais	210.263.000	12,65%	216.175.000	13,75%	257.620.000	12,34%
Salários e benefícios de empregados	698.060.000	41,99%	715.926.000	45,55%	915.936.000	43,87%
Pagamentos a provedores de capital	296.701.155	17,85%	231.264.976	14,71%	333.995.000	16,00%
Pagamentos ao governo	441.747.000	26,57%	395.474.000	25,16%	562.949.000	26,96%
Reserva legal	15.616.000	0,94%	12.848.000	0,82%	17.496.000	0,84%
<b>Total</b>	<b>1.662.387.155</b>	<b>100%</b>	<b>1.571.687.976</b>	<b>100%</b>	<b>2.087.996.000</b>	<b>100%</b>
Valor Econômico Retido (R\$)	2019		2020		2021	
“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”	1.446.040.845	-	1.613.988.024	-	2.066.632.000	-

No ano de 2021, os investimentos totalizaram R\$ 413,3 milhões, sendo alocados da seguinte forma:

- TI/Digital (39,4%);
- Novas unidades, expansão de oferta em unidades já existentes e áreas técnicas (33,2%);
- Renovação de equipamentos diagnósticos e manutenção (27,3%).

Quando comparado ao montante investido em 2020 (R\$ 187,8 milhões), 2021 apresentou um incremento de 120,0%.

# O paciente no centro do cuidado

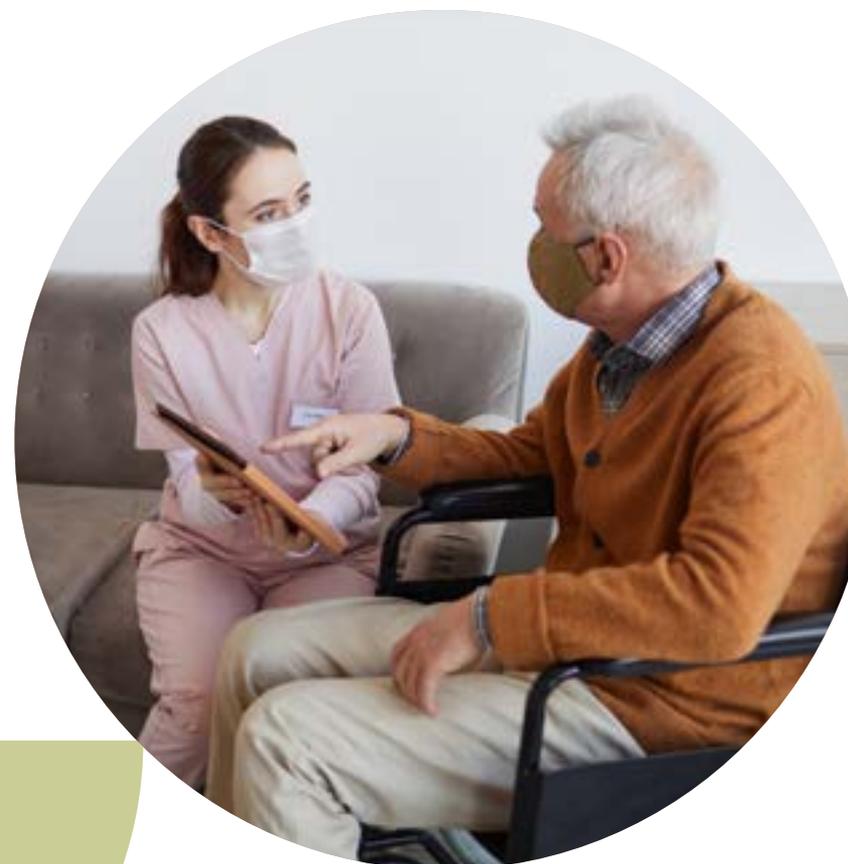
## Experiência do Paciente

GRI 3-3

O Grupo Fleury tem como cerne de sua atuação a oferta de produtos e serviços para a saúde e bem-estar das pessoas, por meio de soluções cada vez mais completas e integradas, com o oferecimento de uma gama de especialidades médicas além da medicina diagnóstica. A todo momento, estamos buscando oportunidades para que a experiência de nossos pacientes seja a melhor e

mais completa possível em seu relacionamento conosco.

Temos o entendimento de que cada cliente é único e por isso promovemos iniciativas a fim de personalizar, agilizar e tornar mais eficientes os processos de atendimento, impactando positivamente a experiência dos clientes com as marcas do Grupo.



### Temas Materiais:



Experiência do cliente



Inovação e sustentabilidade econômica



Relacionamentos com colaboradores



Alianças e parcerias

### Capitais:



Social e de Relacionamento



Manufaturado



Intelectual



Humano

## Experiência Digital

Quase 40% de nossos investimentos em 2021 foram destinados à tecnologia da informação e digital. O dado reflete a nossa busca por prover ferramentas e serviços que ampliem a omnicanalidade.

Contamos, por exemplo, com ferramentas de autoatendimento para o agendamento de exames e testes de Covid-19, um processo de *check in* digital antes da chegada à unidade, reduzindo o tempo de permanência em nosso espaço, e um call center por WhatsApp. Tudo isso sem perder a essência de nosso atendimento humano.

A plataforma digital Saúde iD (saiba mais na página 22) também reforça a presença do Grupo em canais digitais para a comercialização de serviços de saúde.



## Eventos Adversos

GRI 416-1 / 416-2

No Grupo Fleury, nos comprometemos a oferecer um ambiente seguro e saudável para nossos colaboradores, clientes e fornecedores, ao mesmo tempo em que prestamos 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. Adicionalmente, 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 investigados, visando a prevenção de recorrências. Intercorrências médicas também são registradas e tratadas junto aos pacientes, incluindo o acompanhamento dos casos.

Possíveis eventos adversos com os pacientes durante a realização dos exames podem impactar o cliente, afetando sua saúde e segurança, bem como a reputação da

Companhia. Como nosso propósito fundamental é promover o bem-estar e a saúde de nossos clientes, além de cumprirmos toda a legislação e regras existentes para garantir a segurança do paciente, contamos com diversas ferramentas de prevenção de falhas. Adicionalmente, atuamos sempre próximos do cliente para manter o patamar de excelência em todo o ciclo de relacionamento.

Em 2021, foram registrados 511 eventos adversos no Grupo Fleury, com uma maior incidência para eventos relacionados a liberação de resultado incorreto; identificação incorreta da amostra e ou exame; falha no procedimento; queda em decorrência de dificuldade do paciente; trauma; queda associada a realização do exame; liberação de imagens e ou laudo trocados; queimaduras e identificação incorreta do tubo e ou amostra. Não foram identificados casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços.

## Comissão de Cultura Médica

Em dezembro de 2021, demos mais um passo para reforçar e aperfeiçoar as melhores práticas no atendimento médico com a criação da Comissão de Cultura Médica, grupo que tem como objetivo promover, difundir e aprimorar a cultura médica e de saúde da nossa empresa para assegurar a excelência no atendimento e segurança dos pacientes.

A Comissão tem a função de:

- Acompanhar as tendências da medicina e da saúde e zelar que este conhecimento seja difundido e aprimorado nos negócios;
- Analisar políticas, processos e procedimentos de gestão médica;
- Recomendar indicadores e metas para o Programa Médico de Excelência;
- Acompanhar o desempenho e desenvolvimento das lideranças médicas;
- Acompanhar o planejamento de sucessão para cargos-chave e estimular a formação de novas lideranças médicas; e
- Recomendar candidatos à Comissão de Cultura Médica nas empresas adquiridas, controladas ou investidas.

Sua composição é de, no mínimo, três e de, até no máximo onze membros indicados pela Diretoria Executiva, devendo ser médicos do corpo clínico do Grupo Fleury, membros da Diretoria Executiva ou membros do Conselho de Administração.



## Treinamento Cleveland

Temos uma parceria com a Cleveland Clinic, referência mundial na entrega de valor para o paciente, que disponibiliza dois treinamentos online aos nossos colaboradores. O “S.T.A.R.T”, voltado a como prover um atendimento de qualidade e o “H.E.A.R.T” que capacita os colaboradores a agir de forma positiva a eventuais queixas dos clientes.

Os treinamentos são disponibilizados pela Universidade Corporativa a médicos, enfermeiros e técnicos com formação em saúde, no momento de *onboarding* na Companhia, reforçando a importância do acolhimento dos pacientes, colocando-os no centro do cuidado.

## Certificações e Acreditações

O Grupo Fleury é uma das mais respeitadas organizações de medicina e saúde do Brasil, com foco na excelência, inovação e qualidade técnica, possuindo um rigoroso padrão na prestação de serviços. Em conformidade com seu alto padrão de qualidade, a Companhia possui certificados e creditações, das quais são destaques:

Em 2021 continuamos avançando no tema e certificamos o Fleury Day Clinic, o Centro de Infusões Pacaembu e nove unidades da regional Rio de Janeiro nas normas ISO 9001 e ISO 14001.



## Incidente Cibernético

Em junho de 2021, tivemos um incidente cibernético em nosso ambiente de tecnologia da informação que deixou indisponível, por alguns dias, parte de nossos sistemas e operações.

Seguimos os protocolos de segurança e controle com o objetivo de minimizar os impactos, atuando de forma diligente e focada na mitigação dos efeitos causados. Com a colaboração e união de todo o nosso corpo médico e de colaboradores, adotamos medidas para manter o atendimento aos clientes por meio de soluções de contingência.

Após o restabelecimento completo dos serviços, realizamos um trabalho forense a fim de apurar e compreender a ocorrência, além de intensificar as ações de reforço em nossas linhas de proteção.

# Atendimento aos Clientes

## Infraestrutura de Atendimento

GRI 2-29 / 203-1

Sempre prezando pela melhor e mais segura experiência de nossos clientes, durante o ano, adaptamos nossas unidades e os protocolos de atendimento de acordo com a evolução na dinâmica da pandemia de Covid-19 e da vacinação no país.

Ao longo de 2021, realizamos fortes investimentos na melhoria contínua da infraestrutura e ambientação de nossas unidades, visando o bem-estar, a segurança e a eficiência operacional. No ano, realizamos 14 projetos de *retrofit* que renovaram equipamentos e ambientes, tornando-os mais acolhedores.

Um destaque foi a obra na unidade Fleury Santo André I, que fica em um prédio tombado, onde realizamos uma ampla reforma, aliando o respeito ao patrimônio histórico com a modernidade de nossas instalações.

A sustentabilidade é um fator do qual não abrimos mão na realização desses projetos, sendo considerada em todas as etapas,

desde a gestão da operação (automações, utilização de iluminação LED, ar-condicionado ecológico, gestão de resíduos e recursos naturais) até o cuidado com os clientes, como a disponibilização de poltronas acessíveis para idosos, gestantes e pessoas obesas.

Visando aprimorar ainda mais a experiência de nossos clientes, provendo um atendimento diferenciado, instalamos um novo conceito para a marca Fleury Medicina e Saúde, trabalhando uma nova roupagem para o ambiente de café, com um cardápio remodelado - incluindo opções sem glúten e lactose.

Contamos com um plano de manutenção preventiva que visa garantir a integridade das nossas edificações, assim como visitas e inspeções periódicas dos supervisores de manutenção, com olhar técnico para a identificação de possíveis problemas. Também temos uma central de operações 24h por dia monitorando as unidades em quesitos como segurança, energia e utilidades críticas.



Qualquer desvio é tratado de imediato com o envio de uma equipe técnica ao local.

O atendimento externo às nossas unidades físicas também teve um desempenho exitoso no ano. O atendimento móvel, que permite que nossos clientes realizem exames no conforto e segurança do lar, teve um crescimento de 21,7% frente a 2020. O resultado reflete a expansão das áreas onde o serviço está disponível e a ampliação do portfólio de exames que são possíveis nessa modalidade de atendimento, que já representa 7,4% da receita do Grupo Fleury.



## NPS

Realizamos um monitoramento constante do nosso *Net Promoter Score* (NPS), com relatórios diários por marca e região.

Em 2021, o NPS médio do Grupo Fleury, foi de 72,47%, 2,3% abaixo do registrado em 2020. O resultado reflete os desafios enfrentados pela Companhia no incidente cibernético e na piora dos casos de Covid-19 por conta da variante delta, que simultaneamente aumentou o fluxo nas unidades e provocou o afastamento de colaboradores.

Além disso, acompanhamos o índice de reclamações e a taxa de elogios. Nosso objetivo não é apenas atender, mas proporcionar uma experiência diferenciada com nossos serviços.

## Privacidade e Segurança

GRI 418-1 / SASB HC-DY-230a.3 / HC-DY-230a.4

A segurança do paciente é uma importante premissa do Grupo Fleury e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) acelerou o aperfeiçoamento e o cuidado que a empresa sempre demonstrou com o tema. Nosso projeto de adequação à Lei envolve três frentes: conformidade dos processos internos; segurança da informação e aperfeiçoamento da cultura organizacional de privacidade.

Em relação à conformidade com a LGPD, realizamos o mapeamento do ciclo dos dados pessoais na Companhia, identificamos as bases legais que permitem realizar o tratamento dos dados e quais dados precisam de consentimento dos titulares (clientes, médicos, colaboradores e terceiros). Contratamos uma ferramenta de mercado para gestão dos dados pessoais e preparamos fluxos para atendimento aos direitos dos titulares previstos na Lei. Além disso, revisamos nossa Política de Privacidade e criamos o Portal de Privacidade.

A Companhia também conta com um Fórum de Privacidade, com reuniões trimestrais

entre a CEO, a Diretoria da Empresa e as áreas de TI, Auditoria, Marketing, Área Médica e Privacidade, com o objetivo de deliberar sobre os temas de privacidade e seus riscos.

Na parte de segurança da informação, reforçamos o nosso plano de cyber segurança e adotamos protocolos para melhorar a gestão dos dados digitais.

Já no que tange à cultura organizacional de privacidade, realizamos treinamentos com os colaboradores e temos um plano de capacitações contínuas sobre o tema. Adicionalmente, estamos com medidas importantes em andamento, como a integração dos processos entre todas as empresas do Grupo Fleury e a adequação da LGPD com os parceiros de negócios.

Entendemos a privacidade de dados como um ciclo que se retroalimenta e, por isso, prevemos a realização de novas etapas de mapeamento de dados pessoais, revisão de políticas e procedimentos, *risk assessment* de privacidade e treinamentos.

Ao longo de 2021, não registramos violações de dados e nem perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados, exceto pelo incidente cibernético descrito na página 54.

Saiba mais sobre o tema em nosso [Portal de Privacidade](#).



## Ouvidoria

GRI 2-25

Nossos clientes têm à sua disposição uma Ouvidoria e um Serviço de Apoio ao Cliente (SAC), para os quais podem realizar os seus relatos e reclamações por telefone, fale conosco, e-mail, chat e redes sociais. Nas unidades, os relatos podem ser feitos verbalmente ou por formulários de opinião disponíveis.

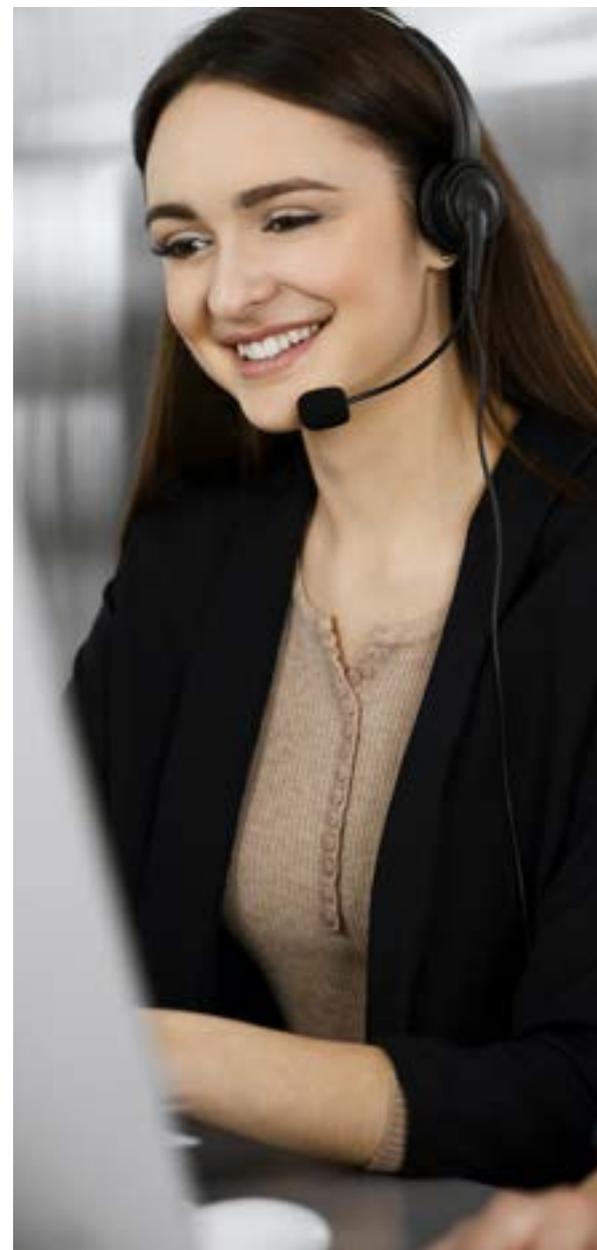
Esses são mecanismos fundamentais para que possamos entender às necessidades de nossos clientes e promover a melhora de sua experiência em nossas atividades.

No primeiro semestre, tivemos o expressivo número de 73% dos casos solucionados em até 5 dias úteis e no segundo semestre, por conta do incidente cibernético que acarretou no aumento pela procura pelos canais de atendimento, o índice foi de 18%.

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 26 queixas, que estavam relacionadas a obras, barulhos ocasionados por elas ou por equipamentos utilizados em nossas unidades, e necessidades de manutenção (vazamento). Os responsáveis pelas respectivas unidades foram acionados pela Ouvidoria, e dentre as ações realizadas para sanar essas questões, implementamos:

- Readequações dos horários das obras, sendo realizadas sempre de acordo com a permissão do município;
- Manutenção ou troca de equipamentos que geravam barulhos para a vizinhança;
- Para o vazamento reportado, foi realizada a devida identificação e manutenção.

Todas as soluções foram compartilhadas com os clientes pela Ouvidoria.



## Conselho de Clientes

GRI 2-25

Desde 2016, tomando como base os relatos registrados junto à Ouvidoria, realizamos o Conselho de Clientes. Trata-se de um momento de diálogo em que clientes expressam suas percepções acerca do negócio a diretores do Grupo Fleury, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos por nossas marcas.

A iniciativa representa a relevância que a voz dos clientes tem para o nosso negócio. Nesse sentido, nos esforçamos para mantê-la durante a pandemia, com o encontro passando a ser realizado de forma online. Em 2021, tivemos uma reunião, diretamente com o público usuário do serviço de atendimento móvel, uma modalidade que cresceu 21,7% em relação a 2020.

# Time de excelência

## Perfil

GRI 2-7 / 2-8 / 2-30 / 3-3

Nossos 12.952 colaboradores são o elo fundamental para o nosso reconhecimento em excelência técnica, médica e em atendimento, que nos torna uma das principais companhias de cuidado integrado em saúde do país.

Em um ano como 2021, nossa cultura e resiliência foram fortalezas para encararmos os desafios que surgiram.

### Temas Materiais:



Relacionamentos  
com colaboradores

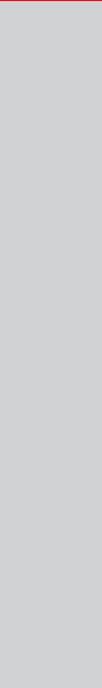
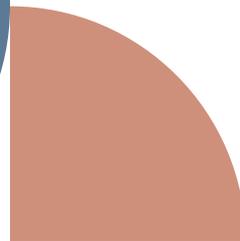
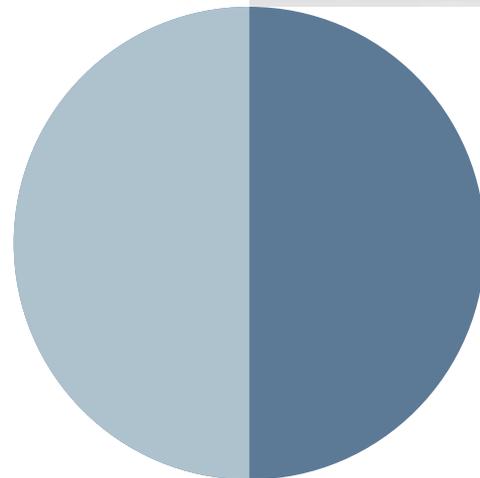
### Capitais:



Intelectual



Humano





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

#### Perfil de colaboradores permanentes e temporários

Por gênero	2018	2019	2020	2021
Homens	1.838	1.975	2.182	2.555
Mulheres	7.548	8.019	9.060	10.397
<b>Total</b>	<b>9.386</b>	<b>9.994</b>	<b>11.242</b>	<b>12.952</b>

Por região	2018	2019	2020	2021
Centro-oeste	175	203	200	202
Sudeste	8.120	8.443	9.195	10.753
Nordeste	386	665	1.147	1.203
Sul	705	683	700	794
<b>Total</b>	<b>9.386</b>	<b>9.994</b>	<b>11.242</b>	<b>12.952</b>

Além desses colaboradores próprios, contamos com 2.935 trabalhadores terceirizados e aproximadamente três mil médicos atuando em nossa operação.

## Revisão da Marca Empregadora (Employer Branding)

Em 2021, realizamos um estudo imersivo para definir o novo posicionamento da marca empregadora do Grupo Fleury. Após uma análise sobre a Nossa Essência e uma série de entrevistas qualitativas com colaboradores de diversas áreas e cargos, chegamos ao Movimento “Paixão que vira carreira, carreira que vira paixão”.

A frase é baseada em 4 pilares que estão presentes no nosso dia a dia e se destacaram nas conversas com nossos profissionais:



### Cuidado

Somos apaixonados pelas pessoas e pelo que fazemos. E esse acolhimento é percebido não só com nossos pacientes, mas, também, com colaboradores, médicos, fornecedores e todo ecossistema que impactamos.



### Excelência

Queremos sempre elevar a qualidade dos nossos serviços, procurando maneiras de fazer tudo de forma mais inteligente e eficiente. Essa busca incansável para sermos os melhores, nos faz uma das empresas mais respeitadas do setor.



### Valor da marca

Temos 96 anos de história e continuamos liderando a transformação da área de saúde no país, sendo pioneiros e inovadores na criação de novas soluções para o mercado, nos tornando um ecossistema completo de saúde.



### Propósito

Cuidar de pessoas está no nosso DNA. É um propósito nobre, uma vocação, um trabalho que impacta vidas e salva vidas.

Antes de lançarmos a ação, convidamos toda a liderança da Companhia para conhecer a campanha e conscientizá-los sobre o tema. Na sequência, falamos do Movimento da marca empregadora para todo o Grupo, explicando detalhadamente cada pilar e realizando ações de engajamento.

Adicionalmente, lançamos o concurso “Seja o Rosto da Marca Empregadora”, convidando nossos colaboradores a fazerem parte do novo banco de imagens da Companhia.

Para o público externo, realizamos divulgações em mídias sociais como LinkedIn, Indeed e Glassdoor a fim de reforçar os nossos pilares e contar histórias inspiradoras dos nossos colaboradores.



## Valorização da **Diversidade e Inclusão**

GRI 405-1 / 405-2

Vemos a promoção e valorização da diversidade e inclusão como um elemento capaz de promover espaços igualitários, acolhedores, respeitosos e não-discriminatórios, proporcionando um ambiente saudável aos negócios.

Por isso, contamos com uma Política de Valorização da Diversidade que estabelece diretrizes e princípios a fim de reforçar os mecanismos de valorização do tema na Companhia, bem como inspirar práticas respeitadas e inclusivas para apoiar todos os colaboradores na resolução adequada de possíveis incidentes.

A política, que visa nortear o relacionamento entre colaboradores, líderes médicos, clientes, fornecedores, terceiros e outras partes interessadas, foi inspirada no Código de Confiança da Companhia, na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nas Diretrizes do Pacto Global, nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.

Conheça a Política de Valorização da Diversidade do Grupo Fleury na íntegra, por meio do [link](#).

### Diversidade entre os colaboradores por categoria funcional e gênero

	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Área Técnica	19,4%	80,6%	19,1%	80,9%	20,9%	79,1%
Atendimento	13,2%	86,8%	13,1%	86,9%	12,2%	87,8%
Central de Atendimento	14,3%	85,7%	14%	86%	13,7%	86,3%
CD	33,1%	66,9%	32,8%	67,2%	33,4%	66,6%
Corporativo	35,2%	64,8%	35,4%	64,6%	35,1%	64,9%
Enfermagem	9,9%	90,1%	9,8%	90,2%	10,5%	89,5%
Hospital	23,6%	76,4%	25,9%	74,1%	12,2%	87,8%
Liderança	33,9%	66,1%	33%	67%	31,8%	68,2%
Outras operações*	-	-	-	-	33,3%	66,7%
<b>Total</b>	<b>19,8%</b>	<b>80,2%</b>	<b>19,1%</b>	<b>80,9%</b>	<b>19,7%</b>	<b>80,3%</b>

\* Outras operações: estão relacionadas às empresa coligadas Novos Elos

### Diversidade entre os colaboradores por categoria funcional e étnico-racial – 2021 (%)

	Amarela	Branca	Indígena	Não informado	Preta	Parda
Área Técnica	1,77%	59,25%	0,00%	0,53%	4,14%	34,31%
Atendimento	0,71%	41,69%	0,03%	0,47%	9,54%	47,56%
Central de atendimento	0,48%	40,35%	0,00%	0,13%	12,82%	46,22%
CD	0,98%	52,48%	0,00%	0,74%	5,71%	40,09%
Corporativo	1,04%	50,96%	0,11%	0,81%	6,34%	40,74%
Enfermagem	0,61%	50,96%	0,00%	0,58%	8,19%	39,66%
Hospital	4,08%	55,10%	0,00%	2,05%	4,08%	34,69%
Liderança	0,90%	66,55%	0,11%	0,90%	3,03%	28,51%
<b>Total</b>	<b>0,87%</b>	<b>49,13%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,58%</b>	<b>7,81%</b>	<b>41,58%</b>

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

	2019			2020			2021		
	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	30,2	61,3	8,5	30,3	60,4	9,4	30,3	61,6	8,1
Atendimento	43,7	50,3	6	44,9	48,9	6,3	42,7	50,2	7,1
Central de Atendimento	55	40,4	4,7	57,1	37,6	5,3	59,5	35	5,5
CD	12	77,6	10,4	10,7	79,3	10	16,4	74,4	9,2
Corporativo	35,4	57,2	7,4	33,5	58,4	8,1	41,4	50,8	7,8
Enfermagem	22	68,4	9,5	23,5	67,3	9,2	25,4	66,4	8,2
Hospital	37,5	56,3	6,3	37	55,6	7,4	46,9	44,9	8,2
Liderança	10,6	80,6	8,8	10	80,1	9,8	10,3	80,5	9,3
Outras operações*	-	-	-	-	-	-	58,3	25	16,7
<b>Total</b>	<b>31,8</b>	<b>60,4</b>	<b>7,8</b>	<b>30,3</b>	<b>60,4</b>	<b>9,4</b>	<b>35,2</b>	<b>57,1</b>	<b>7,7</b>

### Colaboradores pardos e pretos por categoria funcional (%)

	2019		2020		2021	
	Pardos (as)	Pretos (as)	Pardos (as)	Pretos (as)	Pardos (as)	Pretos (as)
Área Técnica	35,74	5,08	34,83	5,45	34,31%	4,14%
Atendimento	49,29	8,03	47,43	8,38	47,56%	9,54%
Central de Atendimento	47,71	11,83	44,60	14,29	46,22%	12,82%
CD	38,29	4,11	38,02	4,54	40,09%	5,71%
Corporativo	40,90	6,57	40,61	6,24	40,74%	6,34%
Enfermagem	45,61	8,92	44,58	10,56	39,66%	8,19%
Hospital	29,86	11,81	34,07	9,63	34,69%	4,08%
Liderança	26,79	2,30	25,92	2,96	28,51%	3,03%
<b>Total</b>	<b>42,38</b>	<b>7,26</b>	<b>41,34</b>	<b>8,11</b>	<b>41,58%</b>	<b>7,81%</b>

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

	2018	2019	2020	2021
Consultor	98,49%	94,18%	98,26%	103,50%
Coordenador	84,40%	86,52%	82,65%	85,03%
Diretor	79,96%	92,64%	93,90%	88,48%
Gerente	96,38%	95,91%	97,89%	101,09%
Supervisor	106,31%	93,16%	94,34%	106,49%
<b>Média Final</b>	<b>93,11%</b>	<b>92,48%</b>	<b>93,41%</b>	<b>96,92%</b>

\*A metodologia de reporte do indicador 405-2 foi ajustada a fim de refletir de forma mais assertiva a realidade da Companhia. Os números dos anos de 2018, 2019 e 2020 estão sendo rerepresentados.

## Diferença média e mediana de bônus entre gêneros:

Diferença média	71,76%
Diferença mediana	70,70%

Mulheres no quadro de colaboradores	80,27%
Mulheres nos cargos de liderança	68,33%
Mulheres no nível mais iniciante dos cargos de liderança	78,08%
Mulheres no nível mais alto dos cargos de liderança	44,35%
Mulheres nos cargos de liderança de áreas geradoras de receita	61,90%
Mulheres nos cargos de STEM	74,30%

## Outros indicadores de diversidade

	%
PcDs	2,49%
Negros	48,19%
Indígenas	0,03%
Amarelos	0,86%

Negros ocupam 30,7% dos cargos de gestão da Companhia (289) e indígenas ocupam 0,11%.



## Grupos de Afinidade

Desde 2018, a Companhia conta com o grupo de afinidade Liderança Feminina (equidade de gênero), e desde 2020 com os grupos Prisma (LGBTQIA+) e Uzoma (étnico/racial) — que reúnem voluntariamente colaboradores em torno de interesses em comum.

Nossos grupos de afinidade têm como objetivo a reflexão e discussão de temas relativos à Diversidade, a realização de ações corporativas para disseminar conhecimento e boas práticas, a mobilização de colaboradores e o incentivo ao seu engajamento em iniciativas que permitam ampliar os resultados esperados no relacionamento com todos os públicos.



## Programa de Trainee

Dentre as ações desenvolvidas em 2021 que demonstram a evolução cultural pela qual o Grupo Fleury vem passando, destacamos a reformulação dos direcionadores e premissas do Programa de Trainee, com o objetivo de torná-lo mais inclusivo e obter maior diversidade no processo seletivo.

Foram flexibilizados critérios como proficiência na língua inglesa e instituição de nível superior cursada, e utilizadas etapas às cegas para tornar o processo menos viesado.

Os responsáveis pelo processo de seleção dos candidatos também foram previamente treinados quando a vieses inconscientes.

Assim, os atributos culturais dos candidatos tiveram maior peso e obtivemos um resultado positivo na diversidade dos selecionados:

- 62,5% são mulheres;
- 50% se autodeclararam pretos e pardos;
- 12,5% se autodeclararam LGBTQIA+.

## Emprego Apoiado

O Emprego Apoiado é um programa de qualificação profissional que possibilita às pessoas com deficiência intelectual ou transtorno do espectro autista descobrirem o seu perfil vocacional, ingressando no mercado de trabalho por meio de programas de aprendizagem profissional em parceria com empresas.

O Programa é realizado em parceria com o Instituto Jô Clemente, que oferece mapeamento das atividades (postos de trabalho), treinamento da liderança, apoio para condução do processo seletivo, visitas técnicas para orientação profissional, mediação familiar, acompanhamento e apoio ao gestor frente às demandas e necessidades identificadas durante o processo de inclusão.

Dentro da Companhia, a iniciativa visa a inclusão desses profissionais no quadro de colaboradores, com o intuito de fortalecer sua autonomia por meio da inclusão profissional, melhorando sua qualidade de vida e ampliando a independência familiar e social.

Em 2021, contratamos mais 20 profissionais, que se somaram a outros 21 que já estavam

conosco, totalizando 41. A maioria dos profissionais contratados pelo Programa atuam em nossas unidades.

Para recebê-los e acolhê-los, organizamos palestras de sensibilização com todos os líderes e equipes que receberiam os novos colegas. Todos eles possuem um padrinho ou madrinha que auxiliaram na integração e os acompanham diariamente.

Vemos que a iniciativa auxilia a quebrar paradigmas com relação à inclusão da pessoa com deficiência e a desconstruir uma visão capacitista. Os colaboradores das áreas comentam que a experiência é positiva e enriquecedora, pois possuem a oportunidade de também aprenderem com esses profissionais.

Com o projeto, recebemos o Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade da Prefeitura de São Paulo (saiba mais na página 10).

**Para 2022, planejamos a expansão de 30 posições para as demais regionais do Grupo.**



## Aprendizes PCD

No final de 2021, reforçamos as iniciativas de inclusão de profissionais com deficiência por meio do nosso Programa de Aprendizes com Deficiência, com a abertura de 18 novas vagas.

Em parceria com instituições socioeducativas, oferecemos vagas para jovens de 17 a 22 anos com deficiência. O Programa é estruturado com a realização de atividades teóricas na empresa parceira e atividades práticas no Grupo Fleury, a fim de capacitar aqueles

que estão dando seus primeiros passos no mercado de trabalho.

Nas atividades práticas, os jovens podem desenvolver suas habilidades em nossas unidades de atendimento e administrativas ou na Central de Atendimento ao Cliente.

O Programa tem o objetivo de capacitar esses jovens profissionais ao mercado de trabalho, podendo inclusive serem incorporados ao time de colaboradores do Grupo.

## Outras Iniciativas de Diversidade

Demonstrando o comprometimento de nossa gestão com a diversidade, realizamos ao longo de 2021 uma série de outras iniciativas com o objetivo de ampliar a nossa compreensão do tema e engajar os colaboradores, entre elas:

- **Censo de Diversidade:** realizado entre julho e outubro de 2021, teve como objetivo refinar os dados demográficos da Companhia e, ao mesmo tempo, captar as percepções dos colaboradores acerca de aspectos do programa de Diversidade, tais como: satisfação geral com o programa, diversidade de gênero, orientação sexual, étnico-racial, geracional, religiosa e de pessoas com deficiência, senso de pertencimento e liderança inclusiva. O censo contou com mais de 3.000 respostas.

No censo 2021, tivemos uma participação de 27% dos colaboradores da Companhia. Destes, 14% se declararam LGBTQIA+ e 46 se identificaram como pessoas trans.

- **Trilha de Aprendizagem:** desenhamos a trilha de aprendizagem de diversidade, um programa educacional voltado ao tema. Ele tem início no *onboarding* dos colaboradores a partir de vídeos introdutórios ao programa de diversidade, passando por módulos de conhecimento geral sobre o assunto, liderança inclusiva e de aprofundamento em recortes específicos de diversidade, como gênero, étnico-racial, LGBTQIA+ etc. Em 2021 foi lançado o módulo de *onboarding*, e a partir de 2022 serão lançados os demais.
- **Calendário de Diversidade:** o programa contou com atividades especiais, como palestras e campanhas realizadas em datas comemorativas de Diversidade, como o Dia Internacional da Mulher, Mês do Orgulho LGBTQIA+, Dia da Mulher Negra Latinoamericana e Afrocaribenha, Dia Nacional da Pessoa com Deficiência, dentre outros. Também foram realizadas *lives* e podcasts durante o evento Conexão ESG.

A fim de visibilizar o seu comprometimento com as causas de Diversidade, o Grupo também assinou três compromissos voluntários durante o ano:

- **Movimento Mulher 360:** formado por organizações protagonistas do cenário empresarial brasileiro, comprometidas em promover a equidade de gênero e o aumento da participação feminina no ambiente corporativo, nas comunidades e na cadeia de valor.
- **Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+:** criado em março de 2013, o Fórum é um movimento empresarial com atuação permanente reunindo grandes empresas em torno de 10 Compromissos com a promoção dos direitos humanos LGBTI+. Espera-se que cada empresa busque cumprir com os Compromissos no relacionamento com seus diferentes stakeholders e que, juntas, elas possam influenciar positivamente o ambiente empresarial e a sociedade.
- **Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial:** movimento formado por empresas e instituições comprometidas com a promoção da inclusão racial e a superação do racismo.



# Desenvolvimento de Carreira

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

O Grupo Fleury acredita em um modelo de contratação que contemple a diversidade e a valorização das pessoas. Nosso papel social também é reforçado pela nossa relevância no mercado de trabalho brasileiro. Em 2021, fomos um grande promotor de contratações, com mais de 4.500 admissões.

Diante da nova realidade após a pandemia de Covid-19, adaptamos todo o processo de atração, seleção e *onboarding* para ser realizado por canais digitais, estando aderente às melhores práticas de mercado.

A busca pelo candidato, seja interno ou externo, é baseada no descritivo detalhado de cada vaga, contemplando os pré-requisitos e competências (obrigatórias e/ou desejáveis) de acordo com a necessidade da área, além dos elementos culturais e valores de nossa organização. Esta prática garante mais qualidade na execução do processo e mapeamento de perfis mais aderentes às nossas necessidades e desafios.

Outra ação relevante foi o Projeto Horizon, liderado pela equipe de Remuneração em parceria com a Consultoria Mercer, que teve o objetivo de reavaliar a estrutura de cargos e remuneração da Companhia, alinhando-a com as melhores práticas de mercado. Dentre as conclusões, foi possível depreender que:

- A Companhia possui uma estratégia robusta de remuneração e pacote de benefícios alinhados com o que o mercado disponibiliza;
- O desenho organizacional é alinhado às melhores práticas de mercado;
- A matriz adotada para avaliação de desempenho e aplicação de méritos/promoções está alinhada ao mercado.

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 2021, fizemos 4.504 admissões, um crescimento de 98% frente ao ano anterior. O número expressivo é uma das vertentes que representa o crescimento da Companhia.

## Novas Contratações

	2018	2019	2020	2021
Homens	496	453	426	874
Mulheres	1.846	1.762	1.830	3.630
<b>Total</b>	<b>2.342</b>	<b>2.215</b>	<b>2.256</b>	<b>4.504</b>

## Taxa de rotatividade

	2018	2019	2020	2021
Homens	18,0%	19%	21,8%	23,4%
Mulheres	17%	18%	20,7%	22,4%

Taxa de rotatividade	Total	Voluntária
2021	22,10%	13,54%
2020	17,31%	8,69%
2019	19,22%	10,11%
2018	17,68%	9,66%

Na pesquisa de clima mais recente, realizada em 2018, tivemos um percentual de 85% da companhia respondente, sendo que 75% dos colaboradores se mostraram engajados e satisfeitos.

## Recrutamento Interno



Como forma de prestigiar e reconhecer nossos colaboradores, uma das premissas da nossa área de Atração e Seleção é a priorização do recrutamento interno de talentos. 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.

Essa política se aplica a todos os colaboradores (CLT, estagiários e aprendizes), do Grupo Fleury.

Em 2021, realizamos 1.033 promoções, sendo 448 dentro da mesma área e 585 com transferência de área.

### Vagas preenchidas por candidatos internos

Ano	Feminino	Masculino	Informação indisponível*	Total	% em relação ao número total de vagas
2018	703	234	0	937	29,5%
2019	893	261	0	1.154	34,3%
2020	694	191	0	885	28,7%
2021	1.139	353	25	1.517	33,7%
<b>Total Geral</b>	<b>3.429</b>	<b>1.039</b>	<b>25</b>	<b>4.493</b>	

\* A coluna apresenta o número de colaboradores para os quais não foi realizado mapeamento da informação de gênero no momento do preenchimento da vaga.

Ano	Até 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Informação indisponível	Total	% em relação ao número total de vagas
2018	469	445	23	0	937	29,5%
2019	567	572	15	0	1.154	34,3%
2020	414	461	10	0	885	28,7%
2021	726	739	27	25	1.517	33,7%
<b>Total Geral</b>	<b>2.176</b>	<b>2.217</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>4.493</b>	

Raça	2021	% entre as vagas preenchidas internamente
Branca	638	42,1%
Amarela	12	0,8%
Indígena	1	0,1%
Negra	832	54,8%
Não informado	34	2,2%
<b>Total</b>	<b>1517</b>	<b>100%</b>

## Treinamentos

GRI 404-1 / 404-2

A UniQi é a fonte e repositório de uma ampla oportunidade de aprendizagem a nossos colaboradores, oferecendo treinamentos presenciais e online. Dentro de seu portfólio, estão conteúdos que abordam a capacitação técnica e comportamental, programas e trilhas de desenvolvimento voltados à Liderança e Jovens Talentos.

Durante o ano, enriquecemos o portfólio de treinamentos online — que já conta com 261 cursos e trilhas —, com os lançamentos: Onboarding – Trilha de Diversidade; Integração ao Lean; Cheguei na Medicina Diagnóstica, e agora? (formação admissional de enfermagem); Jornada das Estrelas – Um lugar chamado CAC (formação admissional de teleatendimento) e Segurança do Paciente.

Em 2021, investimos R\$ 3,2 milhões na formação e atualização de nossos colaboradores. O gasto médio por colaborador no ano foi de R\$ 247,06. A Universidade conduziu mais de 270 mil horas em treinamentos, uma média de 25 horas de capacitação por profissional.

Também temos parcerias com diversas Instituições educacionais para que colaboradores e seus respectivos familiares recebam descontos exclusivos em cursos profissionalizantes, graduação, pós-graduação, MBA e cursos de idiomas. São mais de 30 parcerias em todo o Brasil para fomentar o aprendizado contínuo.

O Programa Elos, para o nível de gestão, possui uma estratégia integrada de desenvolvimento das lideranças, em uma estrutura de seis módulos que abordam: O Ambiente Competitivo, Proposta de Valor, Excelência Organizacional, Execução e Estratégia, Liderança Essencial e Catalisadores de Desempenho, totalizando 48h de formação para cada participante. Ao todo, no período compreendido entre agosto de 2021 e agosto de 2022, cerca de 168 líderes serão impactados pelo Programa.

### Média de horas de treinamento por gênero

	2018	2019 <sup>1</sup>	2020 <sup>1</sup>	2021
Homens	46,6	32,4	11	15,7
Mulheres	61,7	34,5	12,6	21,2

### Média de horas de treinamento por outros indicadores de diversidade

Raça	Média de horas
Negra	18
Não Informado	31
Indígena	19
Branca	19
Amarela	29
Grupo Etário	
Até 30 anos	22
De 30 a 50 Anos	17
Mais de 50 anos	12
Média Geral	19
Gerencial	27

### Média de horas de treinamento por categoria funcional

	2018	2019 <sup>2</sup>	2020 <sup>2</sup>	2021
Área Técnica	103,12	64,12	5,90	15,63
Atendimento	40,48	19,31	10,80	17,46
Central de Atendimento	57,44	38,06	30,00	33,92
CD	16,68	16,23	4,2	11,08
Corporativo	18,19	17,81	7,3	7,01
Enfermagem	92,88	33,73	13,2	25,23
Hospitais	20,5	19,05	9,8	4,76
Liderança	66,18	64,5	13,1	20,54
Outros	144,36	76,57	0	-
Outras Operações <sup>3</sup>	0	0	0	13,22

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Outras operações: estão relacionadas as empresas coligadas Novos Elos.

## PROGRAMA NEXO

O Programa Nexo é um programa de liderança médica em parceria com o Insper. Em 2021, promoveu sete encontros com carga horária de 20 horas sobre o macro tema “Liderança Médica Transformadora em Gestão de Negócios”.

Os conteúdos desdobrados foram: Gestão do Negócio, Liderança, Negócios na marca Fleury e Estratégia financeira no mercado de saúde, dentre outros.

Dentre os principais resultados, observamos:

- Maior engajamento dos líderes médicos;
- Compreensão das entregas médicas (serviços, atuação, especialidade) atreladas às estratégias da Companhia (Grupo Fleury);
- Desdobramento de responsabilidades compartilhadas da gestão do negócio para o líder médico;
- Melhor entendimento dos rumos da Companhia e oportunidade de maior atuação no mercado;
- Participação de 67% dos coordenadores médicos elegíveis.



## PROGRAMA DE FELLOWS

O Programa de Fellow do Grupo Fleury acontece há 21 anos e, atualmente, conta com 5 subespecialidades em São Paulo e uma no Rio de Janeiro. As subespecialidades na cidade de São Paulo são Imagem do Abdome, Imagem do Aparelho Musculoesquelético, Imagem Cardiovascular, Imagem da Mama, Medicina Interna e Tomografia e Ressonância gerais. Juntas, totalizam 20 vagas anuais. No Rio de Janeiro, há dez vagas para Tomografia e Ressonância gerais.

**Ao longo destes 21 anos, contribuimos com a formação de mais de 300 jovens radiologistas, originários de 15 estados brasileiros.**

As atividades estão divididas entre treinamento em serviço e a discussão prática de casos clínicos e artigos científicos. Somada a essas atividades centrais do programa, há a oportunidade de participar de projetos de pesquisa e da elaboração de trabalhos para congressos.

Ainda, os fellows são convidados a participar do programa de mentoria e, dessa forma, podem contar com um apoio na construção da sua carreira. Paralelamente, todos têm a oportunidade de começar a trabalhar na Companhia, o que reforça o fellow como uma importante porta de ingresso profissional no Grupo Fleury.

## PROGRAMA ALÉM DOS MUROS

Espaço dedicado para trocas e aprimoramento de novos conhecimentos e práticas. Por meio de *lives* e aulas gravadas, a comunidade fica por dentro de assuntos relacionados a saúde e bem-estar, desenvolvimento humano e novas tecnologias. Criado no início da pandemia de Covid-19 em 2020, o Programa já conta com mais de 12 mil visualizações em 21 conteúdos gerados.

## Avaliação de Desempenho

GRI 404-3

O Ciclo de Avaliação de Desempenho é uma ferramenta de gestão de carreira que acompanha a performance dos colaboradores a partir do alinhamento à cultura organizacional, entregas realizadas, prontidão de evolução e aplicação de feedback. Em 2021, foram mais de 8,7 mil colaboradores elegíveis avaliados. Para os níveis de gestão, nosso ciclo considera uma avaliação pelos seus respectivos gestores, pares, parceiros e equipe, e para os demais cargos são consideradas a avaliação por pares e líderes.

Ao longo do ano de 2021, foram aplicados mais de 50 mil formulários de avaliação — incluindo a autoavaliação do colaborador — e mais de 50 comitês de calibração com a participação de gestores e parceiros de negócio, totalizando mais de 200 horas de discussões sobre carreira e desenvolvimento.

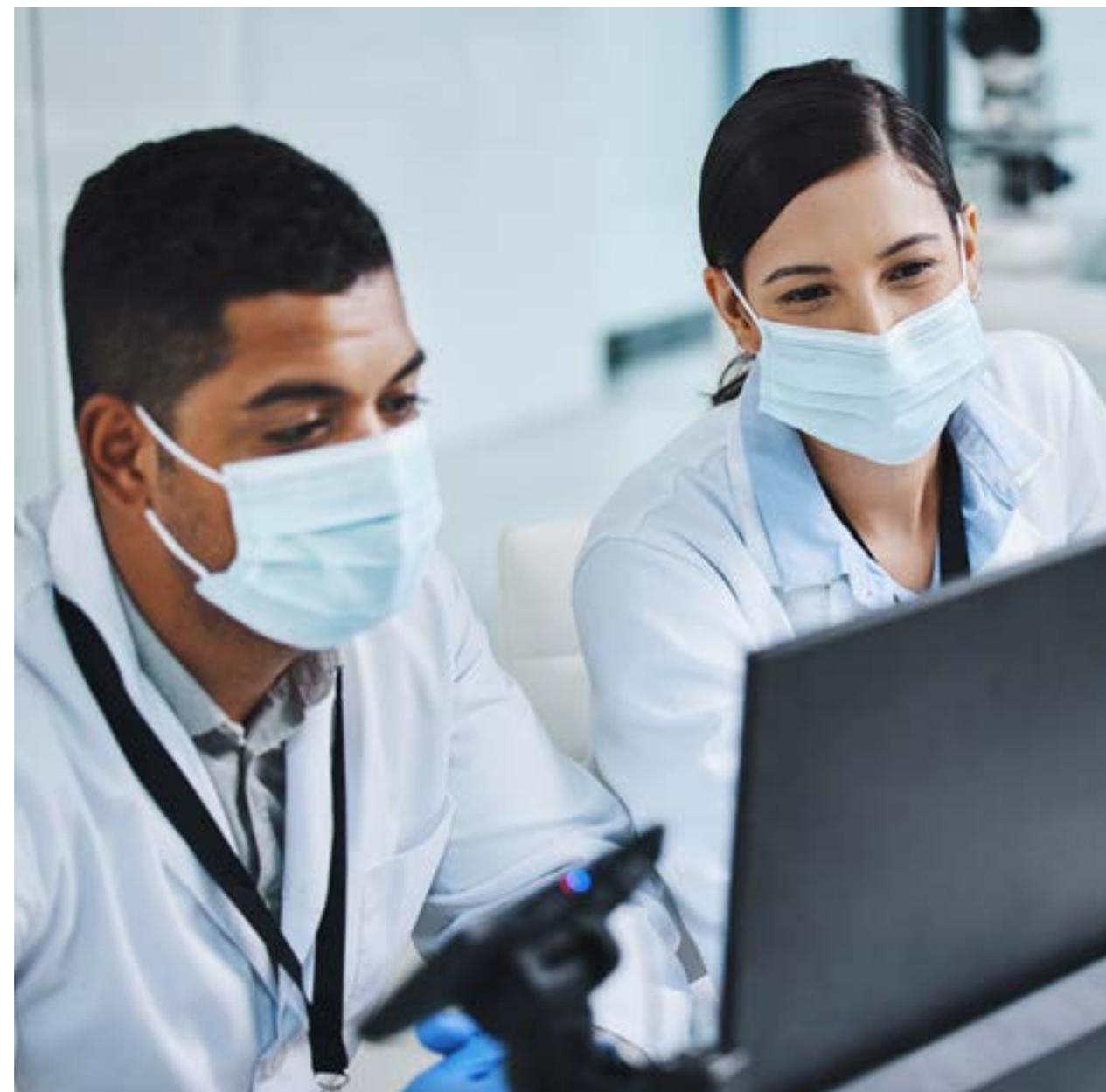
Utilizamos a metodologia 9 box para avaliar o alinhamento dos colaboradores com a cultura da Companhia e as entregas realizadas.

### Porcentagem de funcionários que recebem análises regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Gênero	Porcentagem
Masculino	20,37%
Feminino	79,63%

Categoria funcional	Porcentagem
Área Técnica	13%
Atendimento	35%
Central de Atendimento	2%
CD	11%
Corporativo	14%
Enfermagem	18%
Hospitais	3%
Liderança	8%
Operações	10%
Outras Operações <sup>1</sup>	13%

<sup>1</sup> Outras operações: estão relacionadas as empresas coligadas Novos Elos.



## Reconhecimento e Agradecimento

Cientes da importância de valorizar as contribuições individuais e coletivas, fortalecendo o senso de pertencimento, temos algumas iniciativas destinadas a promover o reconhecimento e agradecimento ao nosso time.

- **Prêmio Nossa Essência:** em seu terceiro ano, o Prêmio reconheceu projetos e profissionais (colaboradores, gestores e médicos) de destaque no ano, nas categorias Gastão Fleury – Foco no Cliente; Rui Maciel – Cultura Organizacional e Walter Leser – Excelência. Em 2021, a terceira edição do Prêmio Nossa Essência teve mais de 6,3 mil profissionais indicados, 35 mil votos apurados, 112 projetos inscritos e avaliados por 35 lideranças em comitês de discussão que somaram mais de 10 horas. A *live* de premiação, transmitida pelo canal no Youtube da Universidade Corporativa, contou com a participação de diretores, diretores executivos e membros do conselho administrativo, além de diversas atrações musicais.

- **Programa Tempo de Casa:** reconheceu, em 2021, mais de 1,6 mil colaboradores e médicos do Grupo Fleury, em todas as regionais, que celebraram 5, 10, 15, 20, 25, 30 ou 35 anos na Companhia. Durante todo o mês de agosto, os colaboradores homenageados foram impactados com ações de reconhecimento, com o evento virtual Tempo de Casa 2021 sendo transmitido pelo canal no Youtube da Universidade Corporativa no dia 26 do mesmo mês.
- **Jaleco de Ouro:** programa de reconhecimento de colaboradores da Área Técnica que tiveram experiências e ações de destaque com relação a valores como foco no cliente e excelência. Em 2021, junto com o evento, foi realizado também o Relatório de Melhoria Contínua (RMC) de Ouro, que reconheceu as três melhorias implantadas pelos colaboradores que trouxeram maior impacto para o paciente e valor agregado para os processos técnicos, aprimorando a experiência dos colaboradores da área técnica.



Adicionalmente, oferecemos aos nossos colaboradores ferramentas para trocar feedbacks e reconhecimentos entre si. O Mandou Bem é um programa de reconhecimento não financeiro que engaja gestores no constante reconhecimento de times e indivíduos. Em 2021, dentre diversas iniciativas, a pauta do programa esteve presente no Encontro de Líderes, em novembro, ocasião durante a qual colaboradores das áreas Comercial, M&A, Integrações e Diretoria Médica foram reconhecidos pela excelência em suas entregas.

Já o Fala Aí é a ferramenta de feedback disponível no Portal de Carreira do Grupo Fleury, que permite ao colaborador reconhecer os colegas pelas suas entregas, independentemente da estrutura ou de suas posições, estimulando a colaboração e interdependência. Em 2021, o Fala Aí veiculou mais de 2 mil feedbacks por toda a organização, potencializando a cultura de feedback contínuo.

# Remuneração e Benefícios

GRI 401-2 / 401-3

O Grupo Fleury conta com uma Política de Remuneração e Benefícios que visa atrair, recompensar e reter profissionais qualificados, estabelecendo níveis salariais competitivos com o mercado e possibilitando o seu crescimento pessoal. Além de salários, de acordo com o contrato de metas de cada colaborador, oferecemos também o pagamento de Bônus e Participação nos Lucros e Resultados (PLR). A partir de 2021, o cumprimento de metas ESG passou a impactar os resultados de todos os colaboradores, incluindo diretorias, gerência e cargos operacionais.

Em 2021, o Comitê de Pessoas, frente aos desafios que os nossos colaboradores entregaram, em um ano ainda marcado pelo enfrentamento à pandemia de Covid-19, e aos bons resultados obtidos, decidiu pelo pagamento de bônus a todos os colaboradores.

Além disso, disponibilizamos outros benefícios aos nossos colaboradores, como vale-refeição, vale-alimentação, entre outros. Veja a relação completa de benefícios na página 104.

## Rede de Apoio

No primeiro semestre de 2021, período em que creches e escolas ainda estavam fechadas, concedemos, por três meses, um benefício adicional a todos os colaboradores com filhos até 12 anos e salário até R\$ 6 mil, para auxiliá-los no cuidado das crianças. Ao todo, mais de 4.000 colaboradores foram beneficiados.



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

Gênero	Número total
Masculino	70
Feminino	416

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

Gênero	Número total*
Masculino	70
Feminino	472

\*O número total de colaboradores que retornaram ao trabalho em 2021, após a licença é superior ao de colaboradores que tiraram licença no ano, pois em algumas situações o colaborador iniciou sua licença em 2020 e retornou em 2021.

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

Gênero	Número total
Masculino	134
Feminino	678



## Saúde e Segurança

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

Em um ano ainda impactado pela Covid-19, mantivemos o trabalho híbrido a todos os colaboradores que estiveram nessa modalidade em 2020, como os serviços de *backoffice* e demais áreas administrativas.

Para a segurança daqueles que atuam presencialmente em nossas unidades, mantivemos todos os protocolos estabelecidos por órgãos federais, estaduais e municipais, além das diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS), e distribuimos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) necessários para garantir a máxima segurança possível.

Com o objetivo de cuidar da saúde e segurança dos colaboradores, a Companhia conta com uma Política de Saúde e Segurança Ocupacional que estabelece as diretrizes e responsabilidades no tema, proporcionando as condições para um ambiente de trabalho saudável, seguro e sustentável.

O 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. O Sistema conta com integração de ações para preparar e responder a situações de emergência, avaliações na acreditação CAP (College of American Pathologists) e PALC (Programa de Acreditação para Laboratórios Clínicos), e avaliação de progresso na redução/prevenção de problemas e risco de saúde.

Também nos baseamos nas normas da certificação Occupational Health and Safety Assessment Service (OHSAS), da Organização Panamericana de Saúde e nas recomendações e Normas Técnicas do Ministério da Saúde e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

**100% de nossas atividades e locais de trabalho são avaliados conforme os requisitos do sistema de saúde e segurança.**

O processo de identificação e gestão dos riscos de incidentes é realizado por meio de inspeções, avaliações de laudos ambientais

e levantamento dos riscos das funções realizados no âmbito do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

Para garantir a gestão dos riscos levantados, buscamos a melhoria contínua de nosso sistema de gestão de saúde e segurança, aprimorando processos e fluxos e realizando treinamentos, orientações e reciclagem para os colaboradores. Essa gestão dos riscos, permite, 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.

Dentre os principais perigos relacionados ao trabalho na Companhia estão os acidentes com perfurocortantes e possível contaminação com agentes infectocontagiosos. Para dirimir esses riscos, realizamos campanhas de comunicação, treinamentos pelo aplicativo da Universidade Corporativa e a avaliação deste item nas inspeções de segurança. Os colaboradores também contam com a criação do Portal de Acidentes para comunicação, informações, dúvidas e acesso aos conteúdos do Grupo.

A Companhia conta com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e com a Comissão de Biossegurança para tratar assuntos de saúde e segurança, além de 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).

Em 2021, as principais doenças profissionais crônicas foram as osteomusculares e transtornos mentais. No tocante a doenças infectocontagiosas, a maior incidência foi de Covid-19.

<b>Serviço de saúde e segurança</b>	<b>Função</b>
Identificação dos riscos: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Gerenciamento de Risco (PGR)	Avaliar os principais riscos ambientais e perigos relacionados às funções e atividades dos colaboradores e descrever os controles existentes através do PPRA/PGR, a fim de direcionar o plano de prevenção e segurança dos colaboradores.
Entrega e controle de EPI	Fornecer os EPIs necessários para a realização das atividades e registrar a entrega dos mesmos
Mapa de risco	Apresentar visualmente os riscos ambientais identificados no levantamento realizado para cada área da empresa.
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 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, 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 dos colaboradores afastados, 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 (ASO, vacinas, entre outros) dos colaboradores do Grupo.

A fim de respeitar a privacidade dos colaboradores, as informações pessoais relacionadas à saúde dos colaboradores não são divulgadas, assim como o perfil mapeado através dos dados dos exames ocupacionais. Esses dados são utilizados exclusivamente

para o desenvolvimento de programas e ações de saúde sendo restrito e disponível somente para profissionais da saúde ocupacional. Não é permitido o compartilhamento de nenhuma condição de saúde com os times de gestão, RH ou qualquer outra área.

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

	2019			2020			2021		
	Mulheres	Homens	Ambos	Mulheres	Homens	Ambos	Mulheres	Homens	Ambos
Taxa lesão - acidente típico	13,2	5,94	11,68	10,3	3,33	8,65	10,93	4,32	9,62
Taxa lesão - acidente trajeto	9,23	4,81	8,3	5,8	3,05	5,23	8,76	3,18	7,61
Taxa de dias perdidos - acidente típico	112	7	25	21,08	8,59	18,46	12,52	7,95	11,58
Taxa de dias perdidos - acidente de trajeto	54	33	49	42,6	18,57	37,57	58,25	16,81	75,06
Dias perdidos	1.053	137	1.190	867	98	965	607	109	716
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0	0	0,277	0,058	0,35	0,45	0,37
Taxa de absenteísmo %	3,05	2,1	2,86	4,96	3,53	4,68	3,21	1,98	2,98
Número de acidentes típicos com afastamento	65	10	75	58	9	67	95	10	105
Número de acidentes típicos sem afastamento	111	11	122	79	3	82	91	9	100
Número de acidentes de trajeto com afastamento	115	15	130	75	11	86	138	14	152
Número de acidentes de trajeto sem afastamento	8	2	10	4	0	4	11	0	11
Óbitos*	0	0	0	0	0	0	2	0	2

\*Os dois óbitos registrados são decorrentes de atropelamentos (acidentes de trajeto), com abertura de CAT.



Número de mortes resultantes de lesões relacionadas ao trabalho

**2**

Número de acidentes com comunicação obrigatória relacionadas ao trabalho registradas

**367**

Número de horas trabalhadas

**21.414.833,50**

Base de horas trabalhadas usada para calcular taxas (200.000 ou 1.000.000)

**1.000.000**

Taxa de mortes resultantes de lesões relacionadas ao trabalho

**0,09339321**

Taxa de acidentes com comunicação obrigatória relacionadas ao trabalho registradas

**17,13765367**

Descreva os principais tipos de acidente de trabalho  
**Acidentes típicos com material biológico e de trajeto**

## Saúde Integral dos Colaboradores

Nosso Programa Viver Melhor manteve e reforçou sua atuação na promoção integral do bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores e dependentes, ampliando os ambulatorios de saúde nas demais regionais. Atualmente, o Programa conta com nove ambulatorios destinados ao atendimento de colaboradores e familiares de primeiro nível espalhados pelo país. Os ambulatorios permitem um atendimento primário de alta qualidade, com rapidez e menor exposição a riscos de contaminação que os ambientes hospitalares. Além do pronto-atendimento, também estão disponíveis as especialidades de ortopedia, ginecologia e saúde ocupacional.

O Programa também criou um portal online junto à Universidade Corporativa, onde são realizadas aulas de alongamento e *lives* sobre temas relacionados a saúde mental. Também disponibilizamos, semanalmente, psicólogos para atender gratuitamente os colaboradores.

Por fim, a iniciativa Amor de Mãe oferece às mães da Companhia um acompanhamento realizado por enfermeiras e médicos especializados, da gestação até o pós-parto, além da licença maternidade estendida, licença paternidade de 20 dias, auxílio creche e auxílio babá.



Tipo de atendimento	Número de atendimentos
Psiquiatria (Atendimento Médico)	1.238
Psicologia (Atendimento Psicológico)	6.866
Nutrição (Atendimento Nutricionista)	2.480
Campo Belo SP (Atendimento Médico)	6.899
Jabaquara (Atendimento Médico)	4.269
Ortopedia (Atendimento Médico)	933
Fisioterapia (Atendimento Fisioterapeuta)	1.882
Atenção Primária (Atendimento Médico)	9.291
Ginecologia (Atendimento Médico)	1.753
CAC - RJ (Atendimento Médico)	2.117
Rio Grande do Sul (Atendimento Médico)	1.355
Rio Grande do Norte (Atendimento Médico)	533
Maranhão (Atendimento Médico)	661
Distrito Federal (Atendimento Médico)	185
Bahia (Atendimento Médico)	668
Paraná (Atendimento Médico)	34
Pernambuco (Atendimento Médico)	493
Rio de Janeiro (Atendimento Médico)	5.290
Teleatendimento (0800)	35.972
<b>Total</b>	<b>82.919</b>

# Atuação social

## Investimentos Sociais

GRI 413-1 / 3-3

O Grupo Fleury desenvolve diversas iniciativas de impacto social positivo junto a seus públicos de relacionamento, por meio de programas e ações voltadas às áreas de saúde e educação. As iniciativas contemplam voluntariado corporativo, doações, patrocínios e investimento social privado. O Grupo também busca engajar a sua cadeia de fornecedores em práticas relacionadas à sustentabilidade.

### Temas Materiais:



Experiência do cliente



Relacionamentos com colaboradores



Alianças e parcerias



Investimento social e influência na sociedade

### Capitais:



Social e de Relacionamento



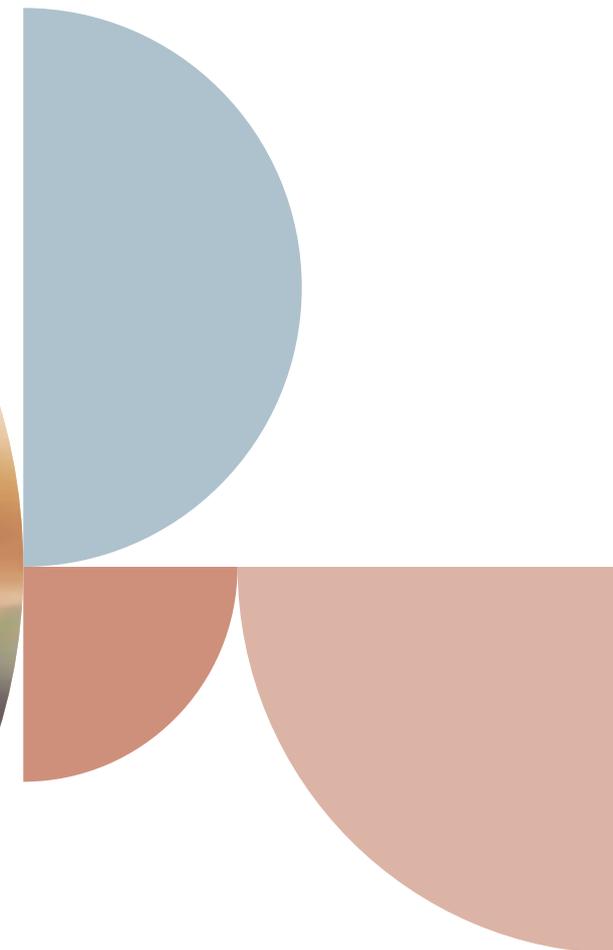
Manufaturado



Financeiro



Humano



Em 2021, investimos **R\$ 4.520.384,00** em ações sociais, beneficiando 3.177 pessoas. Abaixo apresentamos os principais números de 2021:

<b>Total de investimentos sociais da Companhia</b>	Investimos <b>R\$ 4.520.384,00</b> . Sendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• R\$2.196.590,00 para ações de investimento social privado (valor que contabiliza apenas recursos próprios do Grupo Fleury);</li> <li>• R\$ 992.000,00 via leis de incentivo fiscal;</li> <li>• R\$ 166.974,00 em custo equivalente de trabalho voluntário; e</li> <li>• R\$ 1.164.821,00 em doações.</li> </ul>
<b>% dos investimentos sociais destinados a doações filantrópicas</b>	<b>48%</b> , considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• R\$ 992.000,00 via leis de incentivo fiscal; e</li> <li>• R\$ 1.164.821,00 por liberalidade, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a doação de R\$ 1 milhão para a campanha Salvando Vidas do BNDES;</li> <li>• R\$ 50.000,00 para a ONG Gerando Falcões, apoiando a campanha Corona no Paredão, Fome não, em contrapartida aos cerca de R\$ 50.000,00 doados pelos colaboradores e parceiros que aderiram à campanha (a cada R\$ 1 doado, o Grupo dobraria o valor);</li> <li>• R\$ 89.820,81 em apoio à Fundação Pescar e;</li> <li>• R\$25.000,00 para o Instituto PROA.</li> </ul> </li> </ul>
<b>% dos investimentos sociais destinados a investimentos nas comunidades</b>	<b>52%</b> , considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• R\$ 2.196.590,00 por meio da doação de 10.596 exames de imagem e de análises clínicas; e</li> <li>• R\$ 166.974,00 em custo equivalente de trabalho voluntário</li> </ul>

## Saving Gerado ao Sistema Único de Saúde (SUS)

Em 2021, o SUS economizou R\$ 171.446,20 em exames realizados pela Companhia.

Para chegar a esse valor, mensuramos o valor econômico dos procedimentos e exames realizados para instituições filantrópicas, hospitais públicos e secretarias de saúde do serviço público de saúde, conforme valores constantes na tabela econômica de serviços públicos, e calculamos quanto o serviço público deixou de gastar com as doações e procedimentos realizados para os pacientes atendidos.



# Voluntariado

GRI 203-2

Nosso Programa de Voluntariado, voltado à responsabilidade social e solidariedade, busca envolver nossos colaboradores em projetos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, capazes de gerar mudanças significativas na sociedade.

Com a continuidade da pandemia de Covid-19, a Companhia precisou repensar o formato de suas iniciativas. Cerca de 1.488 colaboradores atuaram como voluntários nas iniciativas sociais da Companhia em 2021.

## TELEMEDICINA AMIGOS DO BEM

Em parceria com a ONG Amigos do Bem desde 2017, atuávamos pontualmente em mutirões de saúde. Em 2021, desenhamos um novo modelo de atuação, por meio da mobilização de médicos internos como voluntários para tele orientação em saúde nas comunidades em situação de vulnerabilidade social.

## OUTUBRO ROSA

Todos os anos, no mês de outubro, pelo menos uma unidade de cada uma de nossas marcas é aberta para o atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), ONGs e hospitais filantrópicos.

Em 2021, a participação de nossos médicos e demais voluntários na ação permitiu que cerca de 1.100 pacientes fossem atendidos em 12 unidades do Grupo, realizando 9.235 exames de saúde, dentre análises clínicas, mamografia, tomografia, ultrassom etc.



## Investimento Social Privado

Nosso investimento social privado, ou seja, nosso repasse voluntário e planejado de recursos para projetos sociais, ambientais e culturais de interesse público, é realizado seguindo os direcionamentos da Política de Sustentabilidade e Política de Patrocínio e Doações do Grupo Fleury.

Em 2021, o montante destinado a essa categoria de investimento foi de R\$ 2.196.590,00.



## Doações

GRI 203-2

Destacamos abaixo as principais doações realizadas em 2021.

### CORONA NO PAREDÃO, FOME NÃO

A iniciativa da Rede Gerando Falcões permite a doação virtual de cestas básicas para famílias afetadas pela pandemia de Covid-19 em mais de 700 favelas espalhadas por todo o Brasil. Os alimentos são distribuídos por meio das unidades próprias da instituição e demais parceiros em diversas localidades do país.

Nomeada empresa anjo, o Grupo Fleury disponibilizou uma página interna dedicada às doações de colaboradores e médicos.

Ao todo, R\$ 93 mil reais foram arrecadados, sendo R\$ 43 mil doados por colaboradores e parceiros do Grupo e R\$ 50 mil doados pela Companhia (a cada real doado a Companhia doava mais um). O valor permitiu a distribuição de 1.950 cestas básicas.

### SALVANDO VIDAS

O Grupo Fleury também apoiou o projeto Salvando Vidas do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). A iniciativa tem como objetivo destinar recursos para aquisição de bens e serviços, como EPIs e equipamentos médico-hospitalares, disponibilizando os itens às unidades de saúde e hospitais filantrópicos que atendem o SUS.

Os recursos são aportados pelo BNDES proporcionalmente aos valores captados por meio da doação de terceiros. Assim, a cada R\$ 1 doado, o banco colocou mais R\$ 1, num esforço conjunto com a sociedade para mitigação dos efeitos da pandemia.

O Grupo contribuiu com a doação de R\$ 1 milhão, ajudando 21 hospitais no país.

### UNIDOS PELA VACINA

O Unidos pela Vacina é um movimento da sociedade civil que reúne centenas de entidades, empresas, associações e ONGs, pelo propósito de tornar viável a vacinação em todo o Brasil. A iniciativa conecta os municípios que declararam necessidades para a infraestrutura vacinal, com empresas madrinhas, que realizam doações para acelerar a vacinação nesses locais. Além disso, os parceiros contribuem para a validação de equipamentos e disseminação de informações sobre a importância da vacinação em suas redes internas e externas.

O Grupo Fleury participou da iniciativa por meio de:

- Apoio comunicacional, com a disseminação de informações para público interno e externo (redes sociais), buscando engajar as pessoas para aderirem à vacinação;
- Disponibilização de um consultor técnico, para apoiar a iniciativa.



### INSTITUTO DEVOLVER

O Instituto Devolver promove a solidariedade em prol de crianças e adolescentes carentes, conectando organizações não-governamentais credenciadas, ao voluntariado e doador privado.

O Instituto criou uma página exclusiva para colaboradores e médicos do Grupo Fleury no *e-commerce* social da instituição, permitindo a compra de alimentos e brinquedos que foram então distribuídos para os assistidos de ONGs parceiras.

Ao todo, 400 presentes foram doados no ano.

### FUNDAÇÃO PESCAR

A Fundação Pescar atua na capacitação de jovens em vulnerabilidade social, preparando-os para o mercado de trabalho. Com a parceria, absorvemos profissionais formados pelo projeto em vagas da Companhia. Historicamente, a média de absorção em vagas internas do Grupo é de 40%.

Em 2021 o projeto foi retomado na cidade de Porto Alegre, com 12 jovens selecionados para a formação no curso “Qualidade no Atendimento ao Cliente”. A turma tem término previsto para julho de 2022.

### PROJETO ESCOLA

Cientes de que o acesso a programas de rastreamento mamográfico pode reduzir a mortalidade por câncer de mama em mais de 20% dos casos, realizamos em parceria com a Escola Paulista (UNIFESP), por meio do Projeto Escola, 562 atendimentos e 127 biópsias em pacientes com suspeita de câncer de mama.

Todas as pacientes foram encaminhadas e tiveram a situação regularizada para o tratamento do SUS, com acompanhamento da instituição.

## Outras Iniciativas

Em 2021, o Grupo passou a apoiar o Programa Jovens do Brasil, que reúne grandes empresas dedicadas a aumentar a empregabilidade dessa população.

O movimento é conduzido por um conjunto de embaixadores que lideram diversas frentes de trabalho, ajudando a criar e disseminar oportunidades para essa nova geração. Atualmente, a Companhia participa da produção de workshops e conteúdos para capacitar os participantes na busca da primeira oportunidade de trabalho. Mais de mil jovens de várias localidades do país foram beneficiados por workshops de Comunicação, Gestão do Tempo e Processos Seletivos.



Em parceria com o Grupo Sabin, o Grupo Fleury criou o **Movimento Coração da Mulher: cuidado a cada batimento**, iniciativa nacional dedicada a conscientizar a população feminina sobre a importância da prevenção e adoção de hábitos saudáveis para redução das chances de desenvolvimento de doenças cardíacas.

Mais detalhes sobre o Movimento Coração da Mulher podem ser encontrados no [instagram](#) da iniciativa.

# Fornecedores

GRI 2-6 / 412-3 / 414-1 / 414-2

Nossa cadeia de fornecimento compõe um grupo de stakeholders fundamental para a continuidade e sustentabilidade de nosso negócio. Por isso, buscamos estabelecer um relacionamento transparente e longo com fornecedores responsáveis.

Em 2021, a Companhia contou com um total de 2.693 fornecedores, sendo 634 diretos e 2.059 indiretos. Desses, 97,44% estão sediados no Brasil, 1,78% nos Estados Unidos e o 0,78% restante distribuídos em outros 11 países.

Ao todo, foram gastos R\$ 755,2 milhões com fornecedores diretos, que se enquadram nas categorias de equipamentos médicos, medicamentos, materiais de enfermagem, terceirização de exames, entre outros. Os indiretos, cujo gasto da Companhia foi de R\$ 827,5 milhões, estão relacionados principalmente a Recursos Humanos, Tecnologia da Informação e Comunicação, Logística, Marketing e Segurança.

Dos 2.693 fornecedores, 1.111 são considerados críticos ou de alto impacto, ou seja, possuem

## REGIONAL (gastos com fornecedores em 2021)

SP	82%
RJ	9%
BA	3%
MA e RN	3%
RS e PR	2%
DF	0%

impacto significativo nas atividades core do Grupo e/ou oferecem exposição à marca.

A companhia está comprometida com o respeito aos direitos humanos no dia a dia das suas operações e na celebração dos seus negócios, adotando em seu processo de *due diligence* a análise das práticas relacionadas e esse tema, em alinhamento aos preceitos que reconhecidamente orientam sobre Direitos Humanos, assim como dentro das premissas estabelecidas pela Política de Sustentabilidade da organização.

Em todos os acordos e contratos, incluímos cláusulas relacionadas a direitos humanos,



por meio dos anexos de anticorrupção e de Sustentabilidade e Cidadania, que dentre outros temas incluem critérios de saúde e segurança do trabalho. Em 2021, 156 acordos de investimento significativo incluíram essas cláusulas, representando 100% do total. Definimos como acordos de investimentos significativos 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.

Todos os pedidos de compras emitidos pelo Grupo, possuem como anexo o documento “Termos e Condições” o qual o fornecedor tem até 48h para contestação. A não manifestação durante esse período é considerada aceite em todas as condições ali determinadas. Fazem parte desse documento as condições de sustentabilidade e cidadania e os termos e condições de anticorrupção do Grupo Fleury.

Todos os 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*, a fontes públicas de informações a respeito de seus potenciais parceiros, mapeando informações como: Sócios politicamente expostos, Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), Registros do IBAMA, Registros da Anvisa, entre outros.

Adicionalmente, desde 2010, contamos com o Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (PERC), a fim de avaliar e reconhecer os melhores fornecedores do negócio. Ao todo, 44 empresas foram avaliadas em 2021, representando um total de 39% do *spend* de Compras no ano (R\$ 1,7 bilhões). Cinco foram reconhecidas com os melhores desempenhos nas categorias: Infraestrutura e Serviços de Apoio, Produtos & Serviços “In Vitro”, Serviços Diagnósticos “In Vivo”, Suporte às Operações e Unidade & Cliente.

Do total de fornecedores estratégicos vinculados ao PERC, foram selecionados 9,1% novos fornecedores em 2021. A avaliação acontece com base em três dimensões:

- **Ambiental:** Gestão ambiental e Questionário de Sustentabilidade
- **Social:** Gestão da cidadania corporativa e Valorização da Diversidade
- **Governança:** dividida em duas frentes:
  - **Comercial e Qualidade:** RNC | Adserv (avaliação de fornecedores de serviço) | Pontualidade de Entrega | IDF (índice de desempenho de fornecedores de logística) | Prazo de pagamento | Contratos vigentes | Saving
  - **Compliance e Inovação:** Código, canal e treinamento de ética e conduta | Combate a corrupção | Questionário de Proteção de Dados | Contratação e homologação de Fornecedores | Ideias registradas e implantadas

Para eleger os melhores de cada categoria, foi realizado um evento online, com a presença



de uma plateia virtual, que pôde interagir com os apresentadores e palestrantes do evento, além de comemorarem ao vivo as premiações.

Em 2021, foi criada a categoria de reconhecimento em ESG, que premiou três fornecedores com as melhores práticas nas dimensões Ambiental, Social e Governança.

O vencedor da categoria ambiental foi o Grupo Master Express, que implantou carros elétricos para o transporte de amostras, reduzindo as emissões de CO<sub>2</sub> associadas ao transporte. Além do Grupo Master, outros fornecedores, como Manserv e BD, também adotaram a medida para os carros utilizados no deslocamento entre unidades e no transporte de insumos ao almoxarifado da Companhia.

A BioMerieux foi premiada na categoria social, com um projeto que trabalha a conscientização para o uso racional de antibióticos em hospitais parceiros, a fim de preservar a eficácia dos medicamentos no longo prazo.

Já em Governança, a Maxipark foi a ganhadora, com um projeto que implantou uma série de medidas de Governança e *Compliance* baseadas nos requisitos e diretrizes do programa PERC.

Realizamos também o PERC Talks, evento online voltado para a conscientização dos nossos fornecedores acerca de temas ESG. Dentre as 180 pessoas que participaram do encontro em 2021, 70% eram fornecedores da curva A e B da Companhia.

Na pauta estavam temas como Excelência Operacional, LGPD, Segurança da Informação, Diversidade e Equidade de Gênero e Projetos ESG do Grupo Fleury. A mediação dos temas foi realizada por colaboradores da Companhia que apresentaram as boas práticas do Grupo e mostraram como a rede de fornecedores pode contribuir com ações relevantes.

**Ainda em 2021, realizamos uma Pesquisa de Diversidade com Fornecedores, a fim de conhecer as iniciativas e práticas desenvolvidas por nossos parceiros. As 48 respostas recebidas nos permitiram ter uma visão acerca do recorte de gênero, etnia e raça e LGBTQIA+ no corpo de colaboradores e na liderança de nossa cadeia de fornecedores.**

A meta para o PERC é que 85% dos fornecedores participantes atinjam a nota mínima de 70% de aproveitamento. No ano de 2021, participaram 44 fornecedores que representam 39% do valor transacionado no ano.

Foi um ano de recuperação para muitos fornecedores, com bastante impacto e influência da crise pandêmica, o que acabou impactando o atingimento das metas e acompanhamento dos requisitos do programa.

O resultado geral foi de 84,09% de fornecedores com aproveitamento mínimo no programa. Foi também o primeiro ano do programa no novo formato, que dá destaque ao pilar ESG e traz um desafio adicional aos participantes.

Em relação ao prazo médio de pagamento, atingimos a marca de 54,5 dias, frente aos 60 dias programados.



# Ecoeficiência operacional

## Gestão Ambiental

GRI 3-3

Pioneiro na área de medicina diagnóstica, nosso Sistema de Gestão Integrado é certificado pelas normas ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001:2015 (Gestão Ambiental), demonstrando a nossa preocupação com a qualidade, o meio ambiente, a melhoria contínua de processos e a sustentabilidade.

### Temas Materiais:



Inovação e sustentabilidade econômica



Impacto ambiental

### Capitais:



Natural



Manufaturado



Financeiro



Estamos constantemente buscando oportunidades de melhorias além do atendimento à legislação ambiental vigente, realizando o acompanhamento do nosso desempenho ambiental por meio de indicadores, o que inclui a gestão dos impactos de nossas atividades em aspectos relacionados a água, energia, efluentes, resíduos e mudanças climáticas.

A seguir apresentamos um resumo com os resultados das metas ESG estipuladas para 2021:



### Indicadores 2021 – Resultados

Indicador	Unidade	Resultado	Meta	Status
Resíduos Comuns	Kg/exame	0,0180	0,0182	😊
Resíduos Biológicos	Kg/exame	0,0118	0,0136	😊
Água	m3/exame	0,0032	0,0033	😊
Energia	Kwh/exame	1,015	1,118	😊
Papel	Pct/exame	0,00143	0,00148	😊
Redução Emissões CO <sub>2</sub> (2020)	%	-2,4	-10	😞
Participações Voluntárias	#	1.488	2.497	😞
Aderência Treinamento Código de Confiança	%	92,3	90	😊

Obs.: Em 2022 o indicador de "Número de assistidos das classes C, D e E passará a ser acompanhado no BSC Corporativo.

Historicamente, adotamos uma série de medidas visando a maior eficiência no uso de energia, água e geração de resíduos; além da revisão de processos com vistas à redução do consumo de materiais e desperdícios.

Dentre essas ações, destacam-se avanços em telemetria, instalação de iluminação LED, troca de equipamentos por modelos com menor consumo de energia ou selo

Energy Star, compra de energia no mercado livre e adoção de sistemas de reutilização de água, tais como o implementado na sede técnica do Jabaquara, que permitiu, em 2021, o reaproveitamento de aproximadamente 720 m<sup>3</sup> de água..

Paralelamente, desenvolvemos ações educativas e de conscientização com colaboradores, parceiros e fornecedores.

### Projeto Polaris

Há quatro anos começamos os estudos sobre uma nova sede para o Grupo Fleury em São Paulo. O Projeto Polaris surgiu para endereçar essa necessidade e tem expectativa de conclusão para o fim de 2022.

O novo edifício, com área total de 37.000 m<sup>2</sup>, ficará no bairro do Brooklin e terá 12 andares. Seis deles serão destinados a laboratórios, que triplicarão a nossa capacidade de processamento de exames, e seis destinados às áreas administrativas, técnicas e de negócios.

O projeto arquitetônico leva em consideração conceitos modernos de sustentabilidade, dentre eles:

- Sistema de tratamento de resíduos;
- Sistema de tratamento de efluentes técnicos;
- Sistema de tratamento de águas cinzas;
- Reaproveitamento de água;
- Certificação LEED Comercial Interiors;
- Certificação LEED Wellness.

## Combate às Mudanças Climáticas

GRI 3-3 / 305-1 / 305-2 / 305-3 / 305-4 / 305-5

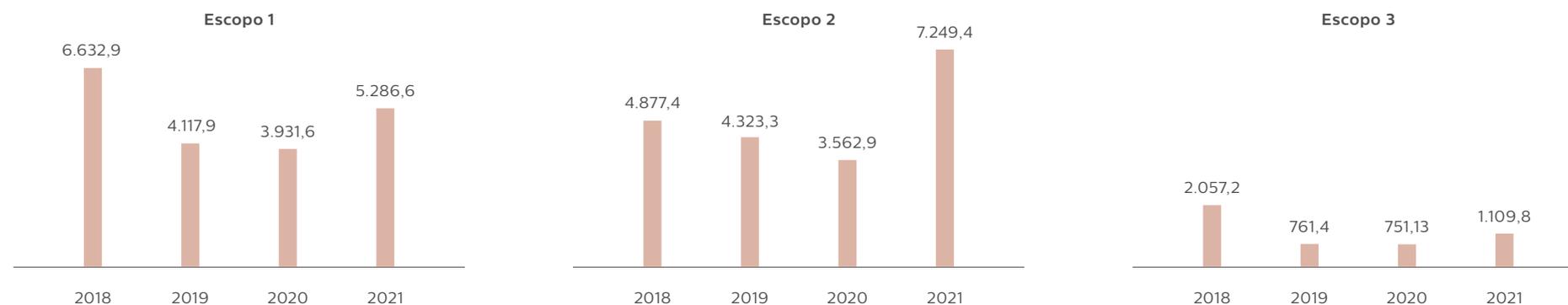
A gestão de riscos e vulnerabilidade relacionados às mudanças do clima é realizada na Companhia por meio de algumas iniciativas e práticas. Internamente, o tema consta do mapeamento de aspectos e impactos ambientais, no contexto do sistema de gestão ambiental, certificado pela ISO 14001:2015, e do processo de gestão de riscos estratégicos da companhia.

O tema de Mudanças climáticas é tratado ainda na “Política de Sustentabilidade” e na instrução de trabalho “Gestão das emissões de gases de efeito estufa”. Apesar de não figurar como tema material no contexto da matriz de materialidade do Grupo Fleury, acompanhamos as principais tendências sobre o assunto, reportamos nossas informações desde 2015 no CDP e elaboramos anualmente o inventário de emissões, verificado por auditoria de terceira parte.

Adicionalmente, temos adotado como principal estratégia a redução das emissões através da diminuição da geração de resíduos e do consumo de energia, ambos indicados dentro

do tema “Impacto ambiental”, apontado como transversal no último ciclo de materialidade. Ainda relacionado ao tema, iremos contar com plantas de energia fotovoltaicas para atender o consumo de energia das regionais que respondem pelo maior consumo do Grupo (RJ e SP) e trarão impactos diretos para a redução das emissões do escopo 2 no inventário de emissões de GEE (Saiba mais na página 97).

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



Obs.: 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.

	2018	2019	2020	2021
Geração de eletricidade, calor ou vapor: resultantes da queima de combustíveis em fontes estacionárias (tCO <sub>2</sub> e)	1.171,47	1.082,29	739,93	779,29
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)	174,26	133,31	127,42	93,25
Emissões fugitivas: resultantes de liberações intencionais ou involuntárias (tCO <sub>2</sub> e)	5.286,94	2.902,33	3.064,25	4.414,07
Total de emissões brutas de CO <sub>2</sub> e (tCO <sub>2</sub> e)	6.632,95	4.117,93	3.931,60	5.286,6
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%	100%

- 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\_v2022.1.0.
- A Ferramenta GHG Protocol Brasil forneceu os fatores de emissão e taxas adotadas, obtendo como fonte a norma técnica <<https://eaesp.fgv.br/centros/centro-estudos-sustentabilidade/projetos/programa-brasileiro-ghg-protocol>>.
- A abordagem de consolidação das emissões foi por controle operacional.

No Escopo 1, a variação frente a 2020 significou um aumento de 34%, muito por conta do aumento no consumo de combustíveis pela normalização das atividades presenciais, com a eventual redução do isolamento social após melhora nos índices de contágio de Covid-19.

### 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.

	2018	2019	2020	2021
Total de emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de eletricidade (tCO <sub>2</sub> e)	4.877,42	4.323,26	3.562,93	7.249,4
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%	100%

1. Os gases incluídos no cálculo foram CO<sub>2</sub>.
2. Utilizou-se para o cálculo das emissões diretas de GEE a Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2022.1.0.
3. A Ferramenta GHG Protocol Brasil forneceu os fatores de emissão e taxas adotadas, obtendo como fonte a norma técnica <<https://eaesp.fgv.br/centros/centro-estudos-sustentabilidade/projetos/programa-brasileiro-ghg-protocol>>.
4. A abordagem de consolidação das emissões foi por controle operacional.

No escopo 2, o crescimento de 103%, se deve ao aumento no consumo de energia, dada a normalização de atividades presenciais e a variação do fator de emissão de energia elétrica, por conta do acionamento de usinas termelétricas pelo vácuo deixado pelas hidrelétricas, por conta da crise hídrica.



### 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	2021
Deslocamento de funcionário (casa-trabalho)	86,79	13,51	10,6	69,15
Transporte e distribuição: emissões da frota terceirizada (tCO <sub>2</sub> e)	768,1	107,29	494,23	748,15
Resíduos gerados nas operações (tCO <sub>2</sub> e)	558,02	34,52	30,87	211,79
Viagens a negócios (tCO <sub>2</sub> e)	644,28	606,04	215,96	80,71
Total (tCO <sub>2</sub> e)	2.057,19	761,36	751,13	1.109,8
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%	100%

1. Os gases incluídos no cálculo foram CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O
2. Utilizou-se para o cálculo das emissões diretas de GEE a Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2022.1.0.
3. A Ferramenta GHG Protocol Brasil forneceu os fatores de emissão e taxas adotadas, obtendo como fonte a norma técnica <<https://eaesp.fgv.br/centros/centro-estudos-sustentabilidade/projetos/programa-brasileiro-ghg-protocol>>.
4. A abordagem de consolidação das emissões foi por controle operacional.
5. Seguindo a prática da empresa que realizou o inventário de emissões do Grupo Fleury, a primeira linha que até o ano de 2020 vinha sendo informado como "Atividades relacionadas à energia e combustíveis: apenas as não incluídas nas emissões de Escopo 1 ou 2 (tCO<sub>2</sub>e)" foi renomeada para "Deslocamento de funcionário (casa-trabalho)".

O Escopo 3, apresentou um incremento de 48% em suas emissões. As mais expressivas foram Transporte e Distribuição (Upstream) e Resíduos que foram influenciadas pelo aumento no consumo de combustíveis e pela normalização das atividades presenciais, com a eventual redução do isolamento social após melhora nos índices de contágio do COVID-19. De maneira geral, houve significativo aumento nas emissões, com redução de emissões sendo registrado apenas em "Viagens a Negócios" devido a mudança no formato de reuniões, com o incentivo a reuniões remotas.

## 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	2021
Escopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	56,78	115,56	127,4	109,76
Escopo 3 (tCO <sub>2</sub> e)	196,02	847,43	1.249,72	982,3



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

No ano de 2021, houve um incremento de 5.400,169 tCO<sub>2</sub>e nas emissões, o que representou um aumento de 65% nas emissões de inventário do Grupo Fleury.

Um dos fatores que influenciou este aumento, foi o consumo de combustíveis, devido à retomada das atividades presenciais. Outro fator que contribuiu para o crescimento do número foi a variação do fator de emissão de energia elétrica, devido ao acionamento das usinas termelétricas pelo vácuo deixado pelas hidrelétricas, por conta da crise hídrica.

	2018	2019	2020	2021
Reduções das emissões de Escopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	(2.795,94)	2.515,02	186,32	(1.355,00)
Reduções das emissões de Escopo 2 (tCO <sub>2</sub> e)	680,20	554,16	760,32	(3.686,53)
Reduções das emissões de Escopo 3 (tCO <sub>2</sub> e)	(211,39)	1.295,83	10,23	(358,67)

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

Como consequência do aumento nas emissões do Grupo, aumentamos a nossa intensidade de emissões ao longo do ano em 34,6%, conforme tabela abaixo.

	2018	2019	2020	2021
Número de exames realizados	74.712.446	82.713.205	79.278.383	97.411.916
Total de emissões de GEE (tCO <sub>2</sub> equivalente)	12.400,73	9.202,54	8.245,67	13.645,83
Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (tCO <sub>2</sub> e por exame realizado x 100)	0,0166	0,0111	0,0104	0,0140

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. Utilizou-se para o cálculo das emissões de GEE a Ferramenta\_GHG\_Protocol\_v2022.1.0.

## RISCOS E OPORTUNIDADES DEVIDO ÀS 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. Dada a importância estratégica do assunto para o planeta e ciente do nosso papel como agente de transformação, em 2021, evoluímos para realizar as tratativas que resultaram na incorporação do tema no processo de gestão de riscos da companhia, sendo que o mesmo passou a compor o dicionário de riscos da organização, com o mapeamento específico do risco de mudanças climáticas adversas.

As análises do impacto do tema para a companhia foram feitas com base no método do Ciclo para Elaboração de Agendas Empresariais em Adaptação e a ferramenta para planejamento empresarial em adaptação do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces) e da metodologia do modelo de gestão de riscos

da companhia. Foram avaliados riscos de abrangência nacional, mas também algumas análises específicas em unidades mais sujeitas a alagamentos, devido a sua localização. Chuvas fortes podem impactar na logística de entrega de insumos e amostras, assim como na chegada dos colaboradores e clientes nas unidades, afetando momentaneamente a capacidade operacional da companhia, podendo acarretar perdas financeiras e danos para a imagem do grupo.

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 encontra dentro do nível moderado, de acordo com a classificação da metodologia de riscos adotada pela organização.

Foram considerados como fatores de risco de maior complexidade para o Grupo Fleury:



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);
3. O aumento de despesas associadas ao consumo de energia em função do aumento das tarifas;
4. O aumento do nível do mar em cidades litorâneas mais suscetíveis, como Recife e Rio de Janeiro.

Na simulação das implicações financeiras decorrentes do excesso de chuva e consequente alagamento das unidades, adotamos como exemplo as duas unidades que historicamente têm eventos registrados: a a+ Ilha do Leite, em Pernambuco, e o Fleury Vila Lobos, em São Paulo.

Para os cálculos das perdas financeiras, adotou-se como premissa o fechamento temporário das unidades por cerca de três dias, até o pleno reestabelecimento das atividades e o que isso representa em relação ao total de receita bruta da unidade, considerando-se os valores de 2019. O impacto financeiro total, decorrente do alagamento das unidades a+ Ilha do Leite e Fleury Vila Lobos, no ano de 2019 totalizou R\$ 523.994,28, considerando que ficaram fechadas por três dias após o alagamento, para que fosse realizada a manutenção e limpeza das unidades.

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.

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 planos de contingência. Não há qualquer histórico na Companhia nesse sentido, mas entendemos que faz sentido simular o impacto financeiro, pois não deixa de ser um risco para a operação.

Dado que não temos registrado o fechamento de nenhuma unidade por falta de água, para a realização da simulação do impacto financeiro, foi adotada como premissa a receita bruta de uma unidade de pequeno, outra de médio e outra de grande porte, tanto da marca a+, quanto da marca Fleury. Os impactos financeiros diários, com base na receita bruta de 2021, decorrentes da simulação de falta d'água, variaram entre R\$ 5,3 mil e R\$ 36,8 mil nas unidades a+, e entre R\$ 9,5 mil e R\$ 526 mil nas unidades Fleury.

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 depende efetivamente do caso concreto. Muitas vezes o custo se restringe à limpeza da unidade e por outras é necessária a realização de manutenções prediais e em equipamentos, ou até mesmo a substituição de aparelhos danificados.



Em relação a uma eventual falta de água, o custo para a mitigação seria a contratação de um caminhão pipa, o que pode variar de R\$ 180,00 à R\$ 1000,00.

Já com relação aos riscos de transição relacionados às mudanças climáticas, a análise contemplou aspectos regulatórios, tais como possíveis taxações em função das emissões das Companhia. Para avaliá-los, realizamos um levantamento de informações qualitativas, baseadas em análises internas, para identificar os impactos na Companhia (patrimônio, perdas financeiras etc.) e o modelo de gestão de riscos da companhia, considerando em suas análises possíveis taxações em função das emissões de GEE da companhia e ou aumento dos valores da tarifa de energia elétrica.

Segundo os recentes estudos do IPCC, para a região onde se encontra o Brasil, os maiores riscos físicos estariam vinculados ao aumento do nível do mar, o que afeta a operação da companhia, uma vez que temos unidades localizadas nas orlas e regiões mais baixas do litoral. O impacto decorrente deste risco, consiste na interrupção do atendimento das unidades, em decorrência de alagamento, podendo perdurar por alguns dias, gerando uma diminuição no

volume de exames realizados e por consequência na queda da receita bruta.

Importante destacar que a Companhia 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, contamos com planos de contingência tanto para infraestrutura, quanto para a área técnica e áreas de distribuição.

Para trabalhar a redução das suas emissões, o Grupo Fleury estabeleceu em 2020, metas para emissões absolutas e relativas. No tocante as emissões absolutas, a meta proposta para 2021 consistiu na redução de 10% das emissões dos escopos 1, 2 e 3, adotando como ano base as emissões de 2019, que totalizaram 9.202,55 tCO<sub>2</sub>eq. O resultado apurado foi a redução de 2,4% e o não atingimento da meta proposta, se deu principalmente devido ao aumento das emissões do escopo 2, em decorrência das mudanças no fator de cálculo e no aumento do escopo 3, devido ao aumento no transporte e distribuição e geração de resíduos nas operações, que haviam ficado represados por conta da pandemia de Covid-19.



No tocante as emissões relativas, a companhia acompanha o indicador tCO<sub>2</sub>eq/Nº de exames. Em 2021, a meta estabelecida foi de 0,0111 tCO<sub>2</sub>eq/Nº exames adotando como

ano base, 2019 e incluindo os escopos 1,2 e 3. O resultado apurado foi uma redução de 17,1%, uma vez que o indicador consolidado para tCO<sub>2</sub>eq/Nº de exames foi de 0,0092.



## OPORTUNIDADES

Em relação às oportunidades decorrentes das mudanças climáticas, verificamos 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. 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 desses exames, sendo que o período para que o impacto possa ser sentido depende do tempo que leva para o desenvolvimento e validação do exame. Porém, a partir do momento em que passa a ser oferecido no mercado, o impacto passa a ser sentido, mês a mês, no fluxo de caixa da companhia.

Olhando os dados históricos, é possível concluir que o impacto financeiro decorrente da oportunidade de realizar 116,6 mil

exames para o diagnóstico do Zika Vírus e Chikungunya, no período de 2014 a 2019, foi de R\$ 28,6 milhões.

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 e realiza 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 aumento no portfólio de exames, mas também no tocante à oportunidade de repensar a utilização dos recursos naturais nas operações 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.

# Energia

GRI 302-1 / 302-2 / 302-3

Contamos com uma planta de energia fotovoltaica em construção em São Paulo e outra em prospecção para implantação no Rio de Janeiro, que responderão por, respectivamente, 16% e 47% da energia consumida pelas unidades do Grupo nas duas cidades. O término da usina na capital paulista está previsto para julho de 2022, ao passo que a do Rio de Janeiro tem expectativa de operação a partir de 2023.

Desde 2017 estabelecemos parceria com uma empresa comercializadora de fontes incentivadas de energia e migramos 28 das nossas unidades para o mercado livre de energia, o que contribui para alterar a nossa matriz energética. Em 2021, expandimos a prática para mais 19 unidades, que consomem energia renovável do mercado livre. Em 5 anos de parceria, além de podermos contribuir para a redução das emissões de gases de efeito estufa, por adotarmos uma energia mais limpa, tivemos uma economia de mais de R\$ 15 milhões.

Na gestão de nossa frota de veículos, passamos, em parceria com fornecedores do Grupo, a gradativamente utilizar veículos e motocicletas elétricas em nossas operações logísticas.

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

<b>2018</b>	33.429.881,73
<b>2019</b>	40.171.047,60
<b>2020</b>	30.077.952,83
<b>2021</b>	42.238.212,73

\* Dados cobrem 100% da operação.



## Total de energia consumida (GJ)

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Combustíveis de fontes não-renováveis	23.692,88	20.561,00	14.391,69	14.755,31
Combustíveis de fontes renováveis	815,39	1.716,98	1.859,62	1.597,58
Energia consumida/comprada (eletricidade)*	183.449,33	209.712,50	203.249,84	209.794,65
Energia vendida	0	0	0	0,00
<b>Total</b>	<b>207.957,60</b>	<b>231.990,50</b>	<b>219.501,15</b>	<b>226.147,54</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)

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
GLP	410,83	553,96	371,67	477,75
Gasolina	3.333,93	2.326,00	1.769,87	1.296,49
Óleo Diesel	2.133,98	1.414,66	1.493,78	1.021,32
Gás Natural Seco	17.814,14	16.739,70	10.756,37	11.959,75
<b>Total</b>	<b>23.692,88</b>	<b>21.034,32</b>	<b>14.391,69</b>	<b>14.755,31</b>

## Consumo de combustíveis de fontes renováveis (GJ)

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Etanol (Álcool Etílico hidratado)	622,82	1.061,00	1.228,46	1.154,00
Biodiesel	192,57	152,19	178,24	119,85
Etanol Anidro	-	-	452,92	323,73
<b>Total</b>	<b>815,39</b>	<b>1.213,19</b>	<b>1.859,62</b>	<b>1.597,58</b>

Em 2021, nossa operação teve uma intensidade energética de 0,0023 GJ por exame realizado\*, valor 14,81% menor que o de 2020, atingindo a meta definida internamente de 0,0043 GJ/exame.

Também calculamos a energia consumida fora da operação, em nossa cadeia de valor, como consequência de nossas atividades. Em 2021, esse valor foi de 24.024,01 GJ, resultando em uma intensidade energética de 0,00025 GJ por exame realizado, valor 13,79% inferior ao de 2020.

### Intensidade Energética

	2018	2019	2020	2021
Número de exames realizados	74.712.446	82.713.205	79.278.383	97.411.916
Consumo de energia dentro da organização (GJ)	206.851,16	231.959,96	219.501,15	226.147,54
Intensidade energética dentro da organização (GJ por exame realizado)	0,00277	0,00280	0,0027	0,0023
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, etanol, biodiesel e etanol anidro
Consumo de energia fora da organização	14.750,28794	12.615,47522	23.210,39	24.024,01
Intensidade energética (fora da organização)	0,00020	0,00015	0,00029	0,00025
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade	Eletricidade	Combustível e eletricidade	Combustível e eletricidade	Combustível e eletricidade
Consumo de energia total da organização	221.601,446	244.575,4354	242.711,54	250.171,55
Intensidade energética (total da organização)	0,00297	0,00296	0,00299	0,00257
Proporção da intensidade energética de dentro/fora da organização	14,02	18,39	9,31	9,20
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%	100%

### Consumo total de energia renovável (GJ)

	2018	2019	2020	2021
Total	3.678,36	101.312,15	18.171,19	14.460,95
Total de Cobertura	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).

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

	2018	2019	2020	2021
Total	217.923,08	143.263,29	224.540,35	235.710,72
Total de Cobertura	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).

# Resíduos

GRI 2-4 / 301-1 / 306-1 / 306-2 / 306-3 / 306-5

Em conformidade com as determinações da legislação ambiental e sanitária, o Grupo Fleury conta com procedimentos de monitoramento e controle da destinação final de resíduos advindos da prestação de serviços de saúde. O destino dos resíduos é determinado pelo tipo, com critérios baseados nos procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental e legislação aplicável, e o tratamento varia conforme a disponibilidade nos municípios de atuação.

Esse é o tema ambiental mais material e relevante para o Grupo Fleury, em função do volume e dos diferentes tipos de resíduo gerados, que, caso não sejam corretamente geridos, podem ocasionar problemas de saúde pública e riscos ao meio ambiente. Os resíduos comuns são gerados por todas as áreas do Grupo, e o resíduo biológico é gerado principalmente nas áreas de coleta de amostras e processamento de exames.

<b>Materiais usados por unidade<sup>1</sup></b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Tubo de sorologia com gel separador <sup>2</sup>	224.789	11.784.350	13.005.700
Alça descartável estéril 1ul	146.738	123.680	145.286
Seringa 10 ml estéril descartável e sem agulha	417.955	454.815	614.777
Seringa 20 ml estéril descartável e sem agulha	207.437	170.722	213.944
Papel A4 com certificação florestal FSC <sup>3</sup>	107.553	101.041	260.780
Adaptador Holdex Greiner <sup>4</sup>	410.214 <sup>3</sup>	397.334	543.049
Meio de cultura aeróbico/ FPlus	147.906	154.999	182.795
Meio e cultura anaeróbico/FPlus	114.288	123.483	147.994

<sup>1</sup> Dados obtidos por meio do levantamento dos códigos dos materiais cadastrado no sistema SAP, por meio do qual os números foram compilados com base nos materiais que foram mais consumidos na companhia

<sup>2</sup> O crescimento do número de tubos de sorologia com gel separador durante o período apresentado é explicado pela pandemia de Covid-19, que intensificou o uso do material.

<sup>3</sup> Pacote de 500 folhas

<sup>4</sup> O volume de adaptador Holdex Greiner foi preenchido de forma errada no Relatório de Sustentabilidade 2019, sendo corrigido nesta tabela.

Na gestão do tema, realizamos comunicações e treinamentos internos sobre o correto descarte de materiais e monitoramos a geração de resíduos por meio de indicadores mensais.

Os resíduos gerados na companhia são gerenciados por empresas contratadas. As empresas responsáveis pela coleta e disposição final seguem as legislações vigentes e são responsáveis pela validação de utilização de técnicas de tratamento, que utilizam indicadores biológicos para monitorar e comprovar sua eficácia.

**Durante o ano, estabelecemos o compromisso público, vinculado à emissão de debêntures de reduzir em 20% a geração de resíduos biológicos até 2025 (saiba mais na página 38).**

No ano, o desempenho do indicador de intensidade de resíduos (kg/exame) ficou em 0,0195 kg/exame. Onde, utiliza-se o volume de resíduos, que se refere a todo o resíduo gerado pela companhia, e o total de exames realizados.

Em 2021, houve um aumento de 18,7 % no volume total absoluto de resíduos gerados, ocasionado pela inclusão no programa de monitoramento de resíduos das unidades de atendimento de cinco marcas recentemente adquiridas pela Companhia na regional

nordeste, nos estados de Pernambuco, Maranhão e Rio Grande do Norte. No entanto, os índices relativos (Kg/exame) de resíduos comuns e biológicos foram, respectivamente, 1,1% e 14,8 % menores em 2021 quando comparados ao ano de 2020.

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.

Em 2021, firmamos parcerias com dois fornecedores que nos auxiliaram na realização de uma gestão de resíduos ainda mais eficiente. A primeira parceria foi com a Becton Dickinson BD, fornecedora de tubos da área técnica, para realizar a logística reversa desses materiais. O plástico é reciclado e utilizado como material para a fabricação de brinquedos. Em 2021, foram recolhidos 360 kg para fabricação de mais de 2.000 baldinhos plásticos de praia.

A segunda com a Diasorin, para a automação da reposição de alguns materiais, reduzindo o número de embalagens.

#### Resíduos gerados anualmente

	2018	2019	2020	2021
Peso (Kg)	1.943.786,03	2.018.453,92	1.639.426,57	1.906.872,94
Percentual da operação coberto	91%	96%	88%	91%

#### Resíduos não perigosos gerados (toneladas)

Tipo de resíduo	2018	2019	2020	2021
Resíduo reciclável	289,51	292,16	264,54	274,52
Resíduo comum	890,28	889,54	708,84	875,45
<b>Total</b>	<b>1.179,79</b>	<b>1.181,70</b>	<b>973,38</b>	<b>1.149,97</b>

#### Resíduos perigosos gerados (toneladas)

Tipo de Resíduo	Peso
Infectante	674,03
Radioativo	7,57
Químico	75,29

#### Resíduos direcionados para disposição ou descarte (em toneladas)

##### Peso de resíduos perigosos incinerados (sem recuperação de energia)

Resíduos incinerados no local	0
Resíduos incinerados fora do local	89,79
<b>Total</b>	<b>89,79</b>

##### Peso de resíduos perigosos destinados a aterros

Resíduos destinados a aterros locais	0
Resíduos destinados a aterros fora do local	1,64
<b>Total</b>	<b>1,64</b>

##### Peso de resíduos perigosos destinados a outras operações de disposição<sup>1</sup>

No local	71,74
Fora do local	593,73
<b>Total</b>	<b>665,47</b>

##### Peso de resíduos não-perigosos destinados a aterros

Resíduos destinados a aterros locais	0
Resíduos destinados a aterros fora do local	875,45
<b>Total</b>	<b>875,45</b>

##### Peso de resíduos não-perigosos destinados a reciclagem

No local	0
Fora do local	274,52
<b>Total</b>	<b>274,52</b>

<sup>1</sup> Refere-se ao volume de resíduos perigosos tratados externamente por autoclave, micro-ondas (infectantes) e resíduo radioativo que, após o decaimento, é tratado como infectante.

# Água e Efluentes

GRI 303-1 / GRI 303-2 / GRI 303-3 / GRI 303-5

A água é um recurso natural extremamente valioso para a manutenção de nossos negócios e temos o compromisso com o seu uso sustentável em todas as unidades. Por isso, desenvolvemos estratégias e projetos para garantir a máxima eficiência no uso desse recurso.

Para obtermos uma gestão hídrica cada vez mais eficiente em nossos processos produtivos, direcionamos iniciativas de redução de consumo e reutilização de água. Temos também ações permanentes para a prevenção de vazamentos e desperdício, como vistorias nas unidades de atendimento e campanhas educativas sobre consumo consciente. Nesse sentido, ao longo de 2021, desenvolvemos um Programa Estratégico dentro do escritório de PMO voltado à redução do consumo de água da Companhia.

Em um contexto geral, a água utilizada em nossas operações é captada em reservatórios de superfície, tratada e distribuída por concessionárias de serviço público. Além disso, em São Paulo, na Sede técnica (Matriz), há retirada de água oriunda de poço artesiano (captação subterrânea) e utilização de caminhão pipa,

caso se faça necessário. Não possuímos unidades instaladas em áreas de mananciais.

No Fleury, o processo produtivo é a maior fonte consumidora de água, além do uso para consumo humano e em sistemas de refrigeração e ar-condicionado. A partir do acompanhamento mensal do indicador de consumo de água, desenvolvemos planos de ação para aprimorar nosso conhecimento sobre o consumo de água ou para reduzir o consumo de todas as unidades de atendimento e áreas administrativas.

No ano, o desempenho do indicador de intensidade ( $m^3/exame$ ) ficou em 0,0032  $m^3/exame$ . Para este item são contabilizados os consumos das unidades elegíveis ao programa de monitoramento, sendo assim, o volume de exames também é somente para as unidades elegíveis.

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

## Volume de água retirada por fonte ( $m^3$ )

	2019	2020	2021
Águas subterrâneas <sup>1</sup>	14.817,00	14.509,00	14.856,00
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	147.411,40	125.920,20	149.109,40
<b>Total</b>	<b>162.228,40</b>	<b>140.429,20</b>	<b>163.965,40</b>

<sup>1</sup> A captação de água subterrânea ocorre somente na unidade Fleury Jabaquara (instalação 600553590001).

## Consumo total de água anualmente

	2018	2019	2020	2021
Água subterrânea ( $m^3$ )	22.430,00	14.817,00	14.509,00	14.856,00
Água de abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento ( $m^3$ )	166.223,00	147.411,40	125.920,20	149.109,40
Percentual da operação coberto	70,0%	76,0%	74,0%	72,5%

hídricos de cada região. Adicionalmente, 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 gera apenas efluente doméstico, coletado pelo sistema de esgoto da companhia de saneamento do estado em que a unidade se encontra.

Adicionalmente, em 2021, a sede da Área Técnica no Jabaquara (SP) passou a contar com um processo de reaproveitamento da água de rejeito do sistema de deionização Elix. Assim,

70% da água que era rejeitada pelo equipamento após tratamento por deionização, passou a ser direcionada para a caixa d'água, de modo a ser reutilizada nos processos da sede.

Após análise, a água proveniente do sistema foi considerada como potável para consumo, quando diluída com água potável. Diante disso, lançamos essa água diretamente em reservatórios, passando por um filtro de carvão e voltando para o sistema para ser reaproveitada. O sistema de telemetria, que monitora o volume de rejeito de água do Elix, verificou que são reaproveitados cerca de 60  $m^3/mês$  de água, que antes seria descartada.

# Anexos

## Anexo de Conteúdos

### GRI 2-7 - Perfil de empregados e outros trabalhadores

#### Colaboradores por gênero e tipo de emprego

	Masculino	Feminino
Integral	1.465	4.633
Meio período	1.090	5.764
<b>Total</b>		<b>12.952</b>

#### Colaboradores por contrato de trabalho

	Masculino	Feminino
Permanente	2.519	10.358
Temporário	36	39
<b>Total</b>		<b>12.952</b>

### GRI 2-14 - Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade

As prioridades e o planejamento de aspectos ESG, incluindo metas e indicadores, são avaliados pela Diretoria Executiva (que inclui a Presidência do Grupo), aprovados pelo Comitê de ESG (órgão de assessoramento do Conselho de Administração) e apresentados ao Conselho de Administração.

O Comitê de ESG também é o responsável por aprovar a matriz de materialidade da Companhia. As externalidades e o desempenho dos indicadores são apresentados e discutidos no Comitê e em demais órgãos decisórios do grupo.

Como o Relatório Anual de Sustentabilidade reflete o desempenho e os projetos do ano, todas as informações já foram previamente discutidas e avaliadas ao longo do período,

não sendo necessário submeter o relatório para aprovação nos mesmos fóruns. Essas informações já foram, inclusive, apresentadas ao mercado, em função do Grupo ser uma Companhia de capital aberto.

Além disso, os assuntos mais importantes também são validados em entrevistas diretamente com os diversos Diretores Executivos da Companhia.

Em função desses pontos, o Relatório é elaborado, aprovado e revisado no âmbito das Diretorias Executivas de Estratégia, Inovação e ESG; Finanças, Jurídico e Relação com Investidores; Pessoas e Suporte à Operação e Comunicação, Marketing, Relações Institucionais, Relações com Clientes e Médicos.

## GRI 2-17 - Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança

Os temas ESG são tratados, principalmente, no âmbito da Diretoria Executiva e do Comitê de ESG (órgão de assessoramento do Conselho de Administração). A Diretoria Executiva possui programa de desenvolvimento de lideranças específico, com discussão de diversas pautas, incluindo ESG.

Além disso, os temas de sustentabilidade são apresentados nas reuniões de Diretoria Executiva para conhecimento e/ou deliberação, e a empresa possui uma reunião trimestral com todas as lideranças do Grupo, na qual são convidados palestrantes externos para aprofundamento em diversos temas.

Da mesma maneira, o Comitê de ESG tem se aprofundado no tema por meio do compartilhamento de conhecimento e discussões realizadas ao longo das reuniões do Comitê, benchmarking com outros Conselhos e empresas e palestrantes externos convidados para apresentar temas específicos no âmbito do Comitê.

## 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

<b>Índice de rotatividade voluntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados</b>	a - Dados não são calculados pela Companhia b - 14,7% c - 14,9%
<b>Índice de rotatividade involuntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados</b>	a - Dados não são calculados pela Companhia b - 10,3% c - 9,7%

## 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	2.488	55,2%
Entre 30 e 50 anos	1.920	26,0%
Mais que 50 anos	96	9,8%

Gênero	Número total de contratações	Taxa de contratação (%)
Masculino	874	34,7%
Feminino	3.630	35,1%

Região	Número total de contratações	Taxa de contratação (%)
Nordeste	290	24,5%
Centro-Oeste	44	21,8%
Sudeste	3.861	36,1%
Sul	309	39,0%

Faixa etária	Número total de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)
Menos que 30 anos	1.367	30,3%
Entre 30 e 50 anos	1.487	20,1%
Acima de 50 anos	134	13,6%

Gênero	Número total de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)
Masculino	525	21,0%
Feminino	2.319	22,7%

Região	Número total de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)
Nordeste	248	20,0%
Centro-Oeste	42	20,8%
Sudeste	2.482	23,2%
Sul	216	27,3%

**GRI 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

- Assistência Médica e odontológica;
- Seguro de vida;
- Programas de qualidade de vida e bem-estar;
- Previdência privada;
- Check-up médico;
- Convênio com clubes de desconto;
- Extensão de 60 dias na licença maternidade;
- Auxílio home working.

## Outros dados de Diversidade

Porcentagem de colaboradores que ocupam os cargos abaixo por critérios de gênero e raça/cor - %

	Mulheres	Negros
Cargos de gerência	44,4	20,9
Cargos de diretoria	18,8	0,0
Cargos C-level	37,5	12,5

Diferença entre a média salarial dos integrantes de cada um dos grupos indicados e a média salarial dos demais integrantes do mesmo nível funcional - %

	Mulheres	Negros
Cargos de gerência	101,1	20,9
Cargos de diretoria	93,3	0
Cargos C-level	104,3	12,5
Outros cargos	71,1	49,7

## Estratégia de Cidadania Corporativa

A estratégia social da Companhia está descrita na Política de Sustentabilidade do Grupo Fleury, que se propõe a:

- Orientar o investimento social privado em programas voltados ao cenário de saúde, estabelecendo canais abertos e atuando em conjunto com os stakeholders;
- Estabelecer relações “ganha-ganha” junto aos colaboradores e as comunidades com as quais se relaciona, avaliando suas necessidades;
- Estimular a adoção, pelos colaboradores, de práticas de cidadania corporativa, que permitam uma real contribuição à sociedade, inspirando-os a pensar de forma inovadora e comprometida com as questões sociais da comunidade local em que atuam, na condição de líderes, voluntários e apoiadores, e incentivando-os a participarem do processo de construção de soluções que gerem benefícios à sociedade e à empresa.

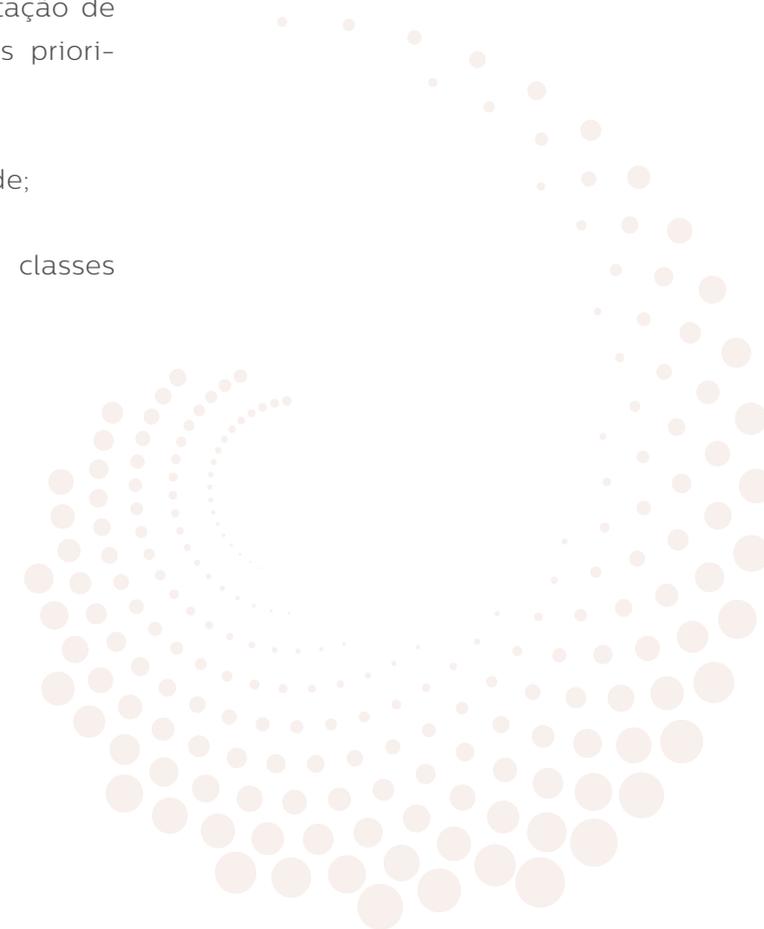
Existem metas dentro da estratégia social, como a quantidade de beneficiados pelos projetos sociais e a quantidade de participações voluntárias dos colaboradores. Essa última é apresentada trimestralmente no painel de indicadores do Macroprocesso de Sustentabilidade.

A governança do tema na Companhia conta com a área de Cidadania Corporativa - atrelada à área de Sustentabilidade e alocada dentro da gerência sênior de ESG. Esta, por sua vez, reporta diretamente para Diretoria Executiva de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade.

As estratégias de projetos são propostas internamente pela área de Cidadania Corporativa e posteriormente aprovadas pela Diretoria Executiva de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade. Ainda, dependendo da complexidade e amplitude do tema, a Diretoria Executiva e o Conselho do Grupo Fleury também são envolvidos para a decisão.

O objetivo da estratégia social é expandir o impacto social da companhia por meio da formação de redes e do empoderamento de outros atores da cadeia de saúde. Nosso foco principal são iniciativas relacionadas à natureza do negócio, que é a prestação de serviços na área da saúde. Nossas prioridades estratégicas são:

1. Educação e capacitação em saúde;
2. Acessibilidade em saúde para classes C, D e E;
3. Combate à Covid-19.



Prioridades descritas	Projeto	Objetivo do projeto	Benefícios ao negócio	Indicadores	ODS
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	3, 4 e 8
	Colabinar	Aulas ao vivo de colaboradores voluntários sobre diferentes temas	Ampliação do conhecimento; Ampliação do impacto social da Cia; engajamento dos colaboradores com a Cia	Número de voluntários engajados	3, 4 e 8
Acessibilidade em saúde para classes C, D e E	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 Cia	Número de pacientes atendidos / Número de voluntários / Número e valor financeiro de exames doados	3, 17
	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 Cia	Número de voluntários engajados	3, 17
	Telemedicina em parceria com Amigos do Bem	Mobilização de médicos internos como voluntários para teleorientação em saúde nas comunidades em situação de vulnerabilidade social, atendidas pela ONG Amigos do Bem	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia; engajamento dos colaboradores com a Cia	Número de pacientes atendidos / Número de voluntários	3, 17

Prioridades descritas	Projeto	Objetivo do projeto	Benefícios ao negócio	Indicadores	ODS
Acessibilidade em saúde para classes C, D e E	Negócios Sociais de Impacto	Contratação da incubadora de negócios sociais Quintessa para o planejamento e execução de projeto ligado à empreendedores de impacto	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia; engajamento dos colaboradores com a Cia	Número de empreendedores impactados	3, 17
	Corona no Paredão, Fome não	Parceria com a ONG Gerando Falcões para arrecadação de cestas básicas, dando suporte imediato às famílias que tiveram sua renda afetada pelo isolamento social imposto pela Covid-19	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia; engajamento dos colaboradores com a Cia	Número de pacientes atendidos / Número de voluntários	3, 17
Combate à COVID 19	Parceria BNDES	Doação de R\$1 milhão para 21 hospitais investirem na compra de EPI's garantindo a segurança de profissionais de saúde contra a Covid-19	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia	Número de pacientes atendidos / Número de exames realizados	3, 17
	Parceria CIEE, Sanfoka Coletivo de Moda e ONG Arca	Doação de 229 testes PCR para Covid-19	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia	Número de pacientes atendidos / Número de exames realizados	3, 17
	Parceria Associação Aticirando e Associação Franciscana de Solidariedade	Doação de 570 vacinas contra a Influenza.	Gestão de imagem e reputação; Ampliação do impacto social da Cia	Número de pacientes atendidos / Número de exames realizados	3, 17

## Distribuição dos investimentos sociais segundo sua origem

% dos investimentos sociais feitos por meio de contribuições em espécie	<b>48%</b> , considerando o valor de R\$ 992.000,00 via leis de incentivo fiscal, além dos investimentos por liberalidade como a doação de R\$ 1 milhão para o BNDES para 21 hospitais investirem na compra de EPI's garantindo a segurança de profissionais de saúde contra a Covid-19; R\$ 50.000,00 para a ONG Gerando Falcões, apoiando a campanha Corona no Paredão, Fome não; R\$ 89.820,81 em apoio à Fundação Pescar e R\$ 25.000,00 para o Instituto PROA.
% dos investimentos sociais feito por meio de contribuições em tempo de voluntariado de colaboradores	<b>4%</b> , considerando R\$166.974,00 em custo equivalente de trabalho voluntário, visto que mobilizamos horas de trabalho voluntário por meio de iniciativas como Domingo Rosa, Junho Vermelho e Adote um Idoso entre outras.
% dos investimentos sociais feito por meio de contribuições por meio de doações em serviços	<b>49%</b> , considerando o valor de R\$2.196.590,00 dos 10.596 exames e vacinas doados nas ações de voluntariado médico e técnico.
% dos investimentos socais feito por meio de contribuições por meio de custos com colaboradores/consultorias dedicadas a investimento social	O investimento em consultorias não se aplica, uma vez que a área de Cidadania Corporativa dedica-se integralmente ao planejamento e execução dos projetos que fazem parte das iniciativas sociais da empresa.

## 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)

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):

- Política de Segurança da Informação
- Política de Privacidade dos Dados
- Instrução de Trabalho sobre Gestão de Incidentes de Segurança da Informação
- Instrução de Trabalho sobre Concessão e Revogação de Acesso
- Instrução de Trabalho sobre Gestão de Mídias e Dispositivos Móveis
- Instrução de Trabalho sobre Configuração de Senhas
- Instrução de Trabalho sobre Uso da Internet
- Instrução de Trabalho sobre Desenvolvimento Seguro
- Instrução de Trabalho sobre Uso do Correio Eletrônico
- Norma Interna sobre acesso às rotinas de consulta resultado

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:

- Treinamento sobre Políticas de Segurança da Informação
- Treinamento sobre Segurança da Informação em tempos de trabalho remoto
- Treinamento sobre Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- Treinamento sobre Política de Divulgação de Informação

# Índice de Conteúdo GRI e SASB

Standard	Disclosures	Referência / Resposta Direta	Pacto Global	
GRI 2: Disclosures Gerais	2-1	Detalhes da organização	Página 11	
	2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Página 11	
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 4	
	2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulação de informações reportadas em Relatórios anteriores.	
	2-5	Verificação externa	Página 4	
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Página 15 e 85. O Grupo oferece soluções integradas em saúde, com uma jornada do cuidado integrado contemplando toda a necessidade de atendimento do beneficiário, por meio de um portfólio de serviços diagnósticos, serviço de atendimento in company, jornada digital, telemedicina, genômica, pronto-atendimento, check up, consultoria, além da entrega de valor às demandas do mercado, como testagens e vacinas. Entre os principais beneficiários da atuação de mercado do Grupo, estão: clientes B2C, clientes B2B (Laboratórios clientes e Hospitais parceiros), operadoras de saúde, corretoras e empresas.	
	2-7	Empregados	Páginas 59 e 102	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 59	
	2-9	Estrutura de governança e composição	Página 25	
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 27	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 27	
	2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 27	
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 37	
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 102	
	2-15	Conflitos de interesse	Página 31	
	2-16	Comunicação de preocupações críticas	Página 32	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 103	
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 28	

Standard	Disclosures		Referência / Resposta Direta	Pacto Global
GRI 2: Disclosures Gerais	2-19	Políticas de remuneração	Página 30	
	2-20	Processo para determinação da remuneração	Página 30	
	2-21	Proporção da remuneração total anual	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 41 vezes. O cálculo considera salários, horas extras, adicional noturno, PLR, Bônus, Vale Transporte, Vale Alimentação e Vale Refeição.	
	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 37	
	2-23	Políticas de compromissos	Os compromissos da Companhia com uma conduta empresarial responsável estão presentes na Política de Sustentabilidade, que engloba, dentre outros assuntos, o comprometimento da companhia com o tema de Direitos Humanos. Este, também está presente na Política de Valorização da Diversidade. Ambos os documentos têm como alçada de aprovação o Conselho de Administração.  As políticas estão disponíveis publicamente no site de Relações com Investidores, no link: <a href="https://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=29070">https://ri.fleury.com.br/fleury/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&amp;conta=28&amp;tipo=29070</a>	
	2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Página 31.  Uma política que permeia todas as áreas da companhia e atinge também as partes interessadas como clientes e fornecedores é o Código de Confiança da companhia, um grande direcionador do que se espera como conduta responsável dentro da organização e por aqueles que a representam. Além disso, contamos com políticas elaboradas pelas áreas da companhia, que possuem diversas alçadas de aprovação, inclusive podendo passar pelo Conselho, a exemplo da Política de Sustentabilidade. As áreas da companhia são responsáveis pela elaboração, revisão, publicação e disseminação do conteúdo de suas políticas. Esses documentos ficam disponíveis no portal de políticas, assim como alguns deles, de cunho mais estratégico, são publicados no site de relação com investidores. A gestão do cumprimento das políticas da companhia é uma atribuição compartilhada por algumas áreas tais como sustentabilidade, sistema de gestão, qualidade e auditoria interna, principalmente por meio de auditorias internas e externas, realizadas por empresas independentes e de terceira parte.	
	2-25	Processos para remediar impactos negativos	Página 58	
	2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Páginas 31 e 32	

Standard	Disclosures		Referência / Resposta Direta	Pacto Global
GRI 2: Disclosures Gerais	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	<p>As principais reclamações recebidas pela Companhia ocorreram em decorrência do barulho causado pelos equipamentos de ar-condicionado, disparos de alarme e realização de obras e reformas nas unidades, em especial relacionadas a ruídos gerados. Demais manifestações estavam relacionadas a falhas pontuais de procedimentos, tais como infiltrações decorrentes de obras e descarte de efluentes de forma incorreta.</p> <p>Durante o ano, a Companhia recebeu uma multa em uma de suas unidades devido à ausência de baixa no processo de Licença Municipal de Instalação (LMI). A multa foi paga e o processo foi regularizado.</p> <p>Adicionalmente, foi emitido um auto de infração (sanção não-monetária) por conta do impedimento de acesso do fiscal da CETESB para avaliação do sistema de tratamento de resíduos. Tal fato ocorreu devido à indisponibilidade de um responsável para acompanhamento da visita. Após o aceite do auto de infração, a Companhia encaminhou ao fiscal responsável uma documentação complementar referente ao sistema de tratamento de resíduos. O processo de renovação da licença de operação do Sistema de Tratamento de Resíduos continua em andamento.</p>	
	2-28	Participação em associações	<p>Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica - ABRAMED</p> <p>Saúde Digital Brasil - SDB</p> <p>Câmara Americana de Comércio SP - AMCHAM S.P.</p> <p>Sindicato de Hospitais, Clínicas e Laboratórios do Estado de S.P. - SINDHOSP</p> <p>Confederação Nacional de Saúde - CNSaúde</p>	
	2-29	Abordagem para o engajamento de stakeholders	Páginas 7 e 55	
	2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 59	
GRI 3: Tópicos materiais	3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Página 7	
	3-2	Lista de tópicos materiais	Página 8	
<b>Tema material: Experiência do Cliente</b>				
GRI 3: Tópicos materiais	3-3	Gestão de tópicos materiais	Página 51	
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 52	
	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	Página 52	
Privacidade do Cliente – 2016	418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Página 57	

Standard	Disclosures	Referência / Resposta Direta	Pacto Global
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 107
	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 57
	HC-DY-230a.4	Quantidade total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados.	Página 57
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. Esta informação pode ser obtida mediante solicitação na nossa Central de Atendimento.
<b>Tema material: Alianças e parcerias</b>			
GRI 3: Tópicos materiais	3-3	Gestão de tópicos materiais	Página 7
GRI 2: Disclosures Gerais	2-29	Abordagem para o engajamento de stakeholders	Páginas 7 e 55
<b>Tema material: Impacto ambiental</b>			
GRI 3: Tópicos materiais	3-3	Gestão de tópicos materiais	Página 88
GRI 301: Materiais - 2016	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 99
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 97
GRI 302: Energia - 2016	302-2	Consumo de energia fora da organização	Página 97
	302-3	Intensidade energética	Página 97
	302-4	Redução do consumo de energia	O consumo energético teve um leve aumento por conta do aumento no consumo de combustíveis pela normalização das atividades presenciais, com a eventual redução do isolamento social após melhora nos índices de contágio de Covid-19.

Standard	Disclosures	Referência / Resposta Direta	Pacto Global	
GRI 303: Água - 2016	303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	Página 101	7, 8
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 101	7, 8
	303-3	Discriminação da retirada total de água por tipo de fonte inclusive de áreas sob estresse hídrico	Página 101	
	303-5	Consumo total de água	Página 101	7, 8
GRI 306: Resíduos - 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos.	Página 99	8
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos.	Página 99	8
	306-3	Resíduos gerados	Página 99	8
	306-5	Resíduos destinados para disposição final.	Página 99	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 2021, foram geradas 681,60 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 ou (c) depositada em aterro. Sendo assim, em 2021 tivemos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 73,65 toneladas de resíduo químico gerado e destinado para incineração;</li> <li>• 1,64 toneladas de resíduo químico gerado e destinado para aterro;</li> <li>• 97,83% do resíduo químico foi incinerado e 2,17% foi destinado a aterro;</li> <li>• 100% do resíduo farmacêutico (equivalente ao químico) é considerado como perigoso pela Companhia.</li> </ul>	8
<b>Tema material: Inovação e sustentabilidade econômica</b>				
GRI 3: Tópicos materiais	3-3	Gestão de tópicos materiais	Página 40	
GRI 201: Desempenho Econômico – 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 50	
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Página 93	
	201-4	Ajuda financeira recebida do governo	Em 2021, tivemos como total de incentivos fiscais, perante a Lei do Bem, o valor de R\$ 14.944.243, com retorno financeiro de R\$ 5.081.043 contemplando projetos de Digital, TI e P&D.	

Standard	Disclosures	Referência / Resposta Direta	Pacto Global
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 16)</li> <li>• Compartilhamento de conhecimento técnico e científico (pág 23)</li> <li>• Promoção de iniciativas voltadas para educação em saúde nas comunidades (pág 82)</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 (pág 81)</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 42)</li> </ul>	
<b>Tema material: Investimento social e influência na sociedade</b>			
GRI 3: Tópicos materiais	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página 79	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos - 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Página 55. O investimento em infraestrutura pública, não é uma prática rotineiramente adotada pela companhia e costuma ocorrer em decorrência de licenciamento ambiental. No entanto, não temos indicadores que monitoram esse tema.  Em 2021, uma ação realizada foi o resgate do patrimônio histórico da unidade Fleury Santo André I. Realizado por liberalidade, a Companhia contratou empresa especializada para restaurar o imóvel e trazer elementos que remontam à época de sua fundação, ao mesmo tempo em que contempla o novo conceito da marca Fleury. O resultado consistiu em um estilo arquitetônico que mistura o moderno com o antigo, agregando beleza e contribuindo para a conservação do patrimônio cultural municipal.	
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	Página 35	1
	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	Página 85	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	Página 79. 100% das nossas operações contam com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos ou desenvolvimento local. 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. Na medida que a companhia cresce, avaliamos a oportunidades de desenvolvimento de novas iniciativas, ou de replicação daquelas existentes em outras localidades, sempre pensando nas necessidades e no respeito à cultura local.	1

Standard	Disclosures	Referência / Resposta Direta	Pacto Global	
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
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores - 2016	414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Página 85	1, 2
	414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Página 85	2
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

**Tema material: Mudanças climáticas**

GRI 3: Tópicos materiais	3-3	Gestão de tópicos materiais	Página 90	
GRI 305: Emissões - 2016	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Página 90	7, 8
	305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	Página 90	7, 8
	305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Página 90	7, 8
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 90	8
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 90	8, 9
	305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Não se aplica aos negócios do Grupo Fleury.	
	305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Não se aplica aos negócios do Grupo Fleury.	

**Tema material: Relacionamento com colaboradores**

GRI 3: Tópicos materiais	3-3	Gestão de tópicos materiais	Página 59	
GRI 401: Emprego - 2016	401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Páginas 68 e 103	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	Páginas 74 e 104	
	401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Página 74	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 75
	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 75
	403-3	Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho	Página 75
	403-9	Acidentes de trabalho	Página 75
	403-10	Doenças profissionais	Página 75
GRI 404: Treinamento e Educação - 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 70
	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 70, 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 executivos 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 72
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 27, 29 e 62
	405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Página 64
GRI 406: Não discriminação - 2016	406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Página 32
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 103
	HC-DY-330a.2	Descrição dos processos de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde	Página 68

# Índice TCFD

Reconhecendo a relevância de se integrar as recomendações do Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) ao Relatório de Sustentabilidade, desenvolvemos internamente um estudo voltado para o levantamento dos riscos e oportunidades em mudanças climáticas, integrando o tema no processo de gestão de riscos da companhia e, a partir de 2021, apresentando as informações neste Relatório Anual.

Temas	Recomendações TCFD	Página/Resposta Direta
Governança 1	1. Descreva como o Conselho supervisiona os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	<p>Em 2021, o Conselho de Administração realizou um trabalho de revisão tanto do Planejamento Estratégico como da Gestão de Riscos da Companhia. Os trabalhos garantiram que o Grupo pudesse reafirmar e revisar pontos importantes como missão e estratégia, além de garantir um olhar estratégico para os riscos do Grupo, que passarão a ser reportados periodicamente à Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Conselho de Administração. Vale destacar que todos os riscos mapeados pela Companhia obrigatoriamente foram avaliados levando em consideração cinco pilares: i) Imagem e Reputação; ii) Legal e Regulatório; iii) Financeiro; iv) Meio Ambiente e v) Operação e Inovação.</p> <p>A área de Riscos desenvolveu em conjunto com os Diretores Executivos, o processo de avaliação da criticidade dos riscos quanto à probabilidade e impacto. Após a finalização da avaliação da criticidade, foi elaborada a visão gráfica do mapa de riscos, demonstrando a plotagem dos riscos quanto a sua criticidade (Crítico, Alto, Moderado e Baixo). Todo o processo de Gestão de Riscos será reportado ao Conselho no mínimo duas vezes ao ano. Em janeiro de 2022 houve a aprovação do Mapa de Riscos Estratégicos do Grupo, sendo um dos Riscos mapeados, como médio, Mudanças Climáticas Adversas.</p>
Governança 2	2. Descreva o papel do Conselho na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas.	<p>Por meio do Comitê de ESG, composto pelo presidente do Conselho de Administração e três conselheiras internas, o Conselho possui um órgão que o assessora focado na governança da sustentabilidade dentro da Companhia, assegurando que metas e objetivos sejam cumpridos.</p> <p>As respostas aos riscos são ações a serem implementadas pela Companhia, e que deverão ser avaliadas pelo Dono do Risco, com a finalidade de reduzir os riscos a um patamar que seja tolerável. Vale lembrar que cada uma das respostas demanda diferentes tipos de ações a serem executadas. Caso a resposta seja “reduzir”, “evitar” ou “compartilhar”, deverão ser traçados planos de ações apropriados. Quando reportado ao Conselho seus membros têm a oportunidade de avaliar os planos de ação e condução da mitigação dos riscos de maneira geral. Dada a atividade core da empresa hoje o Risco de Mudanças climáticas adversas, não tem recorrências de materialização e já apresenta alguns mitigadores. Neste contexto, o Conselho acompanha as ações já implantadas e eventuais desvios reportados pela Administração e Gestão de Riscos.</p>
Estratégia 1	3. Riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas que a organização identificou no curto, médio e longo prazos.	Página 93 (Subcapítulo “Riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas”)
Estratégia 2	4. Impactos dos riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização	Página 93 (Subcapítulo “Riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas”)

Temas	Recomendações TCFD	Página/Resposta Direta
Estratégia 3	5. Resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários de mudanças climáticas, incluindo um cenário de 2°C ou menos.	A Companhia não realiza mensuração direta para esse item.
Gestão de riscos 1	6. Processos utilizados pela organização para identificar e avaliar os riscos relacionados às mudanças climáticas	No ano de 2020 a área de Sustentabilidade realizou internamente, em parceria com o time de Gestão de Riscos, um estudo técnico sobre os riscos e oportunidades em mudanças climáticas no contexto da companhia. O principal resultado desse trabalho consistiu na inclusão do risco em mudanças climáticas, na matriz e no dicionário de riscos da companhia. O material contemplou ainda, uma análise de sensibilidade que avaliou os riscos, oportunidades e impactos financeiros das mudanças climáticas na companhia, 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, que 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. O estudo permitiu que o tema passasse a ser acompanhado pela rotina de monitoramento e reporte adotada para os demais riscos da Companhia. Dessa forma, temos um olhar mais completo em relação ao status anterior, quando os riscos em mudanças climáticas constavam apenas no escopo dos riscos ambientais, mapeados no do Sistema de Gestão ambiental da companhia, certificado pela norma ISO 14.001.
Gestão de riscos 2	7. Processos utilizados pela organização para gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas.	Pág 94. 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 amarela da matriz de risco, ou seja, representam um nível médio, de acordo com a classificação da metodologia de riscos adotada pela organização. Foram considerados como riscos de maior complexidade para o Grupo Fleury: 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 área de Riscos realiza entrevistas internas buscando obter a percepção das áreas, sobre a estratégia da Companhia e possíveis preocupações relacionadas ao atingimento dos objetivos estratégicos. Durante a entrevista, procura-se entender a estratégia da área do entrevistado e a percepção dele sobre os riscos e eventos que possam impactar o atingimento dos objetivos e metas estratégicas oriundas do Planejamento Estratégico. Dentro deste processo o Grupo conta com um pilar de avaliação ESG, onde todos os entrevistados e participantes do processo de avaliação de riscos são engajados a pensar em qual nível determinado risco pode ter impacto ESG (Ambiental, Social e Governança).
Gestão de riscos 3	8. Como os processos utilizados pela organização para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas são integrados à gestão geral de riscos da organização.	A Companhia tem políticas internas, instruções e procedimentos especificamente desenvolvidos para a mitigação dos riscos levantados. Em consonância com as práticas de riscos da organização e pensando na não interrupção das atividades, contamos com planos de contingência tanto para infraestrutura, quanto para a área técnica e áreas de distribuição. Assim que documentados, os riscos e seus fatores são estruturados com base em critérios qualitativos e quantitativos, para que seja realizada a devida avaliação e classificação do efeito dos riscos, caso estes se materializem. Tais critérios são estabelecidos por meio de esferas, as quais especificam os principais tipos de impacto que os riscos podem causar na Companhia. O impacto do risco pode ser classificado em 4 escalas, sendo elas: muito grave, grave, moderado e leve. Com base em boas práticas de mercado, este documento possuirá vetores quantitativos e qualitativos, divididos conforme abaixo: • Critério quantitativo: Financeiro. • Critério qualitativo: Imagem & Reputação, Legal & Regulatório, Meio Ambiente e Operação & Inovação. Hoje o Risco de Mudanças Climáticas Adversas faz parte do Mapa Estratégico de Risco da Companhia que é acompanhado pelo time de Gestão de Riscos, Auditoria, Donos de Riscos, Administração, Comitês e Conselho.

Temas	Recomendações TCFD	Página/Resposta Direta
Métricas e metas 1	9. Métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas de acordo com sua estratégia e seu processo de gestão de riscos.	<p>Foram considerados como riscos de maior complexidade para o Grupo Fleury:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Os efeitos da escassez de água nos processos produtivos e unidades de atendimento ao cliente;</li> <li>2. Uma possível redução / paralisação de atividades em decorrência de eventos extremos de precipitação (tempestade, inundação e deslizamentos);</li> <li>3. O aumento de despesas associadas ao consumo de energia em função do aumento das tarifas.</li> </ol>
Métricas e metas 2	10. Emissões de gases de efeito estufa de Escopo 1, Escopo 2 e, se for o caso, Escopo 3, e os riscos relacionados a elas.	Página 90
Métricas e metas 3	11. Metas utilizadas para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas, e o desempenho com relação às metas.	<p>Em 2021, a Companhia estabeleceu duas metas para os próximos anos: a redução de 20% da geração de resíduos biológicos até 2025 (saiba mais na página 37) e o compromisso em se tornar uma empresa net zero até 2030.</p> <p>O compromisso de nos tornarmos uma empresa Net Zero até 2030 (E) foi assumida publicamente pela importância das mudanças climáticas no contexto global. A fim de cumpri-la, continuaremos investindo em alternativas sustentáveis, atreladas às principais fontes de geração de emissões da Companhia, como o aumento do uso de carros elétricos nas operações logísticas e a redução na geração de resíduos.</p> <p>Também realizaremos mudanças na matriz energética, visando o aumento de fontes de energia renovável, como a solar. A iniciativa já está contemplada em nosso plano de operar duas usinas fotovoltaicas capazes de abastecer 16% do consumo do Grupo em São Paulo e 47% no Rio de Janeiro. A iniciativa em São Paulo será implantada em 2022, ao passo que no Rio de Janeiro está prevista para 2023. Além disso, a Companhia vem realizando esforços para o aumento da compra de energia renovável no mercado livre de energia para as unidades do Grupo.</p> <p>Para trabalhar a redução das suas emissões, o Grupo Fleury estabeleceu em 2020, metas para emissões absolutas e relativas. No tocante as emissões absolutas, a meta proposta para 2021 consistiu na redução de 10% das emissões dos escopos 1, 2 e 3, adotando como ano base as emissões de 2019, que totalizaram 9.202,55 tCO<sub>2</sub>eq. O resultado apurado foi a redução de 2,4% e o não atingimento da meta proposta, se deu principalmente devido ao aumento das emissões do escopo 2, em decorrência das mudanças no fator de cálculo e no aumento do escopo 3, devido ao aumento no transporte e distribuição e geração de resíduos nas operações, que haviam ficado represados por conta da pandemia de Covid-19.</p> <p>No tocante as emissões relativas, a companhia acompanha o indicador tCO<sub>2</sub>eq/Nº de exames. Em 2021, a meta estabelecida foi de 0,0111 tCO<sub>2</sub>eq/Nº exames adotando como ano base, 2019 e incluindo os escopos 1,2 e 3. O resultado apurado foi uma redução de 17,1%, uma vez que o indicador consolidado para tCO<sub>2</sub>eq/Nº de exames foi de 0,0092.</p>

# Mapa de ODS



**3 SAÚDE E BEM-ESTAR**  
Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Destaques de 2021	9
O Grupo Fleury	11
Estratégia para o futuro	36
O paciente no centro do cuidado	51
Time de excelência	59
Atuação Social	79



**4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**  
Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

Destaques de 2021	9
Governança e Gestão de riscos	25
O paciente no centro do cuidado	51
Time de excelência	59
Atuação social	79



**5 IGUALDADE DE GÊNERO**  
Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

Governança e Gestão de Riscos	25
Time de excelência	59



**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

Nossos resultados	48
Time de excelência	59



**9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA**  
Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

Inovação e Transformação Digital	40
Ecoeficiência Operacional	88



**10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**  
Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles

Estratégia para o futuro	36
--------------------------	----



**12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS**  
Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

Ecoeficiência Operacional	88
---------------------------	----



**13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA**  
Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos

Ecoeficiência Operacional	88
---------------------------	----



**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	25
O paciente no centro do cuidado	51
Colaboradores	59



**17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO**  
Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

Inovação e Transformação Digital	40
Impacto Social	79

# Mapa de Capitais



Natural

p. 36  
p. 88



Intelectual

p. 25  
p. 36  
p. 40  
p. 51  
p. 59



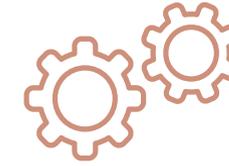
Social e de  
Relacionamento

p. 11  
p. 25  
p. 36  
p. 40  
p. 51  
p. 79



Financeiro

p. 11  
p. 36  
p. 48  
p. 79  
p. 88



Manufaturado

p. 11  
p. 36  
p. 40  
p. 48  
p. 51  
p. 79  
p. 88



Humano

p. 11  
p. 25  
p. 36  
p. 40  
p. 59  
p. 79



## 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 Anual de 2021 (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração do 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, incluindo indicadores específicos Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e se refere à prestação de contas do período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021.

### 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 indicadores GRI associados aos temas materiais;

2. Auditorias remotas no escritório central de São Paulo e nas seguintes unidades: Unidade de atendimento a+ (Canário) e Unidade de atendimento Weinmann (Nilo Peçanha);
3. Análise de evidências documentais fornecidas pelo Fleury para o período coberto pelo Relatório (2021);
4. Avaliação dos sistemas utilizados para compilação de dados;
5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pelo Fleury;
6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000<sup>2</sup>, incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

1-Materialidade, Inclusão de Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade

2-International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information



## 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) verificado externamente, pelo Instituto Totum, em um processo independente;
- Dados e informações de empresas coligadas, sobre as quais não há controle operacional por parte do Fleury.

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- A 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 aos princípios de Equilíbrio e Completude da GRI.

## PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- Ao longo do processo de verificação nos foi possível constatar uma sistemática confiável de coleta e consolidação de dados que compuseram o Relatório. Os responsáveis pelos temas materiais que responderam à verificação, demonstraram conhecimento adequado sobre os indicadores e o processo de elaboração do Relatório;

- O Relatório do Fleury é composto por uma edição completa disponível no website da empresa. A abrangência da nossa verificação alcançou os dados e indicadores GRI de 2021 sobre os temas materiais apresentados nessa publicação, incluindo indicadores específicos da Sustainability Accounting Standards Board (SASB);
- O Fleury apresenta seu Relatório com base em cinco temas materiais e um tópico transversal. A matriz de materialidade do Fleury foi atualizada pela última vez em 2020, conforme estabelece a Política de Sustentabilidade da companhia, devendo essa matriz ser revisada a cada três anos. Em nosso entendimento, os temas continuam refletindo os impactos das atividades do Fleury de forma equilibrada;
- Os dados apresentados para atender aos indicadores de energia (302-1 e 302-2), e emissões (305-2, 305-3 e 305-4) da GRI, fazem parte do Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) do Fleury, verificado pelo Instituto Totum em 2022, com base na NBR ISO 14.064-1/07 e passarão pela análise do Programa Brasileiro do GHG Protocol, dentro dos prazos estabelecidos pelo programa;
- Constatamos que o Fleury realizou em 2021 a revisão do plano estratégico da companhia, incorporando a visão de ESG, no longo prazo, trazendo a temática ainda mais para o centro da estratégia, com as metas ESG passando a impactar a remuneração dos Executivos e a criação de um Comitê ESG, demonstrando o compromisso de todos com o assunto;
- A respeito do Indicador GRI 412-3 (Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos), evidenciamos que o Fleury reportava as medidas em condições normais de operação, focado em fornecedores, e não àqueles baseados em acordos



e contratos de investimento significativos que levaram a organização a uma participação acionária majoritária em outra entidade ou iniciaram um projeto de investimento de capital que tenha sido relevante para as demonstrações financeiras. Adicionalmente declaramos que a empresa ajustou as informações;

- Evidenciamos que o processo de gerenciamento de riscos do Fleury passou por uma atualização em 2021, esse trabalho consistiu na consolidação de um Mapa de Riscos estruturado com base na ótica estratégica, o que favoreceu uma visão de eventos futuros, incertezas e eventos não materializados, auxiliando no tratamento dos temas de maneira global e transversal na Companhia;
- Constatamos que o Fleury reporta dados sobre todos os resíduos gerados em suas unidades e realiza de forma adequada a destinação;
- É nosso entendimento que foram reportados de forma adequada os indicadores associados à opção Essencial da GRI, o que inclui os indicadores sociais e ambientais;

## CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, concluímos que:

- As informações prestadas no Relatório são equilibradas, consistentes e confiáveis;
- O Fleury estabeleceu sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;
- O Relatório é aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade e atende 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**

<https://certification.bureauveritas.com.br/fale-conosco/>

Telefone (11) 2655-9000.

São Paulo, Junho de 2022.



Claudia Stohler

Auditora-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)

Bureau Veritas Certification – Brasil

BUREAU VERITAS CERTIFICATION



Page 4 of 4

# 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 Executiva de Estratégia, Inovação e ESG

Fernanda Gouveia

Daniel Périgo

**Consultoria para a coleta das divulgações de acordo com a diretriz GRI Standard, revisão da materialidade, redação, design, revisão e tradução**

Ricca Sustentabilidade

