

# Relatório de Sustentabilidade 2023



# Índice

	Abertura	03
1	O Grupo Fleury	08
2	Governança corporativa	21
3	Jornada de cuidado	35
4	Inovação e transformação digital	47
5	Cenário setorial e performance	55
6	Time de excelência	60
7	Atuação social	78
8	Fornecedores	86
9	Ecoeficiência operacional	91
	Anexos	106





# Sobre o relatório

GRI 2-3 | 2-5

É com satisfação que apresentamos mais uma edição do Relatório Anual de Sustentabilidade do Grupo Fleury.

Neste documento, reforçamos o nosso compromisso com a transparência e refletimos como a nossa estratégia e atuação contribuíram para a geração de valor aos nossos públicos de relacionamento no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023.

As informações apresentadas abrangem todas as atividades sob controle operacional e/ou de propriedade majoritária da Companhia. Quando houver exceções, estas serão devidamente indicadas no item correspondente. Além disso, os dados refletem a combinação de negócios entre Grupo Fleury e Grupo Pardini (saiba mais na [página 11](#)), o que pode resultar em mudanças significativas em comparação com relatórios anteriores.

Estas informações foram aprovadas pela Diretoria Executiva de Estratégia, ESG e Inovação, e pelo Comitê ESG do Conselho. Também passaram por auditoria externa (saiba mais na [página 117](#)).

A definição do escopo do Relatório foi baseada na materialidade, atualizada em 2023, seguindo a metodologia denominada dupla materialidade, e revisada em 2024, para acomodar também os temas materiais do Grupo Pardini, agora integrado às operações do Grupo Fleury (saiba mais na [página 19](#)).

Além do Caderno Principal, disponibilizamos, pelo segundo ano, um Caderno Suplementar de Indicadores. O documento complementar oferece aos nossos *stakeholders* mais detalhes sobre os indicadores ambientais, sociais e de governança acompanhados pela Companhia.

Ambos documentos relatam informações organizadas segundo diretrizes internacionais de reporte de sustentabilidade corporativa, as quais permitem a comunicação padronizada de indicadores ESG.

O leitor pode optar por uma leitura linear dos documentos, ou navegar entre os conteúdos seguindo as referências adotadas, sendo elas:



## INDICADORES GRI E SASB

O Relatório foi elaborado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) em sua versão *Standard*, e pelo Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Os títulos de cada subcapítulo identificam os indicadores que nele serão reportados através das siglas “GRI-” e “SASB-”. A lista completa destes indicadores pode ser encontrada nas páginas [107](#) e [114](#).



## TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)

O Caderno Suplementar de Indicadores apresenta o Índice TCFD, com reporte das iniciativas da Companhia conforme os padrões

de relato recomendados pela Força-Tarefa. No índice TCFD, apresentamos as respostas ou a página onde as recomendações estão reportadas ao longo do documento.

## PACTO GLOBAL

O Índice de Conteúdo GRI reporta a correlação entre os indicadores GRI e SASB e cada um dos princípios do Pacto Global, reafirmando nossa evolução nesta iniciativa (acesse a lista completa nas páginas [107](#) e [114](#)).



## OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Tendo em consideração o nosso compromisso com os ODS da Organização das Nações Unidas (ONU), apontamos a relação do conteúdo de cada capítulo do Relatório com as metas no Mapa de ODS (acesse a lista completa na [página 116](#)).

## CAPITAIS

Com base no Relato Integrado, apontamos quais são os capitais tratados em cada capítulo.



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

## Mensagem da Administração

Em 2023, continuamos seguindo uma trajetória de solidez e consistência na execução da estratégia e na entrega de resultados.

Mantivemos os princípios que vêm definindo nossa atuação, como disciplina financeira, fortalecimento do posicionamento de referência em qualidade e inovação, rigorosa execução da estratégia de crescimento e oferta de soluções que contribuem para a sustentabilidade do sistema de saúde.

Concluímos o primeiro ano da jornada de integração entre o Grupo Fleury e Pardini. Esse movimento reforçou nosso posicionamento entre os líderes de saúde no Brasil, além de representar um marco rumo à ampliação de nossa atuação nacional, possibilitando, inclusive, a diversificação dos negócios e, conseqüentemente, a construção de um ecossistema de saúde completo e integrado que oferece uma melhor experiência ao longo de toda a jornada de cuidado dos pacientes.

A integração também nos aproxima da meta total ambicionada de alcançar 1,5 milhão de vidas nas classes C, D e E. Somente em 2023, mais de 95 mil vidas foram atendidas nesse recorte.

Consistente com a disciplina da gestão financeira e o investimento do Grupo, encerramos o último ano com todas as linhas de negócio obtendo ganhos de receita. Os destaques do último ano se referem ao crescimento de Novos Elos e da marca a+, além da notável contribuição do segmento Lab-to-Lab nos resultados da Companhia.

A Receita Bruta contábil atingiu R\$ 6.961,3 milhões com elevação de 44,9% sobre o ano anterior. Desconsiderando os exames de COVID-19, o crescimento foi de 49,3%. A Receita Bruta pró forma atingiu R\$ 7.745,6 milhões, crescimento de 9,7% em relação ao ano anterior. Desconsiderando os exames de COVID-19, o crescimento foi 14,3%.

Honrando o nosso compromisso com a inovação em medicina e saúde, encerramos 2023 com 581 novos produtos e serviços lançados, ampliando nosso portfólio. Destaca-se, particularmente, nosso pioneirismo ao introduzir o primeiro exame de sangue para auxiliar no diagnóstico da Doença de Alzheimer, uma conquista que representa um avanço significativo na medicina diagnóstica brasileira, permitindo a identificação precoce da condição e, por conseguinte, melhorando a eficácia do tratamento e a qualidade de vida dos pacientes.

Nosso compromisso com a responsabilidade corporativa também foi reconhecido mais uma vez, com destaque para a manutenção, desde 2014, na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, além da nossa quarta inclusão consecutiva na carteira do Dow Jones Sustainability Index (DJSI) como uma das oito empresas brasileiras entre 322, e a única do setor de saúde nas Américas.

Encerramos 2023 com avanços sólidos na agenda ESG, perseguindo uma trajetória de resultados operacionais e financeiros positivos. Assim, entramos em 2024, posicionados como uma das maiores Companhias do setor e confiantes na nossa estratégia de

desenvolvimento de um ecossistema completo e integrado que acompanha o paciente em toda a sua jornada de cuidado.

### Conselho de Administração e Diretoria Executiva



**Jeane Tsutsui, CEO do Grupo Fleury**



# Destques 2023

## EFICÁCIA NA ESTRATÉGIA DE CRESCIMENTO



**R\$ 6,9 bilhões** de receita bruta, 45% maior em relação ao período anterior



Todas as linhas de negócio com **ganhos de receita**



**R\$ 691,9 milhões** em receita bruta contábil em Novos Elos e Plataforma de Saúde, um crescimento de 67,6%



**R\$ 1,4 bilhão** de receita contábil no B2B, um crescimento de 119,2%



**R\$ 200 milhões** investidos em TI/Digital, um aumento de 33,9%



**R\$ 21,5 milhões** investidos em P&D

## PRIMEIRO ANO DA JORNADA DE INTEGRAÇÃO ENTRE FLEURY E PARDINI BEM-SUCEDIDA



**524 unidades** de atendimento



**34 unidades** de Novos Elos



**24 áreas técnicas** para processamento de exames



Complementariedade **geográfica**

## OPERAÇÃO ROBUSTA E EFICIENTE



**17 expansões**, sendo 10 de medicina diagnóstica e 7 em Novos Elos



**Novo Núcleo Operacional Técnico**, no bairro do Brooklin, em São Paulo



**400 rotas logísticas** que percorrem 93 mil km diariamente, no segmento Lab-to-Lab



**90,5% de energia** provenientes de fontes renováveis

## CENTRALIDADE NO PACIENTE



**77,73 de NPS** nas unidades de atendimento



**243,5 milhões** exames realizados

## CUIDADO COM NOSSAS PESSOAS



**70,5%** de mulheres na liderança



**+ de 95 mil beneficiários** assistidos nas classes C, D e E em 2023



**R\$ 5,5 milhões** investidos em projetos sociais



**478,9 mil horas** de treinamentos



**R\$ 253,56 investidos** por pessoa colaboradora

# Prêmios e reconhecimentos

## REFERÊNCIA NO SETOR DE SAÚDE

- **Estadão Melhores Serviços:** lideramos, empatado com o Albert Einstein, o *ranking* de Melhores Serviços do Estadão na categoria Laboratórios. Esse foi a quarta vez que conquistamos tal prêmio.
- **Ranking Estadão Empresas Mais:** o Grupo Fleury ficou em 4º lugar geral na categoria de Saúde e ainda fomos contemplados como destaque no Top 5 – Ética e cidadania e no Top 5 – Sustentabilidade.
- **Top of Mind:** pelo 12º ano, o Laboratório Weinmann, marca regional do Grupo Fleury, foi premiado com o primeiro lugar no Top of Mind Porto Alegre na categoria Laboratório de Análises Clínicas. Além disso, a 28ª edição do prêmio, que aconteceu em Minas Gerais, reconheceu a marca Hermes Pardini no segmento Laboratório de Análises Clínicas.
- **Destaque Datafolha:** a marca Fleury ficou entre os destaques em Atendimento Domiciliar da pesquisa Datafolha 2023 realizada com a população paulistana.
- **O Melhor de SP:** ganhamos o primeiro lugar do prêmio Melhores de SP da Folha de São Paulo, na categoria de laboratórios de análises clínicas, empatados com o Laboratório Lavoisier.

- **Prêmio Valor Inovação Brasil:** na categoria Serviços Médicos, o Grupo Fleury classificou-se em 4º lugar, seguido de Hermes Pardini em 5º lugar, como uma das empresas mais inovadoras do país.
- **Prêmio Benchmarking Saúde:** a 13ª edição do prêmio ranqueou o Grupo Fleury como um dos melhores em Medicina Diagnóstica de Imagem da Bahia, pela marca Diagnoson A+.
- **XXVII Ranking de Empresas Mineiras** (Prêmio Minas – Desempenho Empresarial Melhores e Maiores Empresas): em sua 25ª edição, o prêmio considerando o “Oscar da Economia de Minas Gerais” elegeu Hermes Pardini como uma das melhores e maiores empresas de excelência em saúde do estado.
- **Prêmio Reclame Aqui:** o Grupo Fleury esteve presente em 5 das 20 premiações na categoria de Saúde – Laboratório e Imagem, como uma das empresas brasileiras com as melhores reputações e operações de atendimento mais eficientes. A marca Fleury ocupou o 1º lugar, Hermes Pardini 3º lugar, e as marcas A+ medicina e saúde, Labs A+ RJ e a Clínica Felipe Mattoso, respectivamente o 5º, 13º e 20º lugar.
- **AACC** (Annual Scientific Meeting & Clinical Lab Expo): o Grupo Pardini apresentou 23 trabalhos científicos aprovados no evento em Anaheim, Califórnia (EUA), com destaque para o trabalho dos

times de P&D e Medicina Personalizada entitulado “*Is comprehensive cancer panel by next-generation sequencing (NGS) more efficient than cancer-specific NGS panel in the management of non-smallcell lung cancer patients?*”.

- **Prêmio Lusófonos da Criatividade:** em parceria com o Grupo Criativo: a marca de Campana foi premiada com a medalha de Bronze em um Prêmio Português de design, o único mundialmente dedicado exclusivamente a homenagear e debater os mercados publicitários e de comunicação dos países de língua oficial portuguesa.
- **Recall de marcas 2023:** o laboratório Pretti, uma das marcas do Grupo Fleury no Espírito Santo, foi vencedor do segmento Recall de Marcas 2023.
- **Ranking 100 Open Startups 2023:** ficamos em quarto lugar na categoria serviços de saúde e 67º lugar no *ranking* geral. que acompanha as *startups* e *scaleups* mais atraentes para o mercado corporativo.
- **Ranking Melhores Corporações para Startups 2023:** conquistamos a 13ª posição no ranking das 20 corporações que melhor se relacionam com o ecossistema brasileiro de *startups*, levando em consideração os critérios de estratégia, infraestrutura, operações e reputação.



- **Pop List 2023:** por mais um ano, o Laboratório Padrão é a marca mais bem colocada no segmento de Laboratório de exames clínicos em Goiânia.

### ATUAÇÃO ESG RECONHECIDA

- **Melhores de ESG:** o Grupo Fleury ocupou o 2º lugar na categoria Saúde e Serviços de Saúde do *ranking* Melhores do ESG, uma parceria da Revista Exame com o Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (Ibmecc).
- **Troféu Transparência:** ganhamos a 27ª edição do prêmio ANEFAC – Troféu Transparência 2023, em relação às demonstrações financeiras de 2022.
- **Top of Mind RH:** a 26ª edição da premiação reconheceu o Grupo Fleury como a melhor empresa na categoria “Empresas com Práticas Reconhecidas em Educação Corporativa”.
- **ISE B3** (Índice de Sustentabilidade Empresarial): desde 2014, compomos a carteira do principal índice de sustentabilidade da Bolsa de Valores de São Paulo.
- **Dow Jones Sustainability Index – Emerging Markets:** integramos pela quarta vez consecutiva a carteira do índice, composta por 322 empresas, das quais apenas oito são brasileiras, sendo o Grupo Fleury a única do setor de saúde nas Américas a fazer parte do índice. Além disso, integramos o Sustainability Yearbook 2024 da S&P.
- **Selo Integridade de Contagem (SIC):** o Grupo Pardini recebeu, pelo terceiro ano consecutivo, o selo da Prefeitura de Contagem (MG) que reconhece as empresas que, voluntariamente, adotam boas práticas de integridade e anticorrupção no seu dia a dia.
- **Selo Pró-Ética:** o Grupo Fleury recebeu o Selo Pró-Ética, que promove a conscientização de empresas sobre a importância de adotar medidas éticas, expandindo a cultura da integridade.
- **IDiversa da B3:** o Grupo Fleury foi uma das Companhia selecionadas para compor a primeira carteira do novo índice da B3, a Bolsa Brasileira. Lançado em 2023, o índice combina critérios de gênero e raça e reconhece empresas que adotam boas práticas de diversidade e equidade no ambiente corporativo.
- **ICO2:** fomos selecionados para compor o Índice de Carbono Eficiente (ICO2), que reconhece a transparência em relação à emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE).

### PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS À NOSSA CEO

- **Prêmio Executivo de Valor:** a 23ª edição do Executivo de Valor premiou nossa CEO Jeane Tsutsui como uma das profissionais que mais se destacou no setor de Saúde e Indústria Farmacêutica, considerando critérios como inovação, gestão da liderança, versatilidade e a promoção da diversidade e responsabilidade socioambiental.
- **Pessoas mais influentes da Bloomberg:** a CEO Jeane Tsutsui foi eleita uma das 500 pessoas mais influentes da América Latina em 2023 na terceira edição da lista da Bloomberg Linea.
- **100 profissionais mais influentes no setor de saúde:** nossa CEO, Jeane Tsutsui, foi eleita uma das 100 profissionais mais influentes no setor de saúde no levantamento do Grupo Mídia e da Healthcare Management.

# O Grupo Fleury

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados





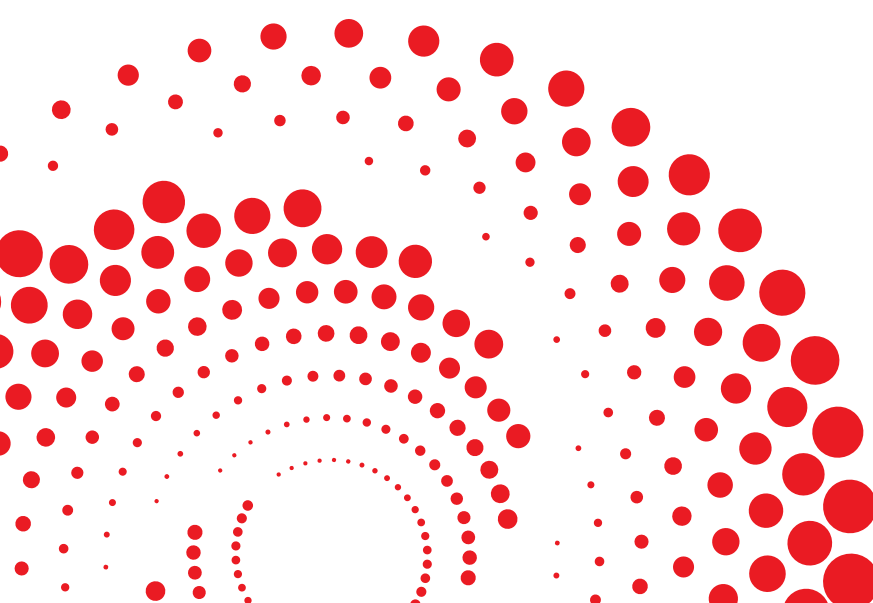
# Quem somos

GRI 2-1 | 2-2

Iniciamos nossas atividades em 1926 como um laboratório de análises clínicas e, com o passar dos anos, expandimos nossa atuação para um modelo de negócio dedicado à oferta de soluções completas e integradas para toda a jornada de saúde dos pacientes.

Atualmente, somos uma referência no setor de saúde do Brasil, reconhecidos pela comunidade médica e pela sociedade por nossa qualidade técnica, médica, de atendimento e gestão, além da nossa capacidade de impulsionar o setor por meio da inovação.

Para oferecer soluções completas e integradas em medicina diagnóstica, coordenamos a jornada de cuidado centrada no paciente através das nossas 39 marcas.



## INTEGRAÇÃO DA JORNADA DE CUIDADO DO INDIVÍDUO



# 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 e Entusiasmo.



# Combinação de negócios

GRI 2-1

Anunciada ao mercado em 2022 e aprovada pelo CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica) em 2023, a integração entre o Grupo Fleury e o Grupo Pardini eleva nossa capacidade de geração de valor a um novo patamar.

A combinação de negócio entre as duas Companhias amplia a oferta integrada de serviços de saúde diagnósticos em todo o país e nos posiciona como um dos principais *players* do mercado.

**Essa união traz consigo uma complementaridade de portfólio de marcas e uma expansão da cobertura geográfica, fortalecendo ainda mais a presença da Companhia nos estados e municípios brasileiros.**

Assim, passamos a atuar em mais de 13 estados e a contar com 558 unidades de atendimento (sendo 34 de Novos Elos) distribuídas entre diversas marcas regionais reconhecidas em diferentes segmentos, além de um quadro de colaboradores composto por mais de 20 mil pessoas, incluindo mais de 4,6 mil médicos.

Essa complementaridade não apenas diversifica nosso alcance, mas também impulsiona um crescimento substancial em capacidade operacional. Ao todo, alcançamos um total de 24 áreas técnicas e uma capacidade de processamento de mais de 300 milhões de exames por ano.

A combinação de negócios entre o Grupo Fleury e Pardini propiciou um novo patamar de complementariedade de portfólio de marcas e ampliação da cobertura geográfica.

**524**  
unidades de atendimento

**34**  
unidades de Novos Elos

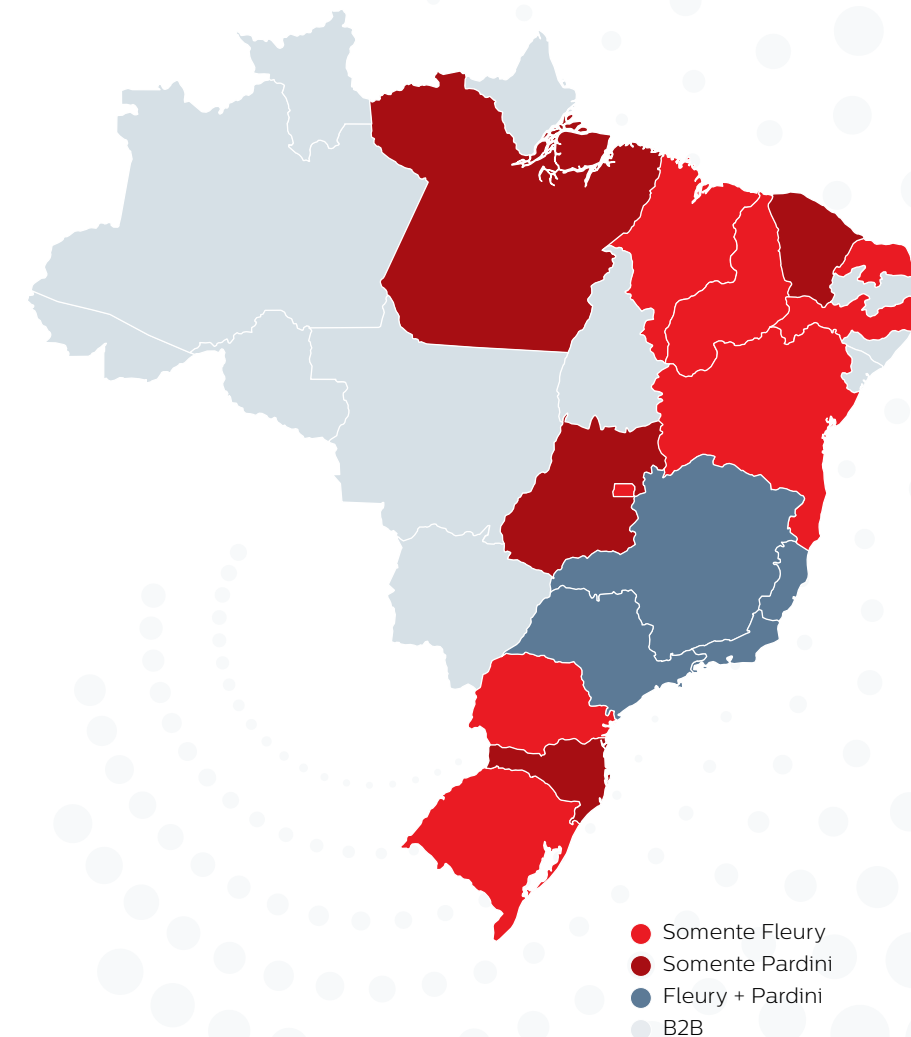
**+20 mil**  
colaboradores

**24**  
áreas técnicas especializadas

**+4,6 mil**  
médicos

**+300 milhões**  
de exames por ano

**39** marcas regionais reconhecidas em vários segmentos



# Estratégia para o futuro

**Temos a ambição de nos tornar 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.**

A ampliação da atuação da nossa cadeia de valor compreende:

**Inovação em produtos, serviços e negócios**, com a oferta de novas soluções na jornada do paciente, tais como novos serviços domiciliares, consultas nutricionais, consultas e procedimentos dermatológicos e serviços de infusão de imunobiológicos.

**Referência em medicina e saúde**, mantendo a Companhia em uma posição de referência neste setor no Brasil através da expansão de oferta do Atendimento Móvel e demais serviços existentes, bem como a ampliação das praças atendidas pelo Grupo.

**Excelência técnica e médica** que oferecem um diferencial para o Grupo através de equipes médicas renomadas, fortalecimento dos Centros Integrados existentes e investimento no parque de equipamentos.

**Melhor experiência do paciente**, assegurando sua fidelidade através de investimento em *marketing*, renovação do *branding* das marcas, novos conceitos de arquitetura, treinamento constante das equipes e melhorias nos cardápios disponibilizados nas unidades, incluindo lanches para pacientes com restrições alimentares.

## Avenidas de crescimento

Queremos continuar ampliando a nossa relevância em medicina diagnóstica, expandindo o acesso a mais brasileiros, sem perder de vista a qualidade dos nossos serviços. Ao mesmo tempo, queremos diversificar o nosso portfólio de soluções integradas, com a atuação em Novos Elos e fortalecer a nossa atuação em saúde digital, com a Plataforma de Saúde.



Conheça, a seguir, todas as avenidas de crescimento que nos permitem um posicionamento diferenciado no mercado de saúde.

## MEDICINA DIAGNÓSTICA

### MODELO B2C

Contamos com uma ampla rede de laboratórios próprios que oferecem soluções diretamente aos pacientes, seguindo um modelo de negócios **B2C** (*business to consumer*).

Nesta avenida de crescimento, o objetivo é continuar avançando de forma consistente, ampliando as nossas unidades de atendimento e adquirindo novas empresas com capacidade de aumentar a nossa presença no território nacional, agregando valor ao nosso ecossistema de serviços de saúde.

Através de unidades de atendimento físicas e de serviços de atendimento móvel, nossa atuação B2C observou um crescimento sustentável ao longo do ano, com manutenção da qualidade e excelência médica. Ao todo, inauguramos dez unidades de atendimento, passando a atuar em todo o território nacional.

A integração com Pardini contribuiu com o incremento de escala e receita dessa avenida, ampliando nossa presença no mercado de acesso. Esse movimento de expansão para incluir mais faixas da população está em linha com a nossa meta pública de ampliar e democratizar o acesso a serviços de saúde de qualidade, com foco nas classes C, D e E.

### MODELO B2B

Oferecemos serviços de saúde no modelo **B2B** (*business to business*) por meio de parcerias com outros laboratórios e hospitais. Nesta avenida de crescimento, buscamos fortalecer nossa relevância, eficiência e velocidade para a inovação em serviços de saúde.

No último ano, vimos uma significativa ampliação deste segmento e um aumento da nossa eficiência logística. Isso decorre da combinação de negócios com o Grupo Pardini, que possibilitou a ampliação do alcance nacional da nossa atuação por meio das operações Lab-to-Lab – linha de negócios originária de Pardini focada na prestação de serviços a parceiros.

Com isso, passamos a atuar em 2,2 mil cidades em todo o país, atendendo 7,3 mil parceiros através de uma logística especializada para gerar resultados consistentes e prover uma melhor experiência aos clientes.

### NOVOS ELOS

Em linha com o objetivo da Companhia de ampliar a oferta de produtos e serviços para além da medicina diagnóstica, perseguimos uma estratégia de ampliação da nossa relevância em diversas especialidades médicas, colocando os clientes no centro do cuidado ao oferecer uma experiência mais completa e integrada.

Nesse sentido, **Novos Elos** tornou-se uma importante avenida de crescimento do Grupo Fleury por expandir a nossa oferta de soluções integradas a partir de um portfólio de serviços em diversas especialidades médicas, que incluem serviços de ortopedia, oftalmologia, infusões, fertilidade e cirurgias de baixa complexidade.

Em 2023, esta frente seguiu crescendo, sobretudo nos segmentos de infusão de medicamentos, ortopedia, oftalmologia, centro cirúrgico ambulatorial e medicina reprodutiva. Ao todo, no último ano, foram lançadas sete novas unidades em Novos Elos.

### PLATAFORMAS DE SAÚDE

A estratégia do Grupo Fleury prevê como uma importante avenida de crescimento da Companhia a ampliação dos usuários engajados em nossas plataformas digitais. Além de agregar valor à jornada do paciente, as plataformas de saúde permitem a integração entre marcas e laboratórios parceiros, o que, por sua vez, reduz custos operacionais, aprimorando a experiência do usuário e ampliando o acesso à saúde.

Em 2023, vimos um maior envolvimento das marcas em *marketplaces* que permitem a criação de uma jornada aberta de saúde. Como consequência, a Companhia pôde explorar novas vias de crescimento, bem como novas fontes e modelos de receita (saiba mais na [página 12](#)).

### OUTRAS FRENTES DE CRESCIMENTO

Além das quatro principais avenidas de crescimento formalizadas em nossa estratégia (Medicina Diagnóstica B2B e B2C, Novos Elos e Plataformas de Saúde), o ano de 2023 proporcionou avanços em outras frentes, impulsionadas pela combinação de negócios com o Grupo Pardini.

O segmento de **Toxicologia** obteve destaque, além da expansão dos negócios **B2G** (*business to government*), a partir de contratos firmados entre o Grupo Fleury e governos e prefeituras.

# Governança de sustentabilidade

GRI 2-12 | 2-13

Acreditamos que para continuar provendo soluções completas e integradas para a gestão da saúde e o bem-estar das pessoas, é preciso realizar um gerenciamento integrado e balanceado entre atividade econômica, meio ambiente e bem-estar da sociedade, sem renunciar à qualidade dos processos - um valor essencial e que permeia toda a organização.

Orientando a condução dos negócios segundo essas premissas, dispomos de uma **Política de Sustentabilidade**, aprovada pelo Conselho de Administração. O documento oferece a sustentação para a nossa visão de sustentabilidade e proporciona o alinhamento entre o foco estratégico e o compromisso permanente com o tema.

Suas diretrizes devem ser observadas em todos os processos decisórios do Grupo, uma vez que as responsabilidades previstas são compartilhadas e alcançam todas as pessoas colaboradoras e relacionamentos mantidos.

Visando sua execução, contamos com uma estrutura interna dedicada a assegurar a implementação de suas diretrizes, além de garantir que as discussões, monitoramento e acompanhamento das ações sejam devidamente abordadas e endereçadas dentro da Companhia.

Assim, dispomos de uma **Gerência Sênior ESG**, subordinada à **Diretoria Executiva de Estratégia, Inovação e ESG**, o que possibilita uma maior integração entre as estratégias e decisões de negócios e o alinhamento com os aspectos ambientais, sociais e de governança.

Adicionalmente, contamos com um **Comitê ESG**, coordenado pelo presidente do Conselho de Administração e que conta com três membras externas.

Todos os resultados das auditorias de *due dilligence* envolvendo os impactos sobre a economia, meio ambiente e pessoas são periodicamente apresentados ao Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade, que avalia a eficácia dos sistemas de controle interno da Companhia, garantindo que a condução dos negócios esteja em conformidade com as premissas ESG adotadas.



Confira [aqui](#) a nossa Política de Sustentabilidade na íntegra.

## PORQUE O ESG É IMPORTANTE PARA O GRUPO FLEURY?

- **Estímulo à inovação:** foco no empreendedorismo de impacto e novas tecnologias e tendências de mercado;
- **Oportunidade de geração de negócio:** novas linhas de atuação e oportunidades em novas regiões;
- **Risco e reputação:** segurança da informação, privacidade de dados, transparência e redução da exposição ao risco do investimento;
- **Formação e educação continuada:** compartilhamento e disseminação do conhecimento, e colaboração para a excelência em saúde;
- **Olhar coletivo:** economia regenerativa em foco (pauta climática, carbono neutro e resíduos) e cultura que induz à busca de soluções sistêmicas; e
- **Impacto social e legado:** acesso à saúde para cada vez mais brasileiros, e contribuição para melhoria dos serviços de saúde do país e para uma maior sustentabilidade do sistema como um todo.



## Plano Estratégico ESG

Contamos com um Plano Estratégico ESG, elaborado para dar suporte e reforçar a implementação do Plano Estratégico da Companhia, garantindo o seu alinhamento às premissas ESG previstas em nossa Política de Sustentabilidade.

O Plano Estratégico ESG foi aprovado pelo Conselho de Administração e é acompanhado pelo Comitê ESG, liderado pelo presidente do Conselho. Em seu conteúdo está prevista a implementação de projetos e iniciativas, desdobradas seguindo a priorização dos temas mais relevantes para a Alta Administração da Companhia.

Em 2023, ocorreu a revisão do planejamento da organização em função da integração com Pardini, o que redirecionou o foco para iniciativas de governança corporativa, especialmente aquelas relacionadas à gestão de riscos, controles internos e práticas anticorrupção. Esse movimento, inclusive, reforça a nova frente de atuação B2G do Fleury (saiba mais na [página 13](#)).



## A nova sede da Companhia

Em linha com os objetivos estratégicos e com a ambição da Companhia para o futuro, o Grupo Fleury oficializou em 2023 a sua nova sede no bairro do Brooklin, em São Paulo (SP). O edifício possui 37 mil m<sup>2</sup> de área construída e 12 andares, sendo que seis deles compõem o novo Núcleo Técnico Operacional (NTO), que traz como grande diferencial a capacidade de realizar exames especializados para todas as nossas operações no país e para outros laboratórios do setor de diagnóstico.

A nova sede trouxe maior eficiência para a Companhia, triplicando nossa capacidade operacional e aumentando a produtividade através de automações que simplificam os processos de realização de exames. O novo NTO expandiu o parque de equipamentos do Fleury e ampliou nossa atuação em pesquisa e desenvolvimento, aumentando em 30% o volume de exames realizados por ano.

Além disso, sua localização estratégica permite uma melhor logística, com rápido acesso a insumos e amostras, unidades do Grupo, hospitais parceiros e ao aeroporto, o que contribuiu inclusive para a retenção de talentos médicos e técnicos de alta especialização.

Na agenda ESG, a nova sede foi projetada para aumentar a eficiência energética e hidráulica do prédio corporativo, bem como contribuir com a meta da Companhia de redução de resíduos.

Nesse sentido, através da implementação da Lab Automation em parceria com a Roche, conseguimos reduzir em 17,8% a quantidade de tubos coletados nos exames, reduzindo 26 toneladas de resíduos gerados ao ano e economizando R\$ 1,6 milhão com a aquisição de tubos.



**3x** aumento da capacidade operacional e produtividade



**30%** aumento no volume de exames realizados ao ano



redução de **26 toneladas** de resíduos gerados anualmente



**Certificação LEED Gold - CI**  
(Leadership in Energy and Environmental Design)

Em 2023, o novo Núcleo Técnico Operacional conquistou a certificação por meio de diversas iniciativas, como iluminação LED, equipamentos Energy Star, sensores de presença, aquecimento solar, ETE (estação de tratamento de efluentes), captação de água da chuva, reúso de água, gerenciamento de resíduos, infraestrutura para carros elétricos, automação predial, eficiência energética e mercado livre de energia.



**Certificação Fitwel**

O *design* do projeto Polaris, nova sede operacional do Brooklin (SP), foi contemplado com a certificação Fitwel devido à sua concepção que incorpora ações que apoiam a saúde física, mental e social de todas as pessoas que pela sede transitam, promovendo a saúde e bem-estar dos ocupantes do empreendimento.

## METAS E COMPROMISSOS ESG

### GRI 2-22

Além dos programas e projetos estratégicos que ampliam a nossa geração de impacto positivo, o avanço na agenda ESG do Grupo Fleury também é orientado por metas e compromissos de longo prazo, definidos para cada um dos pilares ESG.

Para assegurar que estes compromissos ESG estejam no centro da estratégia da Companhia e ampliar o engajamento, vinculamos metas ESG aos resultados obtidos no Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR).

O conjunto de indicadores está conectado à estratégia ESG da Companhia por meio do desdobramento de metas nestes três pilares, e corresponde a 10% do *Balanced Scorecard* (BSC) Corporativo, impactando o PLR de todos os colaboradores.

Para os executivos, 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. Além disso, a camada executiva possui incentivos adicionais através da inclusão do Projeto Estratégico ESG na carteira de projetos do Bônus Executivo.



Pilar	Compromisso*	Avanços em 2023**
E	1. Reduzir em 20% a geração de resíduos biológicos até 2025 (em linha com as metas da debênture ESG - saiba mais na <a href="#">página 93</a> ).	<b>- Índice de Geração de Resíduo Biológico</b> <b>Meta:</b> menor ou igual a 0,0115 Kg/exame <b>Resultado:</b> 0,0097 Kg/exame <b>- Índice de Geração de Resíduo Comum</b> <b>Meta:</b> menor ou igual a 0,0131 Kg/exame <b>Resultado:</b> 0,0126 Kg/exame
	2. Tornar-se uma empresa <i>net-zero</i> até 2050.***	Saiba mais sobre nosso compromisso <i>net-zero</i> na <a href="#">página 94</a>
S	1. Estruturar iniciativas para incentivar a empregabilidade por meio da qualificação/formação em saúde.	Saiba mais na <a href="#">página 46</a>
	2. Atingir 1,5 milhão de pacientes das classes C, D e E atendidos por produtos e serviços da Companhia e/ou impactados pelas ações de atendimento em saúde filantrópicas até 2030 (saiba mais na <a href="#">página 79</a> ).	<b>Beneficiários Assistidos nas classes C, D e E em 2023</b> <b>Meta:</b> maior ou igual a 86.949 vidas <b>Resultado:</b> 95.272 vidas
	3. Aumentar a representatividade dos recortes de Diversidade priorizados (PcD, gênero, LGBTQIA+, étnico racial e geracional) no Grupo e em posições de liderança até 2030 (incluindo Conselho e Diretoria Estatutária).	Saiba mais sobre nossas iniciativas e números de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) na <a href="#">página 63</a>
G	1. Tornar-se uma empresa certificada pelo sistema B (B corp) até 2030.	
	2. Preservar a cultura de excelência médica do Grupo e evoluir na gestão de riscos, controles internos e anticorrupção.	Saiba mais nas páginas <a href="#">45</a> e <a href="#">30</a> , respectivamente

\*Para os demais temas não houve definição de meta ou não há prazo de mensuração. \*\*Não incluem marcas Pardini \*\*\*Atualmente, estamos realizando um diagnóstico interno que, posteriormente, se desdobrará em um plano de ação. O plano também contará com a elaboração de metas de redução de emissões, baseadas na ciência.

## COMPROMISSOS PÚBLICOS E VOLUNTÁRIOS

Aderimos voluntariamente a iniciativas externas promovidas por organizações e movimentos nacionais e internacionais. Essas iniciativas visam envolver empresas em agendas de responsabilidade corporativa, que não só as beneficiam em termos de reputação e geração de valor, mas também promovem ganhos à sociedade e ao meio ambiente.

Conheça, a seguir, alguns dos compromissos públicos e voluntários que aderimos:



**ISE B3** **ICO2 B3** **IDIVERSA B3**





## Materialidade

GRI 2-14 | 2-29 | 3-1 | 3-2

A Política de Sustentabilidade do Grupo Fleury prevê a revisão da materialidade da Companhia a cada três anos, como forma de acompanhar as tendências setoriais e as demandas de nossos públicos de relacionamento.

Em 2023, realizamos uma **atualização\*** da nossa materialidade, seguindo os princípios da **materialidade dupla**. O processo envolveu uma avaliação do contexto interno e externo da Companhia e foi conduzido em três etapas:

### 1. Avaliação do Cenário Estratégico, composto por:

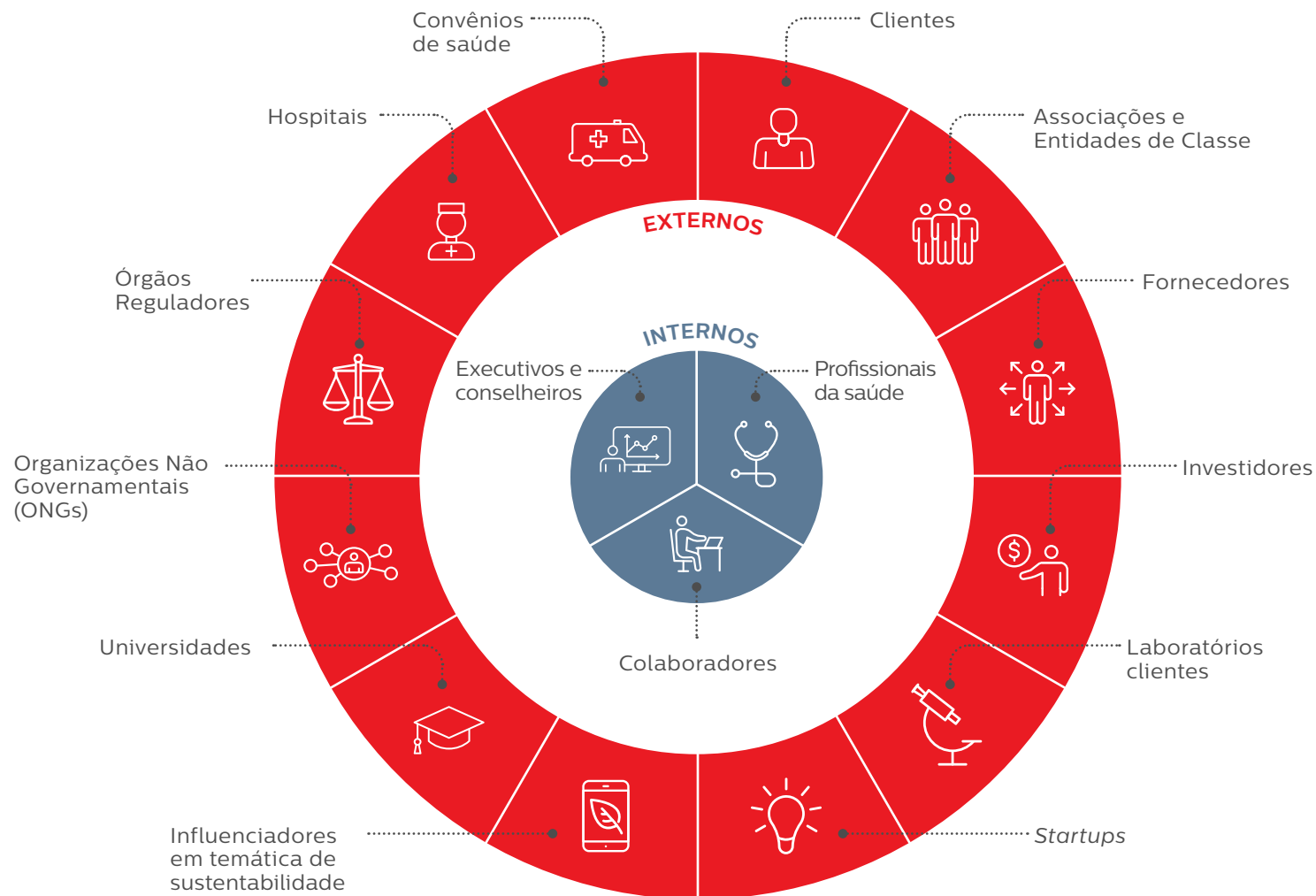
- Análise dos principais mecanismos de mercado e *frameworks* de sustentabilidade para levantar a visão dos investidores sobre os temas mais relevantes para o setor de saúde; e
- *Benchmark* setorial para levantar os temas materiais das empresas que atuam no mesmo contexto que o Grupo Fleury;

**2. Consulta on-line com os stakeholders** para priorização de temas mais relevantes; e

**3. Painel presencial com os stakeholders**, para captar a sua percepção sobre os temas mais bem avaliados nas etapas anteriores.

\*Os resultados da atualização da materialidade foram aprovados pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, bem como foram submetidos para validação do Comitê ESG.

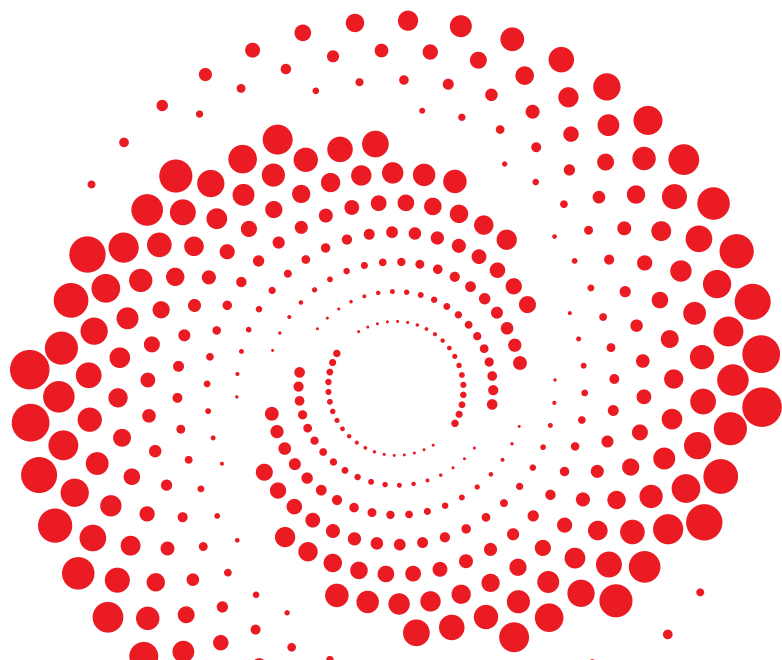
## PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO CONSULTADOS



Com a combinação de negócios com o Grupo Pardini, que possuía sua própria matriz de materialidade, realizamos no início de 2024 uma análise comparativa entre as materialidades de cada empresa para identificar sinergias e *gaps*.

Como resultado, identificamos uma alta sinergia entre os temas e tópicos materiais, procedendo com ajustes pontuais nas nomenclaturas de alguns tópicos e a inclusão de outros à matriz do Grupo Fleury.

Como efeito, tanto da atualização em 2023, como da avaliação comparativa desenvolvida no início de 2024, obtivemos uma materialidade unificada, composta por 14 tópicos, organizados em seis temas materiais.



Temas Materiais	Tópicos Materiais*	Tipo**
Ética e Integridade	1. Ética e combate à corrupção	Regulatório
	2. Segurança da informação e privacidade	Regulatório
Confiança dos Pacientes	3. Qualidade do atendimento e satisfação do paciente	Diferenciação
	4. Segurança e qualidade dos produtos***	Diferenciação
Inovação e Transformação Digital	5. Inovação e transformação digital	Diferenciação
	6. Mudanças climáticas****	Mitigação
Operação Ecoeficiente	7. Gestão de resíduos e materiais perigosos	Mitigação
	8. Gestão do uso da água**	Mitigação
Trabalho Seguro, Diverso e Próspero****	9. Práticas trabalhistas, diversidade e respeito aos Direitos Humanos na operação	Regulatório/Diferenciação
	10. Boas práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores***	Regulatório
	11. Saúde, segurança do trabalho e bem-estar	Regulatório
	12. Atração, retenção e desenvolvimento de talentos	Diferenciação
Influência na Sociedade	13. Ampliação/Democratização do acesso a serviços de saúde	Diferenciação
	14. Educação e formação em saúde	Diferenciação

\*Tópicos materiais 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9 e 10 são contemplados no Mapa de Riscos Estratégicos da Companhia. \*\* Regulatório = Tópicos trabalhados por demanda regulatória, seja ela imposta pela legislação ou por requisitos e/ou normas a que estão submetidas as Companhia de capital aberto. Diferenciação = Tópicos que o Grupo Fleury gere como estratégicos para o seu modelo de atuação. Mitigação = Tópicos que exigem do Grupo Fleury uma gestão focada na mitigação dos impactos provocados pela sua atuação. \*\*\*Tópico novo, incluído após a avaliação das materialidades do Grupo Fleury e Grupo Pardini. \*\*\*\*Tema/Tópico modificado, após avaliação das materialidades do Grupo Fleury e Grupo Pardini.

# Governança corporativa

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados



# Estrutura de administração

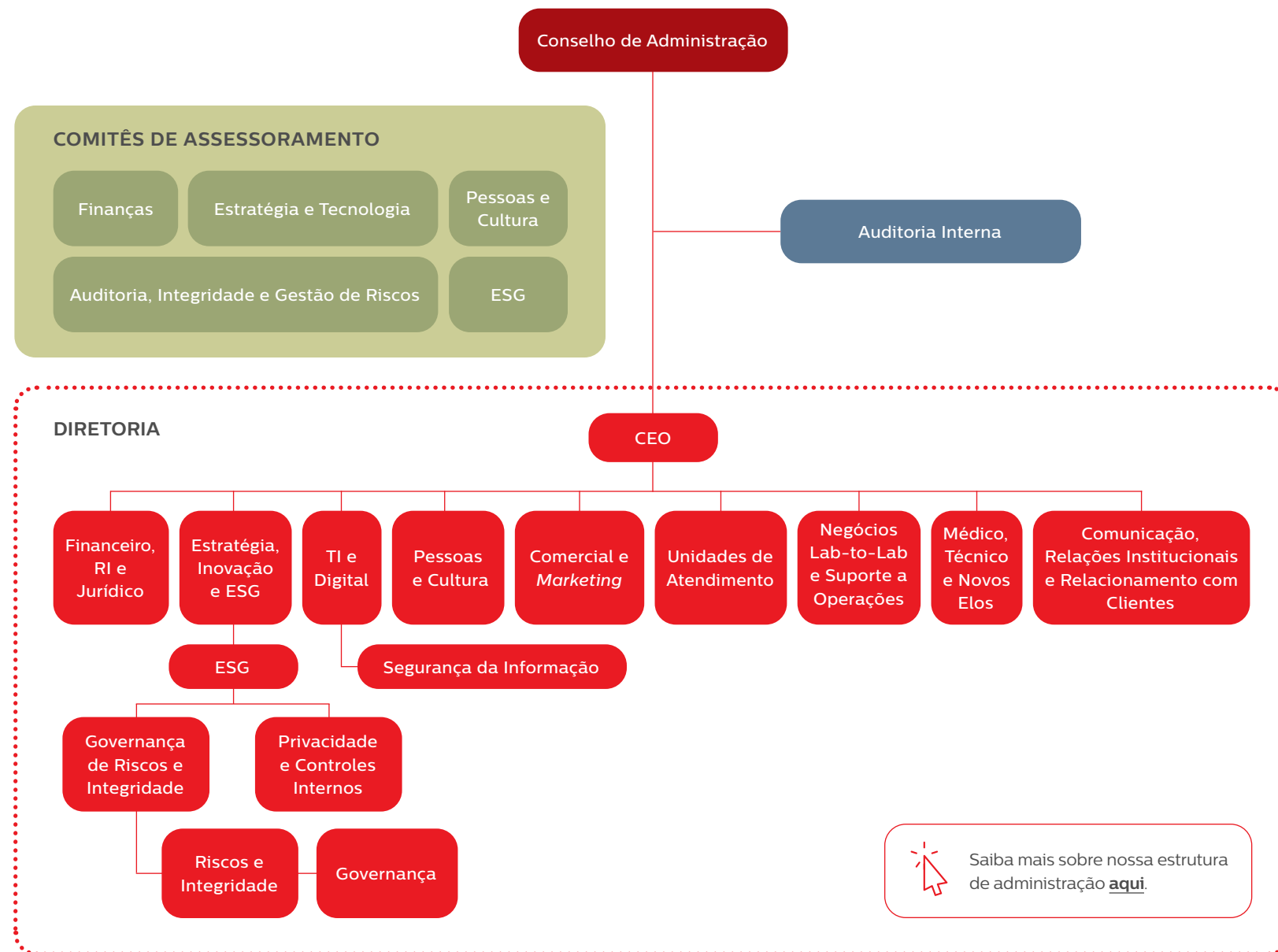
GRI 2-9


A gestão ética dos negócios, alinhada às melhores práticas de governança corporativa do mercado, é um dos nossos compromissos e um fator chave para a sustentabilidade e longevidade das operações. Através desse compromisso, buscamos assegurar transparência e integridade, promovendo assim a criação de valor para todos os nossos *stakeholders* ao longo do tempo.

Mantemos uma estrutura de governança isonômica e transparente, pautada em elevados padrões e voltada para a proteção dos interesses dos nossos acionistas. Para apoiar nesta frente, contamos com a **área de Governança Corporativa, Riscos e Integridade**, independente das linhas operacionais e diretamente ligada ao Conselho de Administração e seus Comitês de Assessoramento.

Desde 2009, integramos o Novo Mercado da B3 (Brasil, Bolsa e Balcão), e adotamos as principais diretrizes recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), conforme o seu Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa.

Nossa administração é composta por uma **Diretoria Executiva** e um **Conselho de Administração**, que por sua vez é apoiado por cinco **Comitês de Assessoramento**. Além disso, contamos com uma **Auditoria Interna**, independente das linhas de operação, com reporte direto ao Conselho de Administração.



 Saiba mais sobre nossa estrutura de administração [aqui](#).



## Conselho de Administração

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-18

O Conselho de Administração é o órgão máximo da estrutura de Governança Corporativa do Grupo Fleury, sendo responsável pela orientação geral dos negócios da Companhia e pela supervisão da gestão dos seus diretores.

Suas atribuições também incluem deliberar sobre as políticas, planos de investimento, orçamentos anuais, programas estratégicos e de expansão da Companhia e de suas controladas, bem como estabelecer metas de desempenho, assegurar que a gestão identifique, mitigue e monitore os riscos da organização, e aprovar demais assuntos propostos pela Diretoria Executiva\*.

O Conselho de Administração deve ser composto por no mínimo sete e no máximo onze membros efetivos, com mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição\*\*. Os critérios para a indicação de membros consideram a experiência, disponibilidade de tempo, assiduidade em reuniões e bom desempenho (em caso de reeleição), e de aspectos como diversidade, como gênero e raça/etnia.

Além disso, entre as disposições no Acordo de Acionistas, está a previsão de que o órgão seja representado também por profissionais com formação e experiência na área médica, perpetuando a missão da Companhia. Para a composição atual, os acionistas que representam a comunidade médica elegeram quatro profissionais com experiência em medicina.

Atualmente, o Conselho de Administração da Companhia é composto por 10 membros efetivos, nove homens e uma mulher, sendo quatro membros independentes e cinco membros com experiência prática e formação profissional em medicina. O Presidente do Conselho de Administração não possui funções executivas na Companhia.

Todos os anos, os membros do Conselho realizam uma auto-avaliação de desempenho individualmente e como colegiado.

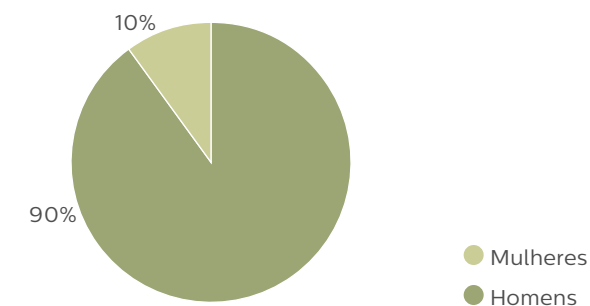
\*Em 2023, a frequência média de participação dos membros do Conselho de Administração em reuniões do Órgão foi de 92%. O regimento determina a obrigação de participação de, no mínimo 75% das reuniões.

\*\*O tempo médio de mandato dos membros do Conselho é de 4,6 anos. Três conselheiros possuem quatro ou menos mandatos em outras empresas.

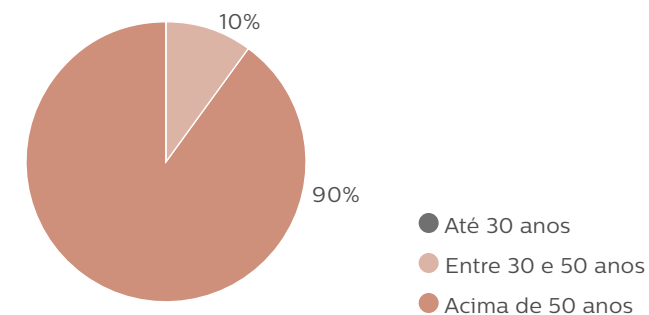
## DIVERSIDADE NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO\*\*\*

GRI 405-1

### Membros do Conselho de Administração, por gênero



### Membros do Conselho de Administração, por faixa etária



\*\*\*Os resultados consideram Fleury e Pardini e refletem a composição do Conselho de Administração em junho de 2024. Ao final de 2023, o percentual de mulheres no órgão era de 20%.



Para conhecer o currículo de cada um dos membros do Conselho de Administração, consulte o [site de RI](#).



Para conhecer na íntegra a nossa Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, seus Comitês de Assessoramento e Diretoria Executiva, acesse o [link](#).



## Diretoria Executiva

**Os diretores executivos do Grupo Fleury são responsáveis pela representação e condução dos negócios da Companhia, observando os requisitos contidos no Estatuto Social do Fleury.**

A Diretoria Executiva do Fleury deve ser composta por no mínimo três e no máximo dez membros, com mandato de dois anos, permitida a reeleição.

Atualmente, ela é composta por nove membros, sendo quatro deles estatutários: a CEO da Companhia, um Diretor Executivo Médico, Técnico e de Processos, um Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores e um Diretor Executivo Lab-to-Lab (L2L) e Suporte de Operações.

A avaliação de desempenho dos Diretores é realizada anualmente pelo Presidente da Companhia, enquanto este último é avaliado com a mesma periodicidade pelo Conselho de Administração.

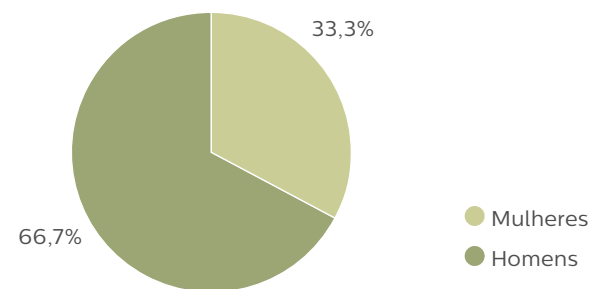


Para conhecer o currículo de cada um dos membros da Diretoria Executiva do Grupo Fleury, acesse o [site de RI](#).

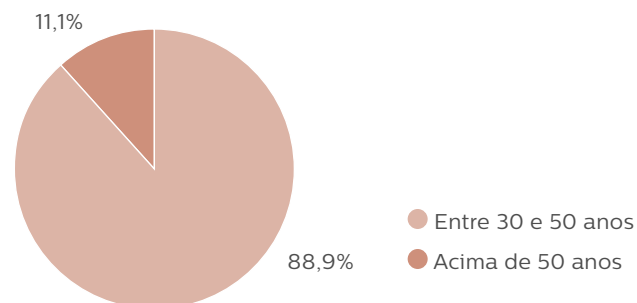
### DIVERSIDADE NA DIRETORIA EXECUTIVA\*

GRI 405-1

#### Membros da Diretoria\*\*, por gênero



#### Membros da Diretoria\*\*, por faixa etária



\*Os resultados consideram a configuração da Diretoria Executiva após a combinação de negócios entre o Grupo Fleury e o Grupo Pardini.

\*\*Além de gênero e faixa etária, a Companhia monitora outros indicadores de diversidade entre os membros da Diretoria. Em 2023, 22,2% dos diretores se identificaram como amarelos. Os números apresentados consolidam os dados da diretoria (cinco membros) e diretoria executiva (quatro membros).

## Comitês de assessoramento

Para assessorar o Conselho de Administração em suas tomadas de decisão e apoiar na implementação de estratégias, supervisão e fiscalização da atuação da Diretoria Executiva, contamos com cinco comitês técnicos de assessoramento\*\*\* sendo eles:

- Comitê de Finanças;
- Comitê de Auditoria, Integridade e Gestão de Riscos;
- Comitê de Pessoas e Cultura;
- Comitê de Estratégia e Tecnologia; e
- Comitê ESG.

\*\*\*Os Comitês são formados por 16 membros, dos quais nove são independentes. Dois desses membros participam de mais de um Comitê. Dos cinco Comitês existentes, dois são liderados por mulheres.

# Ética e conformidade

GRI 3-3

No Grupo Fleury, atuamos seguindo padrões de conduta estabelecidos em nosso **Código de Confiança** e demais políticas, promovendo uma cultura corporativa de ética e conformidade alinhada aos nossos valores.

Assim, todos os colaboradores devem utilizar o Código de Confiança, a Política Anticorrupção e a Política de Integridade do Grupo Fleury como balizadores de suas decisões e ações cotidianas, devendo ser multiplicadores dessas condutas e auxiliar os novos colaboradores na sua compreensão, acompanhamento e utilização, alertando-os sobre situações de potencial violação.

**Dessa forma, acreditamos que estamos impulsionando um ambiente de negócios íntegro e de excelência, contribuindo para preservar a reputação da Companhia e garantir a criação de valor para os seus stakeholders.**



Conheça [aqui](#) o nosso Código de Confiança na íntegra.

## USO ÉTICO DE TECNOLOGIAS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

O Grupo Fleury reconhece o potencial transformador da inovação tecnológica nos negócios e serviços de saúde, especialmente no que se refere à Inteligência Artificial (IA), Internet das Coisas (IoT) e *Blockchain*, e está comprometido em garantir que seu uso e implementação estejam alinhados com os mais altos padrões de ética e responsabilidade. Nosso compromisso é promover a utilização responsável e ética da tecnologia em todo o seu ciclo de vida na Companhia, garantindo que o escopo de aplicação e as ferramentas utilizadas sejam seguras, robustas e confiáveis.

Ratificamos nosso compromisso com a inovação e a aceleração digital, vinculando-os a princípios éticos. Consideramos essencial o uso transparente, explicável e inteligível da IA assegurando que todas as partes interessadas entendam seu funcionamento. Além disso, estamos em fase de aprimoramento da governança de dados e desenvolvimento da governança de IA com base em *Ethics by Design* (Ética por Concepção), além de *Privacy and Security by Design* (Privacidade e Segurança por Concepção).

Estamos dedicados em promover inclusão e equidade, eliminando vieses e discriminações, garantindo que nossas soluções beneficiem a todos de maneira equitativa. Para 2024, pretendemos formalizar o posicionamento do Grupo para o tema a partir da elaboração de uma política interna dedicada ao uso de IA.



## Códigos e políticas orientando condutas éticas

GRI 2-16 | 2-23 | 2-24

### CÓDIGO DE CONFIANÇA

Formalizamos em nosso **Código de Confiança** os valores e princípios que devem compor a cultura de integridade e comportamento íntegro de cada uma das nossas pessoas colaboradoras durante a realização de suas funções e relacionamentos cotidianos.

O documento, aprovado pelo Conselho de Administração, é aplicável a todo o time, administradores, médicos, acionistas, parceiros comerciais, fornecedores, prestadores de serviço, tomadores de recursos para projetos, doações ou patrocínios, agentes e instituições públicas e privadas, bem como a toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, que venha a se relacionar ou representar a Companhia. Suas diretrizes se estendem também às nossas 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, Discriminação, Assédio, Proteção de Dados e Práticas Anticompetitivas.

Em 2023, após a combinação de negócios com Pardini, promovemos também a integração do Código de Confiança do Fleury com o antigo Código de Conduta de Pardini, convergindo inclusive a gestão dos casos que chegam em canais de ética e conduta em um canal único que analisa as ocorrências de forma conjunta.

### TREINAMENTOS

GRI 2-17 | 205-2

Aplicamos anualmente uma agenda obrigatória de treinamentos sobre o Código, que inclui os temas discriminação e assédio e que deve ser cumprida por todos os colaboradores, compondo também a meta de PLR vinculada a aspectos ESG\*. Nosso time pode acessar os conteúdos de forma lúdica através da Plataforma de treinamento UniQi e, com isso, assistir a vídeos e realizar *quizzes* que abordam todos os temas cobertos pelo documento.

No total, 12.392 pessoas colaboradoras, 125 líderes e 19 membros de órgãos de governança receberam capacitação sobre as políticas e procedimentos de combate a corrupção em 2023, correspondendo a 94%, 98% e 100% do total de profissionais por categoria, respectivamente. Todos os colaboradores, líderes e membros dos órgãos de governança foram comunicados sobre o tema\*\*.

### Meta 2023\*\*\*

Indicador	Unidade	Meta	Resultado	Status
Aderência Treinamento Código de Confiança	%	93,4%	95,7%	Atingida

\*Apenas o membro do Conselho de Administração que faz parte também do Comitê ESG passou por treinamentos em temas ESG. Em 2023 foram realizadas reuniões do Comitê ESG com especialistas para *benchmarking* sobre temáticas relacionadas a ESG: diversidade e inclusão, e aderência aos critérios do Sistema B, que inclui questões ambientais e de direitos humanos.

\*\*Foi considerado o total de 13.130 colaboradores, 127 líderes e 19 membros de governança como o total de profissionais em 31/12/2023.

\*\*\*Os resultados consideram apenas Fleury.





## POLÍTICA DE INTEGRIDADE

Embasando também as nossas práticas corporativas segundo preceitos éticos, contamos com uma Política de Integridade, aprovada pelo Conselho de Administração, e aplicável aos colaboradores, terceiros e todos os públicos que se relacionam com o Grupo Fleury, que formaliza o nosso posicionamento frente aos temas suborno, corrupção, lavagem de dinheiro, práticas concorrenciais, contribuições, doações, interações com agentes públicos e licitações.

O documento apoia a Companhia no compromisso com a integridade e a ética em nossas atividades, conforme estabelece o Código de Confiança. A gestão do cumprimento da política é uma atribuição compartilhada entre as áreas, sistema de gestão, qualidade e auditoria interna, e ocorre, principalmente por meio de auditorias internas e externas, realizadas por empresas independentes e de terceira parte.



### SELO PRÓ-ÉTICA

O Grupo Fleury recebeu o Selo Pró-Ética, que promove a conscientização de empresas sobre a importância de adotar medidas éticas, expandindo a cultura da integridade.

## POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

GRI 205-1 | 205-3 | 415-1

A Política Anticorrupção do Grupo Fleury tem como objetivo principal prevenir condutas relacionadas a suborno e corrupção, promovendo os valores de integridade e reforçando o compromisso da empresa em conduzir todos os negócios com os mais elevados padrões de transparência e ética, em conformidade com as leis e regulamentações anticorrupção.

Esse compromisso se estende à promoção de um ambiente íntegro e confiável em todas as interações com órgãos públicos, incluindo processos de licitações e contratações.

Nesse sentido, administradores e colaboradores responsáveis por interações com órgãos públicos devem registrar todas essas interações no Formulário de Interação com Agentes Públicos, fornecendo as informações solicitadas.

A área de Integridade é encarregada de monitorar o cumprimento das diretrizes da política, mantendo-a atualizada e refletindo quaisquer alterações no direcionamento do Grupo Fleury. Além disso, a área tem como atribuição promover a cultura ética e de conformidade entre as pessoas colaboradoras, oferecendo programas e treinamentos relacionados à política para colaboradores, terceiros, conselheiros, diretores e demais membros da Alta Administração.

A Auditoria Interna tem o dever de investigar quaisquer situações que sugiram desvios em relação às condutas estabelecidas no documento, reportando suas conclusões ao Comitê de Ética e Conduta.

Reafirmamos que o Grupo Fleury, em cumprimento a Lei nº 13.165/2015, 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.

Realizados os procedimentos anuais de auditoria interna e externa, em 2023 não foram identificados casos de corrupção, suborno ou lavagem de dinheiro.



Acesse [aqui](#) a nossa Política de Integridade.

## Due diligence

GRI 205-1

Para garantir que o Grupo Fleury conduza todos os seus negócios com base em relações éticas e transparentes, todas as empresas em análise para aquisição, cisão, fusão ou incorporação, bem como aquelas que potencialmente possam receber doações ou patrocínios do Grupo Fleury, além de fornecedores e terceiros contratados pela Companhia, passam por um rigoroso processo de avaliação prévia.

Com este processo, buscamos entender, de forma abrangente, a estrutura societária e a situação financeira dessas empresas, além de verificar a existência de práticas comerciais antiéticas, o que nos permite mapear, monitorar e antecipar potenciais riscos ao Grupo.

A análise é realizada através de plataformas de *Big Data Analytics* e *Machine Learning*, por meio da ferramenta de monitoramento Neoway. Em 2023, 100% das operações foram avaliadas quanto ao risco de corrupção e passaram por um processo de identificação de demais riscos.

A apuração dessas operações ocorre em diversas camadas, incluindo a *due diligence* de Integridade para M&A e Fornecedores, a auditoria interna dos processos internos e investigação de operações potencialmente suspeitas, e o monitoramento das transações financeiras pela Controladoria para garantir transparência.

## Canal de confiança

GRI 2-26 | 406-1

O Grupo Fleury conta com um Canal de Confiança, disponível para todas as pessoas colaboradoras, corpo médico, profissionais terceiros e parceiros de negócio, para o envio de sugestões e relatos de condutas antiéticas ou incoerentes com os valores da Companhia.

Este canal é gerido de maneira independente pela Contato Seguro, uma organização terceirizada que armazena todas as informações recebidas em ambiente externo ao do Fleury. Dessa forma, asseguramos que as manifestações são mantidas em sigilo absoluto, resguardando a anonimidade do denunciante.



### ACESSO AOS CANAIS DISPONÍVEIS

O Canal de Confiança pode ser acessado por qualquer pessoa pelo site: [https://www.contatoseguro.com.br/pt/grupofleury/relato\\_introducao](https://www.contatoseguro.com.br/pt/grupofleury/relato_introducao)

Disponibilizamos também o telefone **0800 601 6943**, cujo atendimento é gratuito e realizado 24h, todos os dias. Demais informações podem ser acessadas através do site da Contato Seguro: [https://www.contatoseguro.com.br/pt/grupofleury/canais\\_de\\_acesso](https://www.contatoseguro.com.br/pt/grupofleury/canais_de_acesso)

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.

### APURAÇÃO DOS RELATOS

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 das investigações. Nesses casos, há também o envolvimento das áreas de Recursos Humanos, Saúde, Jurídica e ESG e são tomadas as devidas medidas corretivas.

Com periodicidade que varia entre mensal e trimestral, realizamos, no âmbito do Fórum de Ética, reuniões com a Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria, Finanças, Riscos e Integridade e Conselho de Administração, onde são tratados os assuntos críticos, de maior relevância, apurados pelo Canal de Confiança e Integridade.

### CANAL DE CONFIANÇA NA AGENDA DE COMBATE À DISCRIMINAÇÃO

Em 2023, foram reportados no Canal de Confiança quatro casos relacionados à discriminação, sendo que, para os dois casos considerados procedentes, já foram definidos planos de reparação e aplicação de sanções disciplinares, em linha com os critérios estabelecidos de Gestão de Consequências.

## Direitos Humanos

O tema de direitos humanos integra o dicionário de riscos da organização, com o mapeamento específico do risco “Falha ou omissão na execução do programa de direitos humanos”. Os fatores de riscos identificados 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; e
- Aspectos de comunicação e responsabilidade social voltados à temática.

Para apoiar o gerenciamento do tema, atualmente, contamos com os seguintes controles internos:

- Código e Canal de Confiança;
- Registro de manifestações pelo SAC e Ouvidoria;
- Avaliação prévia de fornecedores (saiba mais na [página 88](#));
- Inclusão de cláusulas nos contratos de fornecedores (saiba mais na [página 88](#));
- Ações do Programa de Diversidade & Inclusão;
- Políticas institucionais, como de Diversidade & Inclusão, Sustentabilidade, Integridade, Propriedade Intelectual e Gestão de Terceiros; e
- Ações de Segurança da Informação.

### DIAGNÓSTICO EM DIREITOS HUMANOS

GRI 412-1

Em 2023, com o apoio de uma consultoria especializada, realizamos uma avaliação diagnóstica dos processos internos em

100% das operações da Companhia e de um grupo selecionado de fornecedores em relação ao grau de adesão aos princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU.

O objetivo foi avaliar oportunidades de melhorias que reduzam riscos relacionados ao tema em nossas operações e na cadeia de fornecimento, possibilitando a criação de uma metodologia que possa ser desdobrada gradualmente para todos os nossos fornecedores. Além disso, a iniciativa contou com um treinamento para letramento específico sobre o tema, disponibilizado a todos os nossos colaboradores nas plataformas da Universidade Corporativa.

Tendo em vista que a avaliação de riscos em direitos humanos foi realizada com base nas diretrizes e políticas corporativas, que envolvem a Companhia como um todo, optamos por não realizar uma análise focada em regiões ou em operações específicas, pois entendemos que os riscos podem ocorrer em todas as operações do Grupo.

A partir de um diagnóstico aprofundado, que comparou as práticas do Fleury aos principais índices de referência nacional e internacional, não identificamos nenhum desvio na análise de riscos que exigisse a tomada de ações corretivas. Este resultado comprova a eficácia dos controles adotados pela Companhia.

Como próximo passo em decorrência do diagnóstico, a partir de 2024 começará a ser desdobrado um plano de ação com as áreas envolvidas para garantir a implementação de melhorias.

### TREINAMENTO EM DIREITOS HUMANOS NA SEGURANÇA PATRIMONIAL

GRI 410-1

Em 2023, realizamos treinamento formal do pessoal de segurança sobre as políticas e procedimentos da organização relativos aos direitos humanos.

Apesar de não possuímos seguranças próprios, 100% dos seguranças terceirizados, que trabalham em nossas unidades de atendimento e no escritório da Companhia, receberam treinamento sobre o tema.

### CLÁUSULAS CONTRATUAIS DE DIREITOS HUMANOS

GRI 412-3

Em 2023, emitimos 101.683 acordos e contratos de compras para 2.894 fornecedores (somente Fleury), sendo 100% dos contratos de investimentos significativos – ou seja, aqueles firmados com parceiros mais representativos em termos de estratégia ou *spend* financeiro, incluem cláusula de direitos humanos ou foram submetidos a avaliações referentes ao tema.

#### LETRAMENTO EM DIREITOS HUMANOS

No último ano, implementamos o treinamento “Letramento em direitos humanos”, uma oportunidade para os nossos colaboradores aprenderem sobre os conceitos e a importância do tema e aplicabilidade no seu dia a dia.

# Gestão de riscos e controles internos

GRI 2-24 | 3-3

O gerenciamento de riscos do Grupo Fleury se baseia nas diretrizes da nossa **Política de Gestão de Riscos**, que foi atualizada em 2023 e abrange todas as áreas e empresas do Grupo, incluindo controladas.

Após a integração com Pardini, a estrutura de gestão de riscos da Companhia passou por mudanças, sendo a principal delas a divisão da Área de *Compliance*, Auditoria e Riscos. Isso permitiu a aplicação de um método mais eficiente de análise de riscos, que é atualmente considerado *benchmark* no Brasil.

Além disso, foi criada uma **Área de Controles Internos** sob a gerência ESG, dedicada a promover uma atuação mais direcionada no mapeamento de controles internos em processos de finança e na gestão de processos de Tecnologia da Informação (TI) e Recursos Humanos (RH).



Conheça [aqui](#) a nossa Política de Gestão de Riscos na íntegra.

## Como gerenciamos

Em linha com as melhores práticas de mercado, nosso processo de gestão de riscos foi definido com base nas orientações da ISO 31000:2018\* e instruções do COSO ERM\*\*, buscando alinhar o apetite a risco com a estratégia da Companhia e prover respostas integradas aos diversos riscos a que estamos sujeitos.

Os processos utilizados para identificar, avaliar e tratar os riscos ESG estão integrados à gestão global de riscos, sendo rigorosamente monitorados pela Diretoria Executiva, Comitê ESG, Conselho de Administração e Comitê de Auditoria, Integridade e Gestão de Riscos\*\*\*.

Seguimos um modelo de gerenciamento de riscos que se baseia no conceito de três linhas de defesa, onde cada ente da organização tem papéis definidos no processo:

### 1ª LINHA DE DEFESA:

Funções e áreas que gerenciam e têm propriedade sobre os riscos, representadas pelas áreas de negócio e áreas corporativas de suporte, responsáveis por monitorar, controlar seus processos de trabalho e reportar para a área de Gestão de Riscos os riscos inerentes às atividades do dia a dia, bem como implementar ações corretivas.

### 2ª LINHA DE DEFESA:

Funções e áreas que supervisionam os riscos, responsáveis por estabelecer políticas e procedimentos de gerenciamento de riscos e conformidade, voltadas para o desenvolvimento e o monitoramento dos controles da primeira linha de defesa. Nessa linha, destaca-se a área de Gestão de Riscos e a área de Integridade/*Compliance*, que não estão vinculadas a estruturas operacionais.

### 3ª LINHA DE DEFESA:

Funções que fornecem avaliações independentes, representadas pela Auditoria Interna, responsável por avaliar e reportar a eficácia da governança, do gerenciamento de riscos e dos controles internos, incluindo a forma como a primeira e a segunda linha de defesa alcançam seus objetivos.

\* A ISO 31000:2018 é a norma internacional para gestão de riscos, que auxilia as organizações em suas análises e avaliações de riscos, fornecendo princípios e diretrizes base.

\*\* O COSO ERM é uma publicação da multinacional COSO que fornece diretrizes internacionais de gestão de riscos e reconhece a necessidade de focar não apenas nos controles dos processos, mas na gestão dos riscos em um contexto de governança corporativa estabelecida.

\*\*\* Responsável pelo gerenciamento de riscos em nível operacional: Andrea M. Bocabelo, Diretora Executiva de Estratégia, Inovação e ESG, que reporta administrativamente a CEO no reporte independente para o Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.

Responsável pelo monitoramento e auditoria do desempenho da gestão de riscos em um nível operacional: Jeferson G. Santos, Gerente Sênior de Auditoria Interna, que reporta para o Conselho de Administração.



## Revisão da matriz de riscos

Nossa Matriz de Riscos está estruturada com base na ótica estratégica, o que favorece uma visão de eventos futuros e incerteza de 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 tomar melhores decisões, seguindo o planejamento estratégico e garantindo a proteção de valor aos acionistas.

Em 2023, iniciamos um processo de revisão da nossa Matriz de Riscos, considerando a combinação de negócios com Pardini e a melhoria contínua do sistema de gerenciamento, de modo a facilitar a gestão das áreas sobre os riscos e a elaboração de planos de mitigação.

O processo é uma demanda da Diretoria Executiva e Comitê de Riscos e conta com o apoio de uma consultoria externa na orientação dos trabalhos, que envolvem entrevistas com diretores e a identificação e priorização dos riscos mais estratégicos para a Companhia.

## Cultura de riscos

### INCENTIVOS

A fim de aperfeiçoar nossas ações voltadas à gestão de risco, incorporamos métricas ligadas ao tema nos incentivos financeiros dos executivos e gerentes por meio de uma meta específica, voltada à priorização e gestão dos riscos e de apontamentos feitos pela auditoria, os quais devem ser acompanhados por planos de ação e implementação de controles.

Em 2023, a meta almejava a conclusão de 80% dos planos de ação relacionados aos riscos priorizados, sendo que as expectativas foram superadas, com o atingimento de 109,7% da meta.

### TREINAMENTOS

Para difundir uma cultura de riscos dentro da Companhia, oferecemos capacitação obrigatória a todos os colaboradores por meio da disponibilização de uma Trilha de Riscos. Seu conteúdo aborda os princípios do nosso modelo de gerenciamento, além dos desafios impostos pelos riscos relacionados ao nosso modelo de negócio.



# Segurança da informação e privacidade

SASB HC-DY-230a.2

Lidamos com informações críticas de pacientes e operamos sistemas e tecnologias complexos que garantem a oferta de serviços de saúde de alta qualidade. Para zelar pela estabilidade desses sistemas e assegurar a proteção dos dados e informações, adotamos uma abordagem preventiva.

Dessa maneira, investimos para reforçar e melhorar continuamente os nossos controles internos, **buscando conduzir os negócios em conformidade com os requisitos legais que disciplinam o tema.**

## Governança

Durante os últimos anos, especialmente impulsionados pela pandemia, houve uma expansão do uso de tecnologias digitais, sendo estas finalísticas ou de meio, para diagnóstico, tratamento e reabilitação em saúde, tais como a telemedicina, dispositivos *weareble* e registros eletrônicos. Com isso, dados de saúde passaram a ser considerados valiosos e alvo de interesse de *hackers*, buscando por informações confidenciais e sensíveis.

Atualmente, a Companhia adere à construção e atualização de soluções digitais que garantam a aderência a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), direcionadoras internacionais e boas práticas de mercado para acompanhamento, armazenamento, tratamento e eliminação de dados pessoais de seus clientes e colaboradores.

Durante o período analisado, a Companhia procedeu a construção do Mapa de Riscos Estratégicos, o qual visa mapear os aspectos e fatores ofensivos, mapear controles internos e construir planos de ação que mitiguem a materialização dos riscos considerados críticos de acordo com a metodologia utilizada.

Os riscos relacionados a sistemas de informação e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) está classificado como crítico à atuação da Companhia, ou seja, estão em constante atualização e monitoramento.

Para apoiar a gestão do tema, contamos com um **Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**, integrado ao gerenciamento de riscos da Companhia e alvo de auditoria interna. Seu objetivo é adequar e aperfeiçoar os processos organizacionais em relação à LGPD.

Contamos também com um **Fórum de Ética, Confiança e 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.

Para fornecedores, conduzimos processos de *due diligence* sobre a conformidade no tratamento de dados pessoais.

Os planos de contingência envolvendo segurança da informação são testados semestralmente e, em caso de incidentes, possuímos uma Instrução de Trabalho (ITR) de segurança de informação com instruções específicas para resposta a eventos desse tipo. Além disso, caso colaboradores percebam algo suspeito em relação à segurança da informação, é possível abrir um chamado para relatar o caso, ou reportá-lo na plataforma do *Hacker Rangers*.



Mais detalhes sobre a nossa gestão, consulte as nossas [Política de Segurança da Informação e Política de Privacidade](#).

## Engajamento do time

A construção do resultado da avaliação de desempenho de todo o Grupo considera a aderência ao plano de evolução dos riscos de segurança da informação, tratado através do *framework* CIS Controls. O acompanhamento das ações é realizado pela área de Riscos e TI e, posteriormente, auditado internamente.

Em 2023, visando ampliar a consciência coletiva das nossas pessoas sobre a importância do tema, a Área de TI trabalhou diretamente com a Diretoria de Comunicação em um plano de comunicação interna, que inclui orientações sobre como proceder caso se deparem com situações suspeitas.

Realizamos também a Semana de Privacidade, cujo foco no último ano foi a integração das marcas de Pardini. Além dessas iniciativas, foi implementado um piloto de auditoria de privacidade com o objetivo de educar os colaboradores sobre as melhores práticas de proteção de dados pessoais e segurança da informação. A partir deste piloto, foram identificados planos de ação de para todo o Grupo.

### Pessoas colaboradoras que receberam treinamento em Segurança da Informação

Fleury	Colaboradores ativos	Colaboradores treinados	% sobre o total da categoria
Colaboradores	14.207	4.023	28%
Médicos	4.078	209	5%
Pardini	Colaboradores ativos	Colaboradores treinados	% sobre o total da categoria
Colaboradores	7.411	3.508	47%

### TREINAMENTOS SOBRE CIBERSEGURANÇA DISPONÍVEIS A TODOS OS COLABORADORES

- Treinamento sobre a Política de Segurança da Informação;
- Treinamento sobre Segurança da Informação em tempo de trabalho remoto;
- Treinamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, que aborda os conceitos básicos da LGPD, mostrando como a lei funciona e no que ela influencia em nosso cotidiano;
- Treinamento sobre a Política de Divulgação de Informação; e
- Treinamentos de conscientização de segurança cibernética, *Hacker Rangers*.

## Avanços em 2023

No último ano fomos alvo de um ataque cibernético. Desde o momento inicial das indisponibilidades, a Companhia acionou seus protocolos de segurança e controle com o objetivo de minimizar os eventuais impactos em suas operações.

Mantemos atualizações frequentes e adotamos tecnologias disponíveis para preservar um adequado nível de proteção ao seu ambiente tecnológico, com investimentos em sua estrutura de tecnologia, de forma a prevenir e proteger a segurança da informação.

**Além disso, adotamos sistemas de proteção e promovemos ações internas** de conscientização sobre as práticas e procedimentos estabelecidos para a gestão desse tema.

Em 2023, como parte das ações de melhoria contínua, destacamos a internalização de profissionais antes terceirizados ao time de tecnologia da Companhia e a realização de auditoria externa na infraestrutura de TI e de segurança da informação.

Também realizamos, pela primeira vez, o ciclo de auditorias internas de privacidade nas unidades da marca Hermes Pardini de Minas Gerais, focadas nos aspectos de segurança da informação e proteção de dados.

Considerando a relevância da segurança da informação na estratégia da Companhia, criamos, em 2023, um projeto voltado para aumentar a resiliência e maturidade do Grupo sobre o tema e, conseqüentemente, reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes cibernéticos.

O projeto visou a implementação de iniciativas voltadas para o gerenciamento de vulnerabilidade, elevação das proteções de segurança, medidas de contenção e detecção de segurança, *patch management*, gestão de acessos, medidas de contenção em infraestrutura e contingência. Como resultado, atingimos 116% da meta do projeto, impactando positivamente o PLR e bônus executivo\* a ela atrelados.

\*O bônus executivo é um programa que impacta todos os colaboradores em cargo de Gerência Sênior ou superior. Em 2023, todos os colaboradores nesta categoria eram advindos de Fleury.

# Certificações e creditações

Nosso comprometimento com altos padrões de excelência, inovação e qualidade técnica, torna o Grupo Fleury uma das marcas em saúde e medicina mais respeitadas do Brasil.



## ISO 9001 e ISO 14001

Fomos pioneiros na área de medicina diagnóstica na implantação de um Sistema de Gestão Integrado certificado pelas normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental).



## Teste de Hemoglobina Glicada

Recebemos o certificado do National Glycohemoglobin Standardization Program (NGSP) para o teste utilizado para o diagnóstico de diabetes. No Brasil, apenas o Grupo Fleury possui a certificação NGSP para as metodologias de turbidimetria e HPLC, com as duas marcas do Grupo - Hermes Pardini e Fleury, certificadas.



## Certificação Fitwel

O *design* da nova sede operacional do Brooklin (SP), foi contemplado com a certificação.



## Certificação LEED Gold - CI (Leadership in Energy and Environmental Design)

Em 2023, o novo Núcleo Técnico Operacional conquistou a certificação por meio de diversas iniciativas de ecoeficiência (saiba mais na [página 99](#)).



## ISO 15189

O CAP, principal organização internacional de excelência em patologia e medicina laboratorial, concedeu ao novo Núcleo Técnico Operacional do Brooklin (SP) a acreditação de acordo com a reconhecida norma internacional ISO 15189 para laboratórios médicos.



## ISO 17025

Os serviços de Toxicologia Pardini são reconhecidos pela ISO 17025 e pelo programa de acreditação em Toxicologia do College of American Pathologists (CAP).

Asseguramos a conformidade na prestação dos nossos serviços a partir da adoção de rigorosos padrões de qualidade e segurança, os quais são atestados por certificações e creditações nacionais e internacionais. A seguir, destacamos algumas delas:

## Outras certificações





# Jornada de cuidado

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados



GRI 3-3

## No Grupo Fleury, o paciente está no centro da nossa estratégia.

---

Nossa abordagem é focada na coordenação eficaz da saúde, integrando todas as etapas da jornada de cuidado. Isso se traduz em uma experiência de cuidado personalizada e integrada, que vai muito além do diagnóstico e tratamento de doenças, pois promove a saúde e o bem-estar em todas as fases da vida do paciente.

Essa abordagem de cuidado apoiada na jornada de saúde é importante por várias razões. Entre elas destacamos as seguintes:

### FOCO NA PREVENÇÃO

Ao adotar uma abordagem preventiva, o Grupo Fleury busca evitar o desenvolvimento de doenças e promover a saúde, em vez de apenas tratar condições existentes. Isso ajuda os pacientes a manterem um estilo de vida saudável e a reduzirem o risco de desenvolver doenças crônicas.

### ATENDIMENTO INTEGRADO

A jornada de saúde do Grupo Fleury envolve a integração de diferentes especialidades médicas e serviços de saúde, proporcionando aos pacientes uma experiência de cuidado coordenada e eficiente. Isso permite uma melhor comunicação entre os profissionais de saúde e uma abordagem mais abrangente para o tratamento de condições complexas.

### PERSONALIZAÇÃO DO CUIDADO

Cada paciente é único, com suas próprias necessidades, histórico médico e estilo de vida. Ao adotar uma abordagem centrada no paciente, o Grupo Fleury busca entender as necessidades individuais de cada pessoa e oferecer um plano de cuidados personalizado que leve em conta suas preferências e circunstâncias específicas.

### EMPODERAMENTO DO PACIENTE

Ao envolver os pacientes em sua própria jornada de saúde, o Grupo Fleury os capacita a tomar decisões informadas sobre sua saúde e bem-estar. Isso pode incluir educação sobre hábitos saudáveis, gerenciamento de condições crônicas e acesso a recursos de suporte.

Para que essa abordagem se concretize, oferecemos aos pacientes um atendimento personalizado, ágil e eficiente, disponibilizando soluções completas e integradas que abordam toda a sua jornada em saúde, a partir de uma vasta gama de produtos e serviços.

Além disso, zelamos pela qualidade de nossas equipes de atendimento e pela formação de um corpo médico com profissionais altamente qualificados e preparados, comprometidos com um serviço humanizado e de excelência.



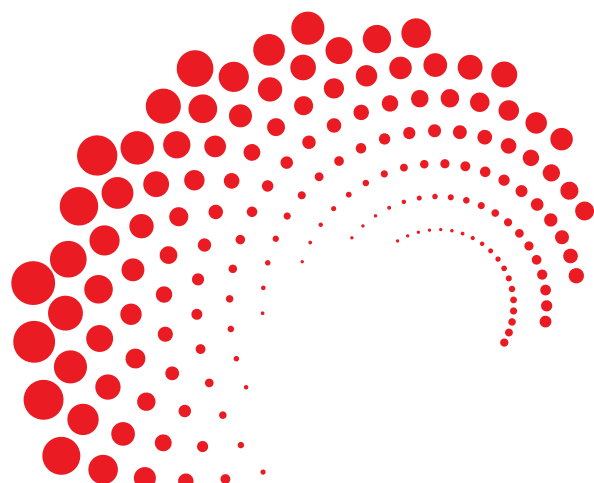
## Prevenção

Ao enfatizar a importância da prevenção, é possível não apenas evitar o desenvolvimento de doenças, mas também promover estilos de vida saudáveis e hábitos preventivos que beneficiam a saúde a longo prazo.

Isso permite que os pacientes gerenciem melhor suas condições de saúde, recebendo tratamento adequado e acompanhamento médico quando necessário, o que contribui diretamente para uma melhoria significativa na qualidade de vida.

Além dos benefícios individuais, investir em prevenção também contribui diretamente para a sustentabilidade do nosso modelo de negócios e para o sistema de saúde como um todo, reduzindo a carga sobre os recursos médicos e melhorando a eficiência dos serviços de saúde.

Confira, a seguir, os destaques de 2023 relacionados à prevenção.



### MEDICINA PERSONALIZADA E GENÔMICA

No último ano, fizemos importantes investimentos em genômica, com foco no desenvolvimento e implantação do **teste de análise de deficiência na via de reparo por recombinação homóloga** (HRD), que possibilita identificar pacientes com câncer de ovário. Caso recebam diagnóstico positivo, estes pacientes podem se beneficiar do tratamento com inibidores de PARP, oferecido pela Companhia em parceria com a indústria farmacêutica.

### PESQUISA

Na frente de pesquisa, integramos diversas parcerias na área de medicina preditiva. A primeira delas, com a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), visa alavancar o projeto de avaliação de famílias com síndromes hereditárias de câncer e Síndrome de Li-Fraumeni.

Também firmamos parceria com o Instituto Nacional do Câncer (INCA) para avaliação de preditores de resposta terapêutica em pacientes portadores de carcinoma diferenciado de tireoide submetidos à radioterapia.

Com a Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), atuamos para colocar em prática o projeto de estudo de neoplasia endócrina múltipla tipo 2 (MEN2) e carcinoma medular da tireoide.

### AVANÇOS OPERACIONAIS

Demos um grande passo em termos operacionais, com a aquisição do mais novo modelo de equipamento de Sequenciamento

de Nova Geração, o sequenciador NovaSeq X Plus – primeira unidade adquirida por laboratório da América Latina.

O equipamento tem uma capacidade de processamento 150% maior que os demais, sendo até 2,5 vezes mais rápido, o que permite a obtenção de uma grande quantidade de dados, por um custo menor, em um prazo menor.

Por fim, o ano de 2023 foi marcado por importantes parcerias, como o início da operação com Hospital Israelita Albert Einstein para a *joint-venture* de genômica (saiba mais na [página 40](#)), e pela expansão internacional da atuação do Grupo em genômica através dos Programas de Suporte ao Paciente com farmacêuticas e laboratórios, com operação em seis países. A entrada nesses novos territórios duplica o mercado endereçável de genômica e colabora como a estratégia da Companhia de expansão para outras geografias a médio prazo.

### VACINAS

Temos o objetivo de assumir a liderança do mercado de vacinas no Brasil, reafirmando nosso compromisso com a excelência no atendimento ao cliente.

Para isso, ao longo do último ano trabalhamos para otimizar os pontos de contato com nossos *stakeholders* e aprimorar a excelência operacional através da maior agilidade nos processos internos, buscando a sustentabilidade para esta unidade de negócios.

Como resultado, em 2023 obtivemos uma receita de R\$ 49,5 milhões neste segmento e, para o próximo ano, a meta é crescer 24% com o lançamento de novas vacinas em parceria com farmacêuticas.

## Atenção primária

A fim de oferecer soluções completas para a jornada de saúde do paciente, nos dedicamos também a ações de cuidado primário de qualidade, através de teleconsultas e consultas presenciais com médicos em diversas unidades de atendimento e centros de especialidades.

Uma das ambições da estratégia do Grupo Fleury é fortalecer o investimento em tecnologia para promover uma experiência mais fluida no contato do médico com o paciente. Neste sentido, ao longo de 2023, evoluímos na frente de Saúde Digital - nosso pronto-atendimento remoto de atenção primária em saúde, ampliando o número de vidas atendidas a um menor custo, de forma mais ágil.

### SAÚDE FIX

Em 2023, anunciamos o Saúde Fix, um sistema que oferece vários serviços de saúde de forma digital, democratizando o acesso à telemedicina com excelência em medicina diagnóstica. Por meio de uma assinatura mensal, pacientes que não contam com plano de saúde, poderão ter a sua saúde monitorada, sendo assistidos com atendimento 24h, independente do pacote de serviços escolhido, sem carência.

Com ofertas B2C e B2B2C (*business to business to consumer*), este modelo de atendimento integrará as forças da nossa frente de Saúde Digital com as demais marcas do Grupo Fleury e parceiros Lab-to-Lab. Isso porque, desta forma, engajamos pacientes e empresas por meio de uma rede nacional de laboratórios.

### SAÚDE ID

Por meio da Plataforma da Saúde iD, oferecemos um *marketplace* em saúde dedicado a realização de exames e procedimentos com custos mais acessíveis, beneficiando especialmente as pessoas sem planos de saúde.

A plataforma disponibiliza alternativas acessíveis, completas e confiáveis, e representa um importante avanço para o Grupo quanto ao atendimento digital, nos permitindo ampliar o foco no cuidado integrado da saúde dos clientes.

Além disso, devido ao seu foco em expandir a disponibilidade de serviços médicos entre as classes C, D e E, a plataforma tem um importante papel para que o Fleury atinja a meta de difundir o acesso à saúde desse recorte populacional.

Ao longo de 2023, com o uso de ferramentas de automação e Inteligência Artificial (IA), trabalhamos em aprimoramentos no site e em toda a jornada de atendimento para facilitar a experiência de compra.

O processo agora se tornou mais simples e eficiente: a plataforma converte o pedido médico em texto, identifica os exames solicitados e utiliza de sinônimas e localização para montagem automática do carrinho de compras, aperfeiçoando as ferramentas de busca com expertise médica.

### NOVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

Em 2023, seguimos crescendo de forma orgânica, com a expansão das nossas unidades de atendimento. Ao todo, foram inauguradas dez unidades de atendimento de medicina diagnóstica, sendo:

- 1 unidade Fleury;
- 1 unidade a+SP;
- 3 unidades da marca Campana;
- 1 unidade Labclass;
- 1 unidade Weinmann;
- 2 unidades de Paulo Azevedo; e
- 1 unidade a+PI.

Em Novos Elos, foram inauguradas sete novas unidades de atendimento, são elas:

- 3 unidades da marca Vita;
- 2 unidades de Retina Clinic;
- 1 unidade da marca a+ ortopedia; e
- 1 unidade da a+ oftalmologia.



## Atenção secundária e terciária

Por meio de nossas especialidades em ortopedia, oftalmologia, infusões e fertilidade, oferecemos soluções completas para a jornada de saúde do paciente.

Em 2023, essa foi uma importante avenida de crescimento do Grupo Fleury, com destaque para o ganho expressivo de *market-share* e o lançamento de novos produtos em Novos Elos, que deve continuar a crescer em 2024.

### NOVOS ELOS

Passamos a ofertar no último ano novos produtos e serviços para além da medicina diagnóstica através do segmento Novos Elos, com destaque para o crescimento de novas especialidades em infusões e oftalmologia.

### INFUSÕES

A combinação de negócios com Pardini foi fundamental por permitir ampliar nossa atuação nacional, expandindo especialmente a oferta do serviço de infusões para as demais praças de atuação da Companhia, e alavancando a capilaridade existente. Além disso, o segmento de infusões também foi expandido na sua frente de atendimento móvel para diversas marcas do Grupo.

Outro avanço em Novos Elos foi a integração dos serviços do Fleury para a construção de uma jornada mais coordenada de pacientes crônicos, o que nos permite melhor acompanhar seus tratamentos e, conseqüentemente, oferecer uma experiência de atendimento de maior qualidade.

### OFTALMOLOGIA

Em oftalmologia, expandimos nosso mercado no Brasil através da marca a+ e nos consolidamos como um grande *player* nacional. Para melhorar a jornada de cuidado, conectamos a saúde ocular com a saúde integral do paciente, com foco nos diagnósticos de retinopatia diabética a fim de integrar exames oftalmológicos com exames relacionados à diabetes e glaucoma.

Esta complementariedade de soluções nos permitiu aperfeiçoar o fluxo de pacientes, agregando valor aos atendimentos ambulatoriais nas unidades do Grupo. A conexão de toda a jornada de saúde do paciente é fundamentada em um modelo de **cuidados de saúde baseados em valor** (ou VBHC, *Value-based health care*, na sigla em inglês). Dessa forma, também estabelecemos protocolos em todo o Grupo para padronizar toda a nossa rede de atendimento.

### TOXICOLOGIA

No ano de 2023, a área de Toxicologia Forense aumentou significativamente o escopo de drogas monitoradas em queratina, com a validação de mais de 50 novas substâncias. Os ensaios foram desenvolvidos por cromatografia líquida de ultra eficiência acoplada a espectrometria de massas em tandem, reconhecida como padrão-ouro para pesquisa e quantificação de drogas de abuso.

Todos os métodos desenvolvidos foram acreditados pela ISO/IEC 17025 e CAP-FDT, posicionando o Grupo Fleury como o primeiro laboratório do país a ter esse escopo completo de drogas com

acreditação nacional e internacional, e aumentando nosso nível de serviço na área forense, com entrega ágil e baixo custo operacional.

Na área ocupacional, foi implantado o projeto Enterprise Toxicologia, com o objetivo de aumentar a completividade dos exames toxicológicos, baseado na otimização e adequação dos fluxos produtivos com foco na redução de tempo e custo.

A modernização do setor e implantação de fluxos automatizados resultou em um aumento de segurança e qualidade dos resultados para os pacientes, bem como redução de riscos de extravios de amostras e acidentes biológicos.

Ainda em 2023, nessa frente foi realizada uma ação em parceria com o Ministério de Trabalho focada na oferta de exames toxicológicos a caminhoneiros.

Estes exames têm significativo impacto social para a segurança nas estradas e contribui com a Operação Jornada Legal que visa combater jornadas exaustivas desses trabalhadores, além de consistir em uma boa prática alinhada aos direitos humanos.

## HOSPITAIS PARCEIROS

A atuação em hospitais oferece ao Grupo Fleury:

- Presença em um ecossistema mais completo em casos geralmente mais complexos;
- Oportunidades de construção de parcerias em linhas de cuidado diversas;
- Conexões para viabilizar ações nas áreas de fertilidade, infusões e cirurgias;
- Relacionamento com *players* importantes na área médica, com ganhos para ativação médica, publicações científicas e desenvolvimento de inovação conjuntas;
- Diversificação de portfólio de atuação; e
- Visibilidade para divulgação da marca em outros serviços de saúde.

## DESTAQUES 2023

Em 2021, anunciamos o Genesis Genomics, uma parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein para criar uma *joint-venture* que propicie um ambiente intenso de produção científica e de geração de conhecimento em benefício ao desenvolvimento de soluções integradas na área da genômica.

**Ao longo de 2023, ampliamos a atuação dessa parceria,** oferecendo um maior portfólio de produtos de genômica, estratégia que deve se manter em crescimento no próximo ano.

---

Além da parceria com o Einstein, passamos a prestar serviços para outros hospitais na área de análises clínicas. A área de negócios B2B é responsável pela gestão dessas parcerias – que somaram uma atuação nacional em 31 hospitais em 2023, trabalhando de forma contínua na busca por oportunidades de novos serviços e colaborações.



## Atendimento aos clientes

GRI 3-3

### ATENDIMENTO DIGITAL

A jornada do paciente descreve todos os eventos ao longo do seu ciclo de cuidado, o que inclui diversos pontos de contato com o Fleury durante o atendimento.

Buscando melhorar esse acompanhamento, em 2022 iniciamos a implementação do Agendamento Digital, que permite aos clientes agendarem seus procedimentos através do site ou celular, bem como buscar resultados de exames, consultar valores e descontos, pesquisar a cobertura da sua rede e encontrar a unidade de atendimento mais próxima. Disponível 24h por dia, todos os dias da semana, a iniciativa trouxe simplicidade e agilidade para o agendamento de exames.

Devido aos bons resultados no ano de lançamento, em 2023 implementamos melhorias no processo e expandimos seu escopo. Uma dessas melhorias foi a implementação de ações de UX (experiência do usuário) para aprimorar a usabilidade das ferramentas a fim de garantir maior fluidez desde o agendamento dos exames, até o atendimento do paciente dentro da unidade.

**Como resultado, fechamos o último ano com cerca de 26% de todos os agendamentos e reagendamentos da marca a+SP sendo realizados de maneira digital, frente a 10% em 2022. Considerando a representatividade de todos os autosserviços digitais oferecidos em a+ SP, alcançamos 30% de representatividade, frente a 13% no ano anterior.**

Ao todo, somamos mais de 80,5 mil serviços utilizados através do atendimento digital levando em conta as marcas a+SP e LabsRJ. Isso permitiu o agendamento e reagendamento de 48,5 mil procedimentos, conquistando 8,9 mil clientes em 2023. Para o próximo ano, esperamos expandir ainda mais o número de agendamentos realizados através de nossas plataformas digitais, bem como ampliar as marcas cobertas por esse serviço.

Outro case de sucesso que merece destaque é a retomada no crescimento da marca Campana, primeiro laboratório 100% digital do país que opera somente através de atendimento *on-line*. Ao longo do último ano, a marca foi impulsionada através das ações de um Grupo de Trabalho plural focado em promover transformação de forma inovadora em termos de estrutura, segurança do paciente e eficiência na cadeia de fornecimento.



Saiba mais sobre a marca Campana [aqui](#).

### ATENDIMENTO MÓVEL

Através da modalidade de Atendimento Móvel, nossas equipes especializadas em exames clínicos se deslocam, mediante agendamento prévio, para o local indicado pelo paciente para a realização de procedimentos simples, como aplicação de vacinas, Holter, eletrocardiograma, análise clínica, ultrassonografia, dentre outros. Assim, garantimos o melhor cuidado às pessoas com atendimento humanizado e de qualidade.

Entre 2020 e 2021, com a pandemia de COVID-19, o Atendimento Móvel apresentou crescimento significativo devido às restrições à circulação de pessoas e aumento na demanda por exames. Apesar do arrefecimento da pandemia e a retomada à normalidade, esta modalidade de atendimento continuou apresentando crescimento devido à expansão para novas praças, adquirindo cada vez mais relevância na Companhia.

Em 2023, evoluímos nesse segmento com oferta de novos serviços, como furo de orelha, aplicação de novas vacinas e laserterapia, e inovamos também com a oferta de Holter sem fio. Outro ponto relevante para esse crescimento foi a implementação de ferramentas de roteirização otimizada, que permitem maior rapidez no atendimento e, conseqüentemente, aumenta o número de agendas para a realização de procedimento em mais pacientes.

O crescimento orgânico do Atendimento Móvel é uma vertente estratégica do Grupo Fleury, pois permite nossa inserção em cidades onde não possuímos lojas físicas. Além disso, esse modelo de negócio traz resultados muito positivos para a agenda ESG.

Em 2023, reduzimos 1,4 milhão de quilômetros em deslocamento, o equivalente a 34 voltas ao redor do planeta Terra. Em decorrência da redução do deslocamento, evitamos as emissões de gases de efeito estufa (GEE) em 2.899,76 toneladas de dióxido de carbono (tCO<sub>2</sub>).

## LAB-TO-LAB

Um dos maiores ganhos da combinação de negócios com Pardini, que se iniciou em 2023, foi a integração dos segmentos de atuação de Fleury com o Lab-to-Lab, uma frente focada na prestação de serviços a outros laboratórios, clínicas e hospitais.

A proposta de valor do Lab-to-Lab integra tecnologia e investimentos amplos em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), aliados à uma estrutura de custos competitivos, para prestar assessoria médica de qualidade baseada em um modelo logístico de alta complexidade, com confiabilidade de resultados e rápido tempo de resposta (*turnaround time*) para concluir um processo.

Com expertise nas áreas de análises clínicas, diagnóstico por imagem, vacinas, testes oncológicos de alta complexidade, medicina personalizada, dentre outras especialidades, o segmento de Lab-to-Lab foi responsável por cerca de 45% do volume de exames realizados pelo Grupo no último ano.

**Isso corresponde a mais de 20 áreas técnicas da Companhia, atendendo mais de 7 mil clientes em mais de 2,2 mil cidades, com 400 rotas logísticas que percorrem 93 mil km diariamente.**

No último ano, o Grupo Fleury aderiu também ao Enterprise através da integração com Pardini (saiba mais na [página 52](#)). Esse sistema inovador permite que o cliente de Lab-to-Lab acompanhe, em tempo real, o *status* de seus exames, promovendo maior transparência e rastreabilidade durante todas as etapas do atendimento.

Em 2023, também ampliamos nosso portfólio de exames. A operação de Lab-to-Lab mostrou muitas sinergias com o laboratório de referência (LARE) do Fleury, nos permitindo oferecer pacotes mais aderentes a cada segmento de clientes – considerando marcas de acesso, nível intermediário e *premium*.







## Satisfação dos clientes

GRI 2-29 | 3-3

Acompanhamos diariamente o nível de satisfação dos clientes por meio da métrica Net Promoter Score (NPS), além dos índices de reclamação e taxas de elogios. Os dados gerados são analisados e embasam melhorias em nossos produtos e serviços, funcionando como termômetros para o relacionamento com a nossa base de clientes.

Em 2023, alcançamos um NPS médio de 77,73, considerado o resultado consolidado para Fleury e Pardini que, em 2022, alcançaram NPS médio de 76,76 e 75, respectivamente.

A meta do Grupo para 2023 era alcançar um NPS de 76,20, ficando acima do estipulado.

No último ano, 3,85% da nossa base de clientes de Fleury e 9,32% de Pardini contribuíram com a pesquisa.

Ano	2020	2021	2022	2023*
Resultado	74,16	72,22	76,76	77,73
Meta	76,70	76,03	75,95	76,20
% resposta	4,91%	4,21%	4,24%	3,85% (Fleury) e 9,32% (Pardini)

\*Os dados de 2023 consolidam os resultados de Fleury e Pardini. Os dados de 2020, 2021 e 2022 referem-se somente à Fleury.

## A voz dos nossos clientes

GRI 2-25

Para atender às necessidades e melhorar a experiência dos clientes, contamos com uma **Ouvidoria** e um **SAC** para o recebimento de relatos e reclamações via telefone, fale conosco, *e-mail*, *chat*, redes sociais, verbalmente em nossas unidades ou formulários de opinião.

Ambos os canais são responsáveis pelo tratamento das reclamações junto aos clientes e áreas de interface, gerando dados para que as áreas possam desenvolver planos de ação.

Periodicamente, promovemos o **Conselho de Clientes**, que dá ainda mais voz e poder a esse público. A iniciativa promove encontros entre clientes e executivos durante um café da manhã. Nessas ocasiões, os clientes compartilham *feedbacks* e são discutidas propostas de melhorias.

Ainda, dispomos do **Fórum Sênior** que reúne gerentes e diretores para a gestão de indicadores e abordagem de temas críticos, com a discussão de ações estratégicas e sistêmicas.

### EFETIVIDADE DOS MECANISMOS DE QUEIXA

Em 2023, para as marcas do Grupo Fleury, o índice de finalização de manifestações junto aos clientes foi de 95,6% e o SLA em até 4 dias úteis foi de 71,4%. Para as marcas do Grupo Pardini, 88% das manifestações foram finalizadas com um índice de resolutividade (SLA) de até 24 horas úteis.

## Atuação médica

O Grupo Fleury está comprometido com a preservação da cultura de excelência médica e queremos sempre elevar a qualidade dos nossos serviços, implementando iniciativas para aperfeiçoar a qualidade do nosso corpo técnico.



### AMPLIAÇÃO DO QUADRO MÉDICO

A combinação de negócios com Pardini ampliou o quadro médico da Companhia, que passou a contar com mais 600 profissionais, que se juntaram aos mais de 4 mil profissionais de diferentes especialidades que já atuavam no Grupo Fleury.

**Em 2023, a atuação médica da Companhia atingiu resultados positivos**, que ajudam a consolidar o Grupo Fleury como uma das empresas mais respeitadas do setor, liderando a transformação da área de saúde no país.

No último ano, a área de análises clínicas e o centro de diagnósticos da Companhia realizaram:



### ANÁLISES CLÍNICAS

- **111.345.719 exames**, sendo **1.367** realizados por médicos preferenciais solicitados pelos clientes;
- **84.250 consultorias médicas** para discussão e esclarecimento de laudos emitidos;
- **180.831 comunicações de exames** com resultados críticos que garantiram a segurança do paciente;
- **11.618 recoletas evitadas**, evitando desconforto adicional aos pacientes;
- **3.143 relatórios integrados** para oferecer um diagnóstico que reúne várias especialidades clínicas; e
- **2.550 registros de treinamentos**, participação em eventos, cursos e conclusão de estudos registrados pelos médicos.



### CENTRO DE DIAGNÓSTICOS

- **6.208.894 exames**, sendo **420.935** realizados por médicos preferenciais solicitados pelos clientes;
- **405.952 consultorias médicas** para discussão e esclarecimento de laudos emitidos;
- **5.473 erros de laudos evitados** pelos processos de qualidade que garantiram a segurança do paciente;
- **94.035 relatórios integrados** para oferecer um diagnóstico que reúne várias especialidades clínicas; e
- **20.097 registros de treinamentos**, participação em eventos, cursos e conclusão de estudos registrados pelos médicos.

### COMISSÃO DE CULTURA MÉDICA

Contamos com uma Comissão de Cultura Médica, cujo objetivo é assegurar a excelência no atendimento e a segurança dos pacientes, promovendo, difundindo e aprimorando a cultura médica e de saúde, que balizam a estratégia da Companhia.

Criada para ser um órgão consultivo e técnico que apoia e assessoria a Diretoria Executiva em suas decisões que envolvem saúde, a Comissão é composta por até 11 membros, indicados pela Diretoria Executiva para exercerem mandatos unificados de dois anos com a possibilidade de reeleição. As reuniões ocorrem de forma ordinária, a depender do calendário de atividades proposto pelo Coordenador, e de forma extraordinária conforme solicitação dos membros.

É esperado que membros da Comissão, que não fazem jus a qualquer remuneração adicional, preencham requisitos como formação e experiência profissional compatível com o desempenho de suas atribuições, além de compartilharem os valores e princípios éticos que orientam as condutas da Companhia.



### NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE (NSP)

Desde 2015, contamos com o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), formado por um grupo multidisciplinar de médicos e enfermeiros do Grupo Fleury que prezam pela garantia de um atendimento seguro ao paciente, desde o agendamento até a execução dos exames e a entrega dos resultados.

Na prática, o NSP garante a identificação correta do indivíduo e o cumprimento das normas de higiene das mãos em serviços de saúde, além de cuidar da manutenção da rotina de segurança de prescrição, uso e administração de medicamentos, e auxiliar na prevenção de quedas nas unidades e nos ambientes corporativos.

### DESENVOLVIMENTO DO CORPO MÉDICO

A fim de garantir que nosso corpo médico aprimore seus conhecimentos técnicos, oferecemos capacitação de forma integrada às demais ações de treinamento e desenvolvimento da Companhia.

Após a integração de Pardini, buscamos assegurar um alinhamento de competências através de encontros promovidos entre médicos de Fleury e Pardini para permitir trocas de experiências e fortalecer conexões, com ganhos também à cultura organizacional.

Confira, a seguir, algumas iniciativas implementadas para desenvolver o corpo médico.



## PROGRAMA NEXO

O Programa NEXO fomenta o desenvolvimento de lideranças médicas do Grupo.

No último ano, o Programa contou com a participação dos colaboradores e líderes médicos advindos de Pardini e incluiu todas as regionais do Grupo. Os temas abordados foram:

- Gestão de Negócio;
- Comunicação Conversas Essenciais;
- Gestão e Mediação de Conflito;
- Gestão da Mudança e Complexidade das Organizações;
- Gestão de Pessoas e Inteligência Emocional;
- Habilidades de Liderança e *Accountability*;
- Aprimorando *Soft Skills* pelo *Coaching*;
- Influência e Tomada de Decisão; e
- Desafios da Liderança na Organização Contemporânea.

Como resultado, contamos com 97 participantes no Programa, sendo nove pesquisadores e 88 médicos.

## PROGRAMA FELLOWS

O Programa *Fellows*, convida médicos para participar de mentorias exclusivas e oferece a oportunidade de ingresso em um programa de residência em Diagnóstico por Imagem.

Em 2023, participaram da iniciativa 25 *fellows* nas regionais do Rio de Janeiro e de São Paulo.

### Programas do Rio de Janeiro:

- Tomografia e Ressonância gerais (cinco *fellows*);
- Imagem do Abdome (dois *fellows*); e
- Neurrorradiologia (um *fellow*).

### Programas de São Paulo:

- Imagem Cardiovascular (um *fellow*);
- Imagem do Abdome (um *fellow*);
- Medicina Interna (quatro *fellows*);
- Imagem Musculoesquelética (cinco *fellows*);
- Tomografia e Ressonância gerais (quatro *fellows*); e
- Imagem da Mama (dois *fellows*).

Os *fellows* participaram da construção de pré-laudos dos exames das suas áreas, seguido de atividades de tutoria e reuniões para a discussão de casos, de artigos científicos e revisão da literatura médica da área.

Os participantes também compareceram a reuniões mensais divididas por especialidade médica e dos *workshops* que compõem o Curso de Educação Continuada em Imagem.

Ainda no âmbito do programa, foram desenvolvidos, juntamente com os tutores, trabalhos apresentados em congressos, como o Congresso Brasileiro de Radiologia e a RSNA (Sociedade Radiológica da América do Norte).

## INCENTIVOS AO CORPO MÉDICO

### PROGRAMA MÉDICO DE EXCELÊNCIA

Por meio do Programa Médico de Excelência, valorizamos e reconhecemos médicos que tiveram desempenho de destaque no último ano com uma remuneração variável conforme suas entregas e esforços na busca de conhecimento. Esta forma de incentivo a curto prazo contribui, inclusive, para a retenção de talentos na Companhia.



# Inovação e transformação digital

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados



# Inovação

GRI 3-3

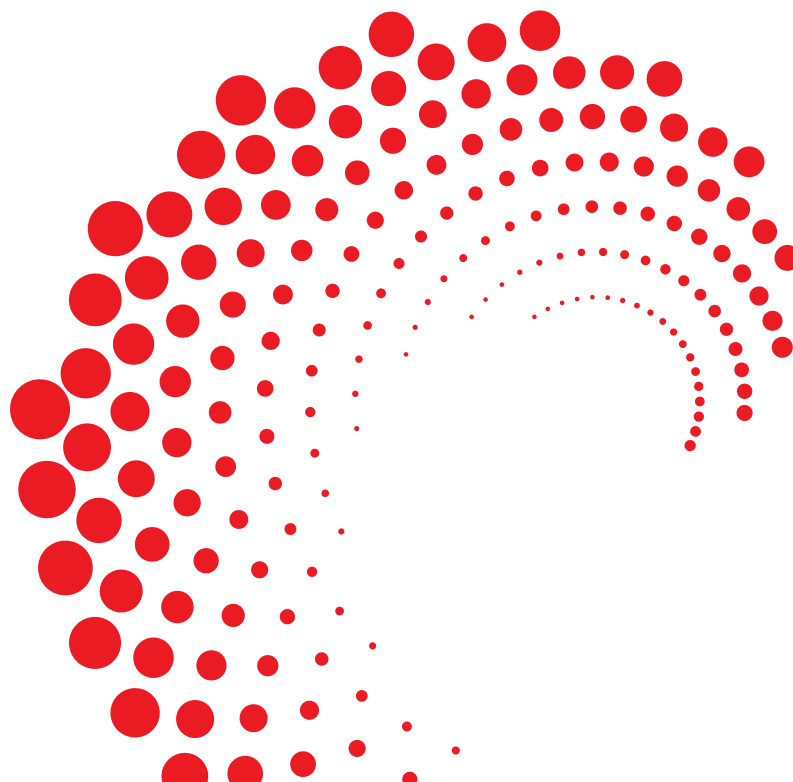
A inovação é um dos nossos diferenciais competitivos mais relevantes e um ponto central em nossa estratégia.

A partir do investimento sistemático em pesquisa, desenvolvimento e implementação de novas tecnologias, contribuimos para o conhecimento científico e para avanços importantes da medicina, tornando a jornada de saúde do paciente mais completa e integrada.

**Em 2023, foram investidos R\$ 21,5 milhões em P&D para a implantação de 581 novos produtos, serviços e novas metodologias que caracterizam melhorias e aprimoramentos no nosso portfólio.**

Esses projetos de inovação incremental geraram uma redução de custo anual de mais de R\$ 20 milhões relacionados a maior eficiência de nossos procedimentos, como a inclusão de estratégias de automação e miniaturização no preparo de amostras.

Também proporcionaram benefícios aos nossos pacientes, com a ampliação de nossos produtos e redução no prazo de emissão de resultados, e ao meio ambiente, por meio da redução da geração de resíduos.



## Pesquisa e desenvolvimento

O Grupo Fleury tem um forte legado na área de P&D. Com a combinação de negócios com o Grupo Pardini, que já dispunha de uma maturidade tecnológica, foi possível explorar novas áreas de pesquisa e desenvolvimento e gerar importantes avanços para a Companhia em pesquisa médica.

Ao todo, foram contabilizadas mais de 50 mil horas de esforço dos times dedicados às áreas de P&D e inovação em 2023, contribuindo para o avanço do portfólio do Grupo Fleury em medicina de precisão, aprimoramento de metodologias e de produtos digitais voltados à saúde.

Estes avanços colocam a Companhia em uma posição de vanguarda no que tange os avanços em tecnologia com foco na experiência dos colaboradores, dos médicos e dos pacientes.

Confira, a seguir, as principais iniciativas na frente de P&D no ano de 2023:

### PRODUÇÃO CIENTÍFICA

Temos nos posicionado nos principais fóruns de discussão científica, por meio da participação ativa em congressos nacionais e internacionais, publicações de artigos científicos e elaboração de patentes.

#### Em 2023, foram publicados 66 artigos científicos com elaboração, participação e contribuição intelectual do Grupo Fleury.

Entre os artigos publicados, destaca-se a contribuição do Grupo na área de imunologia, envolvendo o uso de edição gênica e detecção de autoanticorpos<sup>1</sup>, uso de ferramentas de *big data* e Inteligência Artificial para apoio a prática laboratorial<sup>2</sup> e radiologia<sup>3 4</sup>.

A equipe de Microbiologia do Hermes Pardini fechou 2023 com 11 artigos publicados em revistas científicas nacionais e internacionais de grande relevância nos meios acadêmico e científico.

Merecem destaque o trabalho intitulado “Análises genômicas de cepas atoxigênicas de *Corynebacterium diphtheriae*

isoladas de lesões cutâneas no Brasil”, que foi apresentado durante o Congresso Brasileiro de Infectologia<sup>5</sup>, e a publicação sobre a primeira caracterização da bactéria *Corynebacterium guardiae* no mundo, envolvendo também instituições de outros países<sup>6</sup>.

Nossa equipe de radiologia e diagnóstico por imagem participou do mais relevante congresso da área, o Congresso Americano de Radiologia (RSNA), com mais de 15 trabalhos científicos publicados, sendo que três deles foram premiados e convidados para publicação na Revista da Sociedade de Radiologia da América do Norte.

No congresso da International Skeletal Society, o trabalho apresentado pelo Grupo Fleury sobre síndrome compartimental crônica recebeu o prêmio de melhor trabalho.

Ainda no ano de 2023, obtivemos a aprovação de uma patente relacionada ao diagnóstico de leucemia aguda utilizando a tecnologia de microarranjos de expressão gênica.

<sup>1</sup> Keppeke GD, Diogenes L, Gomes K, Andrade LEC. "Untargeting" autoantibodies using genome editing, a proof-of-concept study. Clin Immunol. 2023 Jun;251:109343.

<sup>2</sup> Cavalcante LBCP, Brandão CMÁ, Chiamolera MI, Biscolla RPM, Junior JVL, de Sá Tavares Russo P, Morgado JPM, de Francischi Ferrer CMA, Vieira JGH. Big data-based parathyroid hormone (PTH) values emphasize need for age correction. J Endocrinol Invest. 2023 Dec;46(12):2525-2533.

<sup>3</sup> da Silva LNM, Guimarães JB, Link TM, da Cruz IAN, Silva FD, Nico MAC, Filho AGO. Prevalence of phalangeal bone marrow edema on MRI before and during the COVID-19 pandemic and correlation with chilblain skin lesions. Skeletal Radiol. 2023 Sep;52(9):1721-1728.

<sup>4</sup> Cruz IAN, Fayad LM, Ahlawat S, Lederman HM, Nico MAC, Ormond Filho AG, Guimarães JB. Whole-Body MRI in Musculoskeletal Oncology: A Comprehensive Review with Recommendations. Radiol Imaging Cancer. 2023 May;5(3):e220107.

<sup>5</sup> Fernanda Diniz Prates, Flávia Figueira Aburjaile, Diego Lucas Neres Rodrigues, Marcus Vinícius Canário Viana, Lincoln de Oliveira Sant'Anna, Vasco Ariston Carvalho Azevedo, Louisy Sanches dos Santos, Max Roberto Batista de Araújo. ANÁLISES GENÔMICAS DE CEPAS ATOXIGÊNICAS DE *CORYNEBACTERIUM DIPHTHERIAE* ISOLADAS DE LESÕES CUTÂNEAS NO BRASIL. The Brazilian Journal of Infectious Diseases, Volume 27, Supplement 1, 2023.

<sup>6</sup> de Oliveira Sant'Anna L, Dos Santos LS, Araújo MRB, da Rocha DJPG, Ramos JN, Baio PVP, Del Peloso PF, da Costa Ferreira Leite C, Peixoto RS, Almuzara M, Vay C, Barberis C, Sangal V, Burkovski A, Aguiar ERGR, Mattos-Guaraldi AL, Pacheco LGC, Vieira VV. *Corynebacterium guardiae* sp. nov.: a new species of *Corynebacterium* from human infections. Braz J Microbiol. 2023 Jun;54(2):779-790.



## TESTE PARA DIAGNÓSTICO DE ALZHEIMER

Segundo informações do Ministério da Saúde, 1,2 milhão de pessoas vivem com alguma forma de demência e cerca de 100 mil novos casos são diagnosticados a cada ano<sup>7</sup>. Foi pensando nisso que, em setembro de 2023, trouxemos com exclusividade para o Brasil o novo teste diagnóstico para doença de Alzheimer.

O teste, chamado PrecivityAD2™, é realizado a partir de uma amostra de sangue periférico que é analisada por espectrometria de massa (EM) de alta resolução e por dosagem das proteínas que provocam alterações cerebrais relacionadas à doença de Alzheimer.

O teste, inclusive, é capaz de excluir a possibilidade da doença de Alzheimer, uma vez que muitas outras causas de comprometimento cognitivo, como depressão, apneia do sono, demência vascular e problemas metabólicos, podem mascarar-se como doença de Alzheimer, mas são tratáveis por meio de outros cuidados de saúde.

<sup>7</sup>Dados divulgados pelo Ministério da Saúde, disponíveis em: <https://bvsmis.saude.gov.br/conhecer-a-demencia-conhecer-o-alzheimer-o-poder-do-conhecimento-setembro-mes-mundial-do-alzheimer/>

O exame foi validado clinicamente em mais de 550 pacientes com perda cognitiva ou demência e comprovadamente auxilia na identificação da doença de Alzheimer em pacientes que apresentam comprometimento cognitivo leve ou demência.

No Brasil, o teste é disponibilizado pela marca Fleury Medicina e Saúde em parceria com a C2N Diagnostics, empresa de saúde de diagnóstico molecular. As amostras são preparadas na Central Técnica do Fleury e encaminhadas para avaliação nos Estados Unidos. O exame pode ser realizado mediante pedido médico e o resultado é liberado em cerca de 20 dias.



Saiba mais sobre o teste de Alzheimer [aqui](#).





### INOVAÇÃO EM RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Nossa equipe de radiologia e diagnóstico por imagem se destacou pela inovação e geração de conhecimento científico de relevância internacional.

Em 2023, desenvolvemos a primeira e inovadora descrição radiológica da alteração clínica conhecida como “COVID Toes” observada durante a pandemia de COVID-19 e revisamos o uso da ressonância magnética de corpo total em oncologia musculoesquelética.

No último ano, foram implantados mais de 126 novos exames, procedimentos em imagens e testes realizados em nossas unidades de atendimento. Entre eles, a oferta do teste de provocação oral alimentar, que detecta a alergia ao leite de vaca, uma patologia com maior incidência em crianças e recém-nascidos, importante ser diagnosticada o mais cedo possível.

### AMPLIAÇÃO DO PORTIFÓLIO DE TESTES EM ESPECTROMETRIA DE MASSAS

Em 2023, o leque de testes destinados à análise de marcadores tumorais foi ampliado com a inclusão de biomarcadores fundamentais no diagnóstico de doenças graves e potencialmente fatais.

Além disso, nosso portfólio de exames voltados ao monitoramento terapêutico de fármacos foi expandido para permitir o acompanhamento do tratamento de condições como artrite reumatoide e lúpus.

### DIAGNÓSTICO DE DOENÇAS AUTOIMUNES COM USO DE TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS

O uso de tecnologias de edição gênica para investigação de doenças autoimunes abre um novo horizonte diagnóstico, sendo o Grupo Fleury, o pioneiro no uso dessa tecnologia.

Em 2023, ampliamos o portfólio de exames com uso dos “ensaios baseados em células” (*Cell Based Assay*, ou CBA), o que expandiu nossas possibilidades para diagnósticos mais precisos e rápidos.

### INOVAÇÃO EM ANÁLISES CLÍNICAS

A área de Análises Clínicas passou por uma mudança de sede em 2023, com a inauguração do novo Núcleo Técnico Operacional do Brooklin (SP). Este movimento foi estratégico para a Companhia, pois trouxe a possibilidade de aumento da capacidade produtiva em 200% em relação à sede anterior, chegando até 500 mil testes processados por dia.

Um dos destaques, foi a instalação da linha de automação Roche Cobas Connection Modules (CCM), que simplificou os processos mantendo um alto grau de qualidade. Os módulos de entrada e saída dessa linha automatizada foram os primeiros da marca de equipamentos para medicina laboratorial instalados na América Latina, e o fluxo de circulação das amostras foi desenhado exclusivamente para a Área Técnica Central do Grupo Fleury.

A combinação de negócios com Pardini também trouxe oportunidades de *benchmark* no segmento de análises clínicas. A troca

de experiências entre as áreas trouxe uma importante otimização técnica e financeira em diversos testes, gerando uma economia de R\$ 1,2 milhão em 2023.

A sinergia entre as empresas permitiu a expansão de portfólio estratégico, como é o caso da ampliação da oferta exclusiva dos exames Oncotype, que alcançou diferentes regiões do país no último ano por meio da ampla capilaridade do segmento de Lab-to-Lab.

A integração expandiu também o parque de equipamentos para Patologia Digital do Grupo, reforçando a importância dessas ferramentas para o fortalecimento e otimização da atuação médica no diagnóstico anátomo patológico, sendo habilitador de soluções inovadoras, como uso de Inteligência Artificial para o diagnóstico clínico.

No total, a área de Análises Clínicas desenvolveu 285 projetos envolvendo melhorias e implantações de novos testes. Esse protagonismo é reforçado através de um robusto programa de educação continuada que, em 2023, ofereceu 120 horas de capacitações em inovação.

### PROJETO X DE TECNOLOGIA

Em 2023, lançamos o Projeto X de Tecnologia, que possibilitou o intercâmbio de conhecimentos e expertises entre as áreas técnicas Fleury e Pardini.

Por meio de uma plataforma tecnológica, o Projeto proporcionou uma interface para viabilizar o intercâmbio de amostras entre suas

respectivas unidades produtivas, seja de amostras oriundas do PSC (*Patient Service Center*) ou do Lab-to-Lab.

Além disso, possibilitou um corte de gastos com materiais e redução do volume de resíduos gerados.

Como resultado, o Projeto permitiu aumentar a eficiência operacional entre Fleury e Pardini, possibilitando o uso dos recursos produtivos da melhor maneira possível.

### SOLUÇÃO MEU FLEURY

Em parceria com o Laboratório de Engenharia de *Software* (LES) da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), o time digital do Grupo Fleury criou uma infraestrutura que integra ao histórico de exames do paciente os dados coletados pelos dispositivos *Apple Watch*, como frequência cardíaca, quantidade de passos e gasto calórico diário.

Essa solução, que recebeu o nome “Meu Fleury”, fornece um histórico completo dos dados de saúde dos pacientes, permitindo que os médicos tenham acesso às informações de saúde obtidas fora do consultório, buscando um diagnóstico e tratamento mais eficiente e personalizado.

### ENTERPRISE

No ano de 2023, o Núcleo Técnico Operacional de Vespasiano implantou a automação total no processo de execução (do inglês, Total Laboratory Automation – TLA) de mais de 250 mil exames por mês para investigação de alergias.

**Com o processo, nos tornamos o primeiro laboratório do mundo a processar exames de alergia utilizando a tecnologia TLA.**

A automação dos exames de alergia faz parte da ampliação do projeto Enterprise, criado em 2018 para revolucionar o processamento de exames de análises clínicas. A Enterprise é a segunda maior planta de automação laboratorial do mundo e oferece um Modelo Integrado de Inteligência em Medicina Diagnóstica, criado pelo Grupo Pardini, que revoluciona a forma como se processam exames de análises clínicas.

Com isso, estimamos uma redução de R\$ 141 mil referente aos gastos com insumos desperdiçados e uma economia de R\$ 1,5 milhão em decorrência da implantação de uma logística mais eficiente para a coleta de amostras.

#### ALÉM DISSO, PREVEMOS UMA REDUÇÃO DE:

- **10%**  
na quantidade atual de amostras identificadas com inadequações pré-analíticas;
- **8%**  
nas amostras com descumprimento de prazo;
- **8%**  
de amostras que precisam de coleta;
- **8%**  
no extravio de amostras;
- **10%**  
nos acidentes com material biológico; e
- **10%**  
com a operação de *headcount*.

## Inovação aberta

Em 2023, demos continuidade ao **Programa Impacta**, que busca apresentar soluções para os principais desafios ambientais, sociais e de governança da Companhia por meio da conexão com *startups* e empreendedores referência no tema.

O Programa é estruturado em duas vertentes – Solucionadora e Aceleradora.

1. A vertente “Aceleradora” visa potencializar *startups* em estágios iniciais que possam contribuir com soluções para as metas ESG de longo prazo do Grupo Fleury; e
2. A vertente “Solucionadora” tem como objetivo a implementação de pilotos de *startups* maduras, focados nos desafios atrelados à emissão de debêntures ESG da empresa.

Em abril do último ano, finalizamos a primeira edição do Programa com a participação de 13 *startups* (três na frente Solucionadora e dez na frente Aceleradora), dentre as 146 inscritas.

Em dezembro, lançamos a segunda edição, que recebeu mais de 100 inscritos e selecionou seis soluções inovadoras para apoiar a Companhia nos desafios relacionados à ampliação do acesso à saúde e gestão de mudanças climáticas. Conheça uma das iniciativas apoiadas:

### PROJETO VERTOWN

Focado na rastreabilidade dos resíduos gerados em toda a cadeia produtiva, o projeto foi selecionado na primeira edição do Impacta para apoiar a Companhia nos desafios relacionados ao controle e monitoramento da geração de resíduos.

Assim, ao aperfeiçoar esses processos, a iniciativa melhora a confiança dos dados coletados e registrados e, conseqüentemente, permite a padronização necessária para o cumprimento da legislação e a elaboração de planos de redução de resíduos gerados.

A ferramenta que já é utilizada em 50 unidades do Grupo, possibilita a automatização dos processos de gestão de resíduos do Grupo, centralizando os indicadores e métricas em uma única ferramenta para melhor acompanhamento dos processos.

Como resultado do projeto piloto, mais de 55 toneladas de resíduos foram devidamente gerenciados através da plataforma, evitando que mais de sete toneladas de resíduos fossem enviadas para aterros.



Clique [aqui](#) para saber mais sobre regulamento do Programa Impacta e os vencedores.

### PAPO DE INOVAÇÃO

Promovida pelo Grupo Fleury, a roda de conversa **Papo de Inovação** reuniu nossos colaboradores para aumentar o contato com as iniciativas de inovação da Companhia.

Junto a nossos parceiros, realizamos a entrega de mais um **Prêmio de Inovação do Grupo Fleury**, que desde 2015 reconhece e divulga projetos altamente inovadores oriundos da pesquisa nacional, com foco na área da saúde. Em 2023, as vencedoras foram:

- VUUPT, uma *logtech* especialista em roteirização, controle e gestão de operações em campo;
- Speedbird, *logtech* de entrega rápida de medicamentos e insumos;
- Quoretch, que oferece *holter* sem fio com coleta de dados para diagnósticos de arritmias cardíacas; e
- Nilo, um *software* de gestão e atendimento virtual para atenção primária de saúde.



Saiba mais sobre a iniciativa Papo de Inovação [aqui](#).

# Transformação digital

GRI 3-3

Ao investir em novas tecnologias, queremos trazer os pacientes ainda mais para o centro do cuidado, contribuindo para tornar a sua experiência mais fluida, completa e integrada, além de possibilitar o desenvolvimento de novas soluções para complementar sua jornada.

Assim, em 2023, o Grupo Fleury avançou com sua estratégia de transformação digital aumentando a eficiência no atendimento aos seus pacientes e tornando a sua operação mais veloz a partir de uma infraestrutura tecnológica que garante maior estabilidade.

Para impulsionar esse movimento, contamos, no último ano, com o apoio de uma renomada consultoria internacional na realização de um Planejamento Estratégico para Aceleração Digital da Companhia, considerando aspectos positivos de Fleury e Pardini.

Os trabalhos buscaram valorizar as principais competências e expertises de cada empresa, além de mapear os maiores desafios da organização no tema para a elaboração de planos de ação.

A experiência digital de atendimento foi elencada como tema prioritário no plano de ação para aceleração digital do Fleury, um trabalho também iniciado com as marcas a+ e Pardini.

## Digitalização de processos

Acreditamos que, através da tecnologia e da aceleração digital, somos capazes de facilitar o acesso à saúde, tornando mais céleres os processos de agendamento de exames e o atendimento nas unidades.

Em 2023, avançamos na digitalização dos nossos processos, por meio da integração da tecnologia e conhecimento médico em um sistema de apoio a decisão, que permite a liberação de alguns exames de forma automática, sem a interferência do colaborador.

Dos quase 103 milhões de exames realizados nas áreas técnicas do Grupo em 2023, cerca de 86% foram liberados por um processo automatizado, sem intervenção do médico ou analistas/assessores técnicos, incluindo especialidades de alta complexidade.

No último ano também estabelecemos a integração de sistemas, gerando as etiquetas de identificação dos tubos na ponta do processo, no momento da coleta. Isso gera maior consistência de dados, promove a segurança do paciente e traz mais agilidade ao processo.

## USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A tecnologia, especialmente da Inteligência Artificial (IA), amplia a qualidade dos exames e serviços oferecidos e a produtividade.

Ao automatizar este processo, melhoramos o fluxo e a eficiência dos procedimentos e geramos uma sólida base de dados que podem ser categorizados por outras ferramentas de IA conforme diagnóstico e desdobramentos, a fim de que sejam replicados em futuros casos similares.

Em 2023, agrupamos o uso de ferramentas de IA aos conhecimentos clínicos e laboratoriais de excelência da nossa equipe médica para identificar de forma mais ágil o diagnóstico de pacientes e, assim, priorizar os atendimentos nas unidades conforme nível de gravidade dos casos.

Também aplicamos IA na detecção de casos de aneurisma cerebral e de hemorragias cranianas, e para a identificação de lesões em casos de embolismo pulmonar.



# Cenário setorial e performance

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados



# Cenário setorial

## Crescimento da economia e demanda por serviços de saúde

Em 2023, observamos uma queda no índice de desemprego, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Ao final do ano, havia 8,1 milhões de pessoas desempregadas, resultando em uma taxa de desemprego de 7,4%, em comparação com os 7,9% registrados em 2022.

Paralelamente, observou-se um crescimento geral na economia e aumento do número de beneficiários. Esse crescimento, conforme constatado, superou a taxa de crescimento dos usuários de planos de saúde suplementar, indicando uma maior demanda por serviços particulares de saúde.

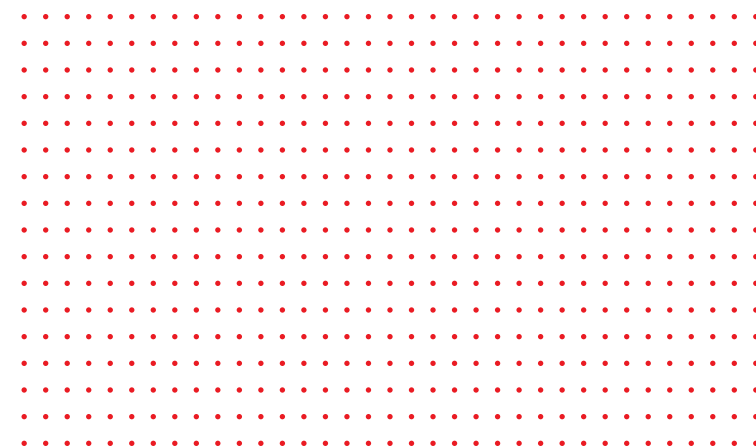
Em linha com essa tendência, dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) revelam um leve aumento no número de beneficiários de planos privados de saúde. No comparativo ano a ano, houve um acréscimo para 51 milhões de vidas em dezembro de 2023, em relação aos 50,1 milhões registrados em dezembro de 2022.

## Tendência ao envelhecimento da população

Parte da demanda crescente por planos privados pode ser explicada pela tendência a um envelhecimento da população brasileira, conforme dados do último censo produzido pelo IBGE.

Esse movimento demográfico tem ocasionado o aumento das doenças crônicas, demandando uma maior oferta de serviços de saúde para atender às necessidades específicas desse segmento da população.

Dados da Agência Nacional de Saúde (ANS) mostram que a prevalência das principais doenças crônicas é em média 119% maior na população idosa.



## Avanço de doenças crônicas entre a população

Conforme apontado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em um artigo de 2019, as doenças não transmissíveis representam um risco significativo à vida, com uma pessoa com menos de 70 anos morrendo a cada minuto devido a essas condições. Fatores como hábitos alimentares irregulares, uso de tabaco, nível de desenvolvimento econômico e poluição do ar podem potencializar estes riscos.

Assim, a incidência de doenças crônicas tende a crescer, trazendo impactos significativos tanto para a saúde pública, quanto para a saúde privada. Essa preocupação foi previamente analisada no mapa de riscos da Companhia, destacando o comprometimento com a segurança do paciente.

A materialização do risco associado ao crescimento das doenças crônicas exige que a Companhia se prepare estrategicamente, por meio do investimento em inovação e desenvolvimento de tratamentos e exames que atendam às novas demandas epidemiológicas. Esse preparo é essencial para enfrentar a crescente quantidade de atendimentos necessários para essa parcela da população.

Detalhamos na [página 49](#) nossas ações focadas em P&D e na [página 79](#), os esforços da Companhia em ampliar o acesso da população a serviços de saúde de qualidade.

## Juros alto e custo de capital elevado

O ano de 2023 ainda foi desafiador devido aos juros altos e ao custo de capital elevado. No entanto, o Grupo Fleury esteve bem-posicionado para enfrentar esses desafios.

A Companhia realizou um aumento de capital em 2022 e outros dois em 2023, fortalecendo sua estrutura financeira, o que a preparou para o ambiente de juros elevados observado no último ano.

## Disciplina financeira e rentabilidade saudável

Adicionalmente, temos perseguido uma estratégia voltada à disciplina na gestão de custos e despesas. Essa abordagem tem garantido uma rentabilidade saudável ao longo dos anos, permitindo à Companhia gerar lucros adequados para o setor de saúde.

A manutenção dessa abordagem ao longo dos anos, inclusive, tem sido um fator importante, contribuindo para o crescimento em todas as linhas de negócio, bem como para a obtenção de ganhos de produtividade.

Assim, graças a uma estratégia financeira sólida, uma boa posição em relação a um cenário de juros elevados, e uma disciplina na gestão de custos, a Companhia foi capaz de manter no último ano a sua rentabilidade saudável e continuar crescendo em um ambiente econômico desafiador.



## Desempenho operacional e financeiro

Encerramos o último ano com resultados positivos que comprovam a eficácia da estratégia de crescimento da Companhia, bem como o sucesso do primeiro ano da jornada de integração com Pardini.

Todas as linhas de negócio obtiveram ganhos de receita, o que reflete a disciplina da gestão financeira e o investimento do Grupo.

Os destaques do último ano se referem ao crescimento de Novos Elos e da marca a+, além da notável contribuição do segmento Lab-to-Lab nos resultados da Companhia.

A Receita Bruta contábil atingiu R\$ 6.961,3 milhões com elevação de 44,9% sobre o ano anterior. Desconsiderando os exames de COVID-19, o crescimento foi de 49,3%. A Receita Bruta pró-forma atingiu R\$ 7.745,6 milhões, crescimento de 9,7% em relação ao ano anterior. Desconsiderando os exames de COVID-19, o crescimento foi 14,3%.

As unidades de atendimento apresentaram crescimento de 30,2% (8,8% pró-forma), atingindo R\$ 4,9 bilhões em receita (R\$ 5,3 bilhões pró-forma). No período, a Companhia inaugurou dez novas unidades de medicina diagnóstica e sete unidades de Novos Elos. Em B2B, a receita contábil cresceu 119,2%, atingindo R\$ 1.364,3 milhões. No pró-forma, houve queda de 0,6% devido à descontinuidade de contratos com clientes.

As iniciativas de Novos Elos e Plataforma de Saúde continuaram apresentando crescimento de forma expressiva pela aquisição realizada no período e expansão orgânica. No ano de 2023, a Receita Bruta contábil oriunda dos Novos Elos e Plataforma de

Saúde totalizou R\$ 691,9 milhões (R\$ 693,7 pró-forma), com crescimento de 67,6% (63,9% pró-forma). A receita dessas iniciativas já totaliza 8,9% da Receita Bruta pró-forma do Grupo.

### Distribuição do valor adicionado

GRI 2-4 | 201-1

Valor Econômico Gerado (R\$)*	2021**		2022**		2023	
Receitas (R\$)	4.172.412.000		4.803.024.000		6.961.334.000	
Valor Econômico Distribuído (R\$)*	2021		2022		2023	
Custos operacionais	257.620.000	12,34%	496.457.000	20,10%	671.733.000	19,63%
Salários e benefícios de empregados	915.936.000	43,87%	1.085.743.000	43,95%	1.514.168.000	44,25%
Pagamentos a provedores de capital	333.995.000	16,00%	293.336.000	11,87%	399.635.000	11,68%
Pagamentos ao governo	562.949.000	26,96%	579.445.000	23,46%	815.338.000	23,83%
Reserva legal	17.496.000	0,84%	15.395.000	0,62%	21.188.000	0,62%
<b>TOTAL</b>	<b>2.087.996.000</b>	<b>100%</b>	<b>2.470.376.000</b>	<b>100%</b>	<b>3.422.062.000</b>	<b>100,00%</b>
Valor Econômico Retido (R\$)*	2021**		2022**		2023	
“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”	2.084.416.000		2.332.648.000		3.539.272.000	

\*Os dados de 2023 consolidam os resultados de Fleury e Pardini a partir de maio de 2023. Os dados de 2021 e 2022 referem-se somente à Fleury

\*\*Os dados de 2021 e 2022 foram corrigidos.



# Investimentos

Em 2023, os investimentos do Grupo Fleury totalizaram R\$ 413,8 milhões, estáveis na comparação com 2022, concentrando-se em três grandes frentes:

1. Manutenção e renovação do parque de equipamentos a fim de manter ou elevar a qualidade e a eficiência do atendimento em todos os segmentos (+33,1%, em relação a 2022);
2. Novas unidades, expansão de oferta em unidades e áreas técnicas (-40,8%, em relação a 2022); e
3. Infraestrutura da iniciativa digital e TI, com foco em melhorias nos agendamentos *on-line*, promoção de uma comunicação mais efetiva do cliente com a Companhia, reforços em segurança da informação e avanços nos sistemas e bancos de dados para gestão organizacional (+33,9%, em relação a 2022).

CAPEX (em R\$ milhões)	2022	2023	% ano a ano
TI/Digital	149,9	200,7	+ 33,9%
Renovação de Equipamentos Diagnósticos e Manutenção	76,2	101,4	+ 33,1%
Novas Unidades, Expansão de Oferta em Unidades e Áreas Técnicas	188,5	111,7	-40,8%
<b>TOTAL</b>	<b>414,6</b>	<b>413,8</b>	<b>-0,2%</b>



# Time de excelência

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados

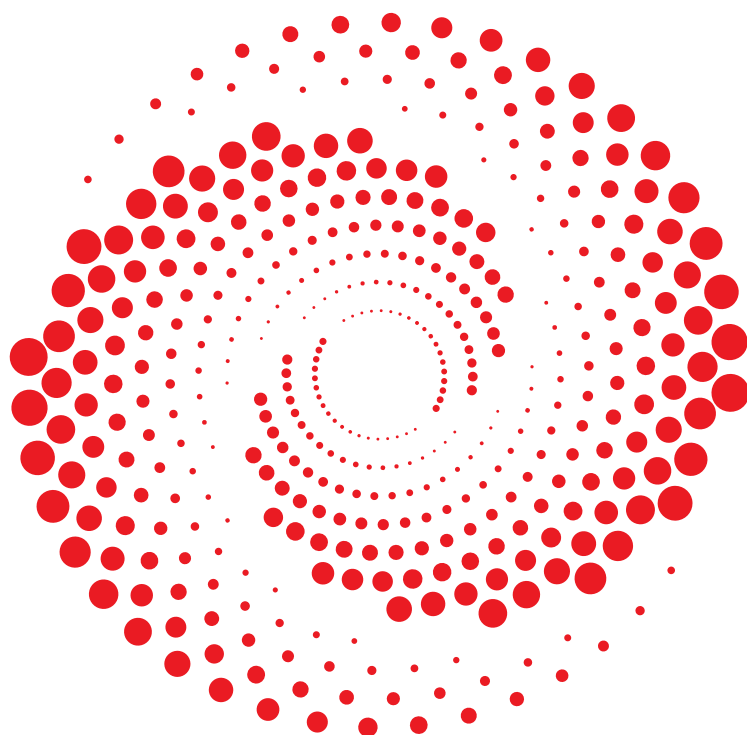


# Perfil das nossas pessoas

GRI 2-7

Nosso time de excelência é formado por 21.618 pessoas colaboradoras, distribuídas em todas as regiões do país. São elas que, juntas, dedicam-se diariamente para colocar o Grupo Fleury em uma posição de destaque no setor de saúde brasileiro como uma empresa referência em excelência médica, qualidade de atendimento, cuidado com os pacientes e inovação.

No último ano, este time de talentos cresceu. A combinação de negócios com o Grupo Pardini foi o principal fator para a ampliação do nosso quadro de pessoas colaboradoras, que expandiu cerca de 59% em relação a 2022.



## CARACTERÍSTICAS DA NOSSA CULTURA

1. **Valor da marca:** Temos 97 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.
2. **Propósito:** Cuidar de pessoas está no nosso DNA. É um propósito nobre, uma vocação, um trabalho que impacta vidas e salva vidas.
3. **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.
4. **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.

GRI 2-7

Por gênero*	2021	2022	2023
Homens	2.555	2.705	4.519
Mulheres	10.397	10.897	17.099
<b>TOTAL</b>	<b>12.952</b>	<b>13.602</b>	<b>21.618</b>

Por região*	2021	2022	2023
Centro-Oeste	202	209	484
Nordeste	10.753	1.336	1.645
Norte	0	0	534
Sudeste	1.203	11.251	18.125
Sul	794	806	830
<b>TOTAL</b>	<b>12.952</b>	<b>13.602</b>	<b>21.618</b>

\*Os dados de 2023 consolidam os resultados de Fleury e Pardini e não incluem Novos Elos. Os dados de 2021 e 2022 referem-se somente ao Fleury.



Na **página 7** do **Caderno Suplementar**, você pode conferir outros indicadores que traçam o perfil dos nossos colaboradores.



## Uma só essência

Conduzimos a combinação de negócios sob o conceito de jornada de integração, que se iniciou em 2023, produzindo significativos resultados em seu primeiro ano, e será continuada nos próximos, de modo a atingir novos patamares de crescimento e sinergia.

Inicialmente, devido à dimensão da operação, a combinação exigiu esforços coordenados, especialmente na frente de integração cultural, para capturar sinergias e proporcionar uma melhor experiência e adaptação entre os times.

Os trabalhos envolveram o apoio de uma consultoria especializada, além de uma frente de cultura organizacional focada na identificação de pontos comuns a ambas as Companhias, que pudessem se somar, formando uma identidade unificada.

Como resultado, lançamos uma campanha inspiradora com o mote **Somos uma Só Essência**. A iniciativa busca destacar unidade e coesão, bem como celebrar os valores e princípios compartilhados e alinhados ao propósito de oferecer serviços de saúde diagnóstica de alta qualidade e de fazer a diferença na vida dos pacientes.



Confira o vídeo-manifesto da campanha [aqui](#).

## Engajamento do time

Realizamos pesquisas regulares de engajamento e satisfação de colaboradores com o objetivo de avaliar, junto às nossas pessoas, a aderência ao propósito e aos valores da Companhia, bem como a percepção sobre o modelo de trabalho e modelo operacional.

Em 2023, a frente de cultura responsável pela integração com Pardini trabalhou com a implementação de pesquisas de satisfação e pesquisas de clima ao longo de toda a jornada do primeiro ano da combinação de negócios, a fim de propiciar uma melhor experiência de integração.

Como resultado, contamos com a participação de 55% dos colaboradores do Grupo Fleury\* e atingimos o resultado de 68% de NPS nas pesquisas para medir a satisfação com o andamento do processo de combinação de negócios.

Pesquisa de satisfação do time	2022	2023
NPS Promotor	70%	68%
Participação*	58%	55%

\*Os dados consideram somente Fleury.



# Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3 | 405-1

**Valorizamos e trabalhamos a diversidade, equidade e inclusão no Grupo Fleury** como uma oportunidade de reforçar nossos valores e princípios de respeito e cuidado com as pessoas.

Assim, atuamos para promover ambientes de trabalho que sejam reconhecidos como lugares inclusivos e acolhedores, capazes de atrair e oferecer chances de desenvolvimento pessoal e profissional para que todas as pessoas possam evoluir e maximizar seu potencial, seguras de poderem ser quem elas são.

## Governança

Para orientar a gestão do tema, contamos com uma **Política de Valorização da Diversidade e Inclusão** – elaborada com base no nosso Código de Confiança, na Declaração Universal dos Direitos Humanos e nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.

O documento formaliza o nosso posicionamento sobre o tema e estabelece as diretrizes e os princípios básicos que devem orientar sua gestão, definindo responsabilidades e a previsão de ações desenvolvidas para inspirar práticas respeitadas e inclusivas.

As estratégias para promover a diversidade, equidade e inclusão são coordenadas dentro do **Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão** e apoiadas pelos **Grupos Focais de Afinidade** (saiba mais na [página 65](#)), sob a liderança da área de ESG.

A atuação visa fomentar reflexões e sensibilizar as diversas áreas sobre a importância dessas questões, oferecendo apoio na adoção de práticas alinhadas com os compromissos e metas em diversidade assumidos publicamente pela Companhia.

À área de ESG ainda cabe levar às devidas instâncias as matérias que necessitem de aprovação.



Conheça [aqui](#) a nossa Política de Valorização da Diversidade e Inclusão.



## Compromissos públicos

Para apoiar a gestão e o acompanhamento da efetividade das iniciativas de diversidade, equidade e inclusão, o Grupo Fleury assumiu compromissos públicos voltados a aumentar a representatividade no Grupo como um todo e em posições de liderança até 2030.

O desafio envolve melhorar os indicadores de diversidade com foco em recortes específicos que foram priorizados: PCD, gênero, LGBTQIA+, étnico-racial e geracional.

### ELAS NA LIDERANÇA

Para apoiar o atingimento das metas de diversidade da Companhia, uma das iniciativas em andamento é o Elas na Liderança.

Lançado em 2023, **o Programa busca desenvolver e acelerar a carreira de colaboradoras pretas e pardas do Grupo Fleury** que almejam ocupar posições de liderança.

O programa foi criado considerando o cenário de prevalência de mulheres no quadro de pessoas do Grupo, inclusive na liderança – 79% do quadro geral de colaboradores é feminino e 70,5% dos cargos de liderança são ocupados por mulheres, havendo potencial de ampliação da representatividade feminina negra nestes cargos.

**79%** mulheres no Grupo Fleury

**70,5%** mulheres na liderança

**45%** mulheres pretas e pardas liderança

41% mulheres pardas e  
4% mulheres pretas na liderança

**2.058** mulheres pretas e pardas em cargos com o próximo nível de primeira liderança

A iniciativa contou com 280 mulheres inscritas, sendo que 20 foram selecionadas – 10 colaboradoras de Fleury e outras 10 de Pardini. A agenda de ações para autoconhecimento, letramento nas temáticas de diversidade, equidade e inclusão, capacitação em gestão de pessoas, além de mentoria executiva, se estenderá ao longo de 2024.



**280** inscrições



**+80** horas dedicadas ao processo de seleção



**10** aprovadas de origem Fleury



**10** aprovadas de origem Pardini

## VAGAS AFIRMATIVAS

Outra frente que faz parte das ações para promover a diversidade na Companhia é a reserva de vagas afirmativas através de nossas plataformas de recrutamento.

No último ano, disponibilizamos vagas para pessoas pretas, LGBTQIA+ e mulheres PCD, além de vagas em Saúde Digital para recrutamento de médicas e médicos, profissionais para atendimento, psicólogos e nutricionistas pertencentes a grupos historicamente minorizados.

## Grupos de Afinidade

Para articular iniciativas, além de endereçar as ações de promoção à diversidade e inclusão, contamos com Grupos Focais de Afinidade, liderados pela área de ESG. Os Grupos são formados por representantes de diversas áreas da Companhia, e se reúnem periodicamente para promover uma cultura organizacional inclusiva e diversificada, cooperando para fortalecer valores de DE&I.

Atualmente, contamos com seis grupos temáticos, que em 2023 seguiram ativos e com alta adesão entre as nossas pessoas. No último ano, como forma de aumentar a conscientização das lideranças sobre a importância de participar ativamente nos Grupos e estimular também a participação de suas equipes, lideranças sêniores passaram a atuar como *sponsors*.



## LIDERANÇA FEMININA

Reúne mulheres e homens que tenham interesse em discutir e pensar soluções para o bem-estar de todas as mulheres, promovendo a equidade de gênero.

- **Março (mês da mulher)**

A **igualdade de gênero** foi abordada ao longo de 2023 pelo Grupo de Liderança Feminina por meio do envio de *newsletters* mensais e promoção de *lives*, rodas de conversa e palestras voltadas ao tema.

O Grupo ainda promoveu oito encontros do **Programa Inspiração**, que contou com a participação de executivas da Companhia para compartilhar depoimentos sobre vida pessoal e carreira.

Ainda no âmbito do Grupo ocorreu a segunda edição da **Feira Mulher Empreendedora**, em São Paulo com objetivo de valorizar as colaboradoras e médicas que, além de atuarem na Companhia, empreendem com seus próprios negócios. A Feira representou uma oportunidade para estas mulheres apresentarem e venderem seus produtos e serviços.

## UZOMA

Atua na frente étnico-racial, por meio da construção de conhecimento em discussões, letramento racial e desenvolvimento de ações e projetos a favor da equidade racial.

- **Novembro (mês da consciência negra)**

A **temática étnico-racial** foi debatida na Companhia pelo grupo de afinidade Uzoma através da realização de *lives*, palestras e rodas de conversa especialmente em novembro, com eventos para o mês da Consciência Negra.

Pensando no acolhimento, valorização da cultura e da beleza em prol da equidade racial, o Uzoma promoveu uma ação de disponibilização de **toucas para cabelos crespos e cacheados** para todas as unidades do Grupo. As toucas foram oferecidas a todas as pessoas colaboradoras interessadas, corpo médico e pacientes.

O Uzoma promoveu a ação **Fomentando o Empreendedorismo Negro**. Foram mapeados e divulgados internamente 26 empreendedores pretos e pardos da Companhia em cinco estados brasileiros, para que as demais pessoas pudessem conhecer e apoiar seus trabalhos.

Ainda em 2023, com o apoio do Uzoma, tivemos a primeira contratação de médicos e médicas com **vagas destinadas a pessoas negras**. Ao total foram contratados 12 profissionais que se declararam pretos ou pardos.

## InclusiOn

Grupo voltado às pessoas com deficiência, neurodivergentes e aliadas. Tem como objetivo proporcionar a criação de vínculos saudáveis e mais respeitosos e engajamento.

- **Setembro Verde**

Em 2023, o grupo **InclusiOn** abordou a **deficiências e neurodivergências** com o envio de *newsletters* e com a promoção de *lives*, rodas de conversa e palestras com foco no mês de setembro, voltado para a conscientização sobre a inclusão de pessoas com deficiência.

## PRISMA

**Fomenta o envolvimento das pessoas na criação de um ambiente acolhedor, no que se refere à orientação sexual e identidade de gênero da comunidade LGBTQIAPN+.**

- **Junho (mês do orgulho)**

Em 2023, o grupo Prisma discutiu a **temática LGBTQIAP+** por meio do envio de *newsletters* e com a promoção de *lives*, rodas de conversa e palestras com foco no mês do orgulho, em junho.

O Prisma foi ainda responsável pela realização de treinamentos na Central de Atendimento ao Cliente (CAC) para promover o letramento sobre o tema e humanizar o atendimento a clientes LGBTQIAP+ nas unidades.

## #todasasPeSSoas

Tem o propósito de atuar de forma **interseccional**, traduzindo as ações em políticas e projetos. Para participar do grupo, é necessário ser integrante da Diretoria de Pessoas e Cultura.

## Geracional

Recém formado, o grupo é voltado às pessoas de todas as idades e tem o objetivo de fomentar relações saudáveis na companhia e **combater o etarismo**.

## Trilhas de aprendizagem em diversidade

Para fortalecer a consciência coletiva de nossa equipe sobre os benefícios de ambientes diversificados e inclusivos e para fornecer orientações sobre como prevenir e combater a discriminação no cotidiano, implementamos trilhas de aprendizagem sobre o tema.

Estas trilhas são aplicadas desde o *onboarding* de novos colaboradores, e contemplam módulos de conhecimentos básicos e específicos para aprofundamento em cada recorte de DE&I, acessíveis a todos os colaboradores.

Além disso, disponibilizamos um programa específico direcionado aos líderes da organização.

**Em 2023, a nossa Trilha de Aprendizagem em Diversidade e Inclusão do Grupo** recebeu o Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade da Prefeitura Municipal de São Paulo.

### PROJETO NOME SOCIAL

Em 2023, implementamos a Trilha de Aprendizagem “Projeto Nome Social”, voltada à preparação de atendentes, colhedores e líderes B2C para o atendimento de pessoas trans.

As ações incluíram uma mesa redonda *on-line* para colaboradores de todas as unidades de atendimento do Grupo, cursos em formato digital, além de programas de educação continuada e treinamentos comportamentais e científicos.

#### 01 MESA REDONDA

- **Público:** para todas as pessoas, de todas as praças
- **Participações:** 212 pessoas no formato síncrono + 186 no formato assíncrono

#### 02 CURSOS ON-LINE

- **Diversidade e Inclusão:** 1.735 participações
- **Empatia:** Como criar conexões fortes – 1.633 participações Diálogos Consultivos – 1.641 participações
- **Público:** para todas as pessoas, de todas as praças

#### 03 EDUCAÇÃO CONTINUADA “CONVERSA COM A DE&I”

- **Treinamentos comportamentais e técnicos (ação Times DE&I e EDC)**
- **Público:** B2C, Área Técnica e Médicos
- **1º Movimento:** Lideranças | **2º Movimento:** Operação

#### 04 TRILHAS DE FORMAÇÃO B2C E ÁREA TÉCNICA

- **Treinamentos comportamentais, técnicos e científicos**
- **Público:** B2C (Atendentes, Colhedores e Operadores de Telemarketing). Área técnica (Lideranças, Especialista e Técnicos)

\*As lideranças do Centro de Medicina (RJ), não entraram nessa análise, pois realizamos o treinamento no formato presencial.



## Iniciativas voltada a pessoas com deficiência, reabilitadas e neurodivergentes

### PROJETO TEACOLHER

O Projeto tem como objetivo aprimorar o atendimento aos pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e entender suas necessidades para que estas pessoas e suas redes de apoio tenham uma experiência leve e diferenciada dentro do Fleury.

Por meio dessa iniciativa, foi desenvolvido um modelo de capacitação interna aos colaboradores e médicos do Fleury contemplando:

- Personalização do atendimento destes pacientes;
- Capacitação da equipe para oferecer maior acolhimento aos pacientes e suas famílias;
- Estabelecimento de fluxos ágeis para evitar esperas longas; e
- Sensibilização e refino do conhecimento sobre o cuidado com estes pacientes.

Lançado em 2021, o Projeto TEAcolher ganhou força no último ano devido ao aumento no diagnóstico de pessoas com TEA e à crescente demanda por atendimento a esses pacientes, impulsionada, sobretudo pela relevância crescente do tema.

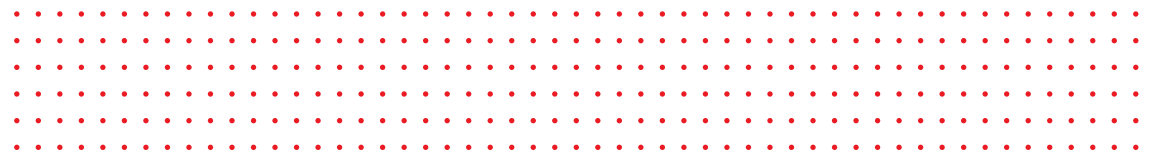
### EMPREGO APOIADO

O Programa Emprego Apoiado é uma parceria entre o Grupo Fleury e o Instituto Jô Clemente e visa a inclusão e a qualificação profissional de pessoas com deficiência intelectual ou transtorno do espectro autista.

Encerramos o último ano com cerca de 140 colaboradores atuando em nossas unidades de atendimento e áreas corporativas nas diversas regionais.

### CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO

A fim de orientar as equipes em relação ao atendimento às pessoas com deficiências ocultas e neurodivergentes, realizamos uma campanha de divulgação sobre o uso do cordão de girassol e de quebra-cabeça, e disponibilizamos estes itens também para uso conforme interesse dos colaboradores.



# Jornada do time

## Atração de talentos

GRI 3-3 | 401-1 | SASB HC-DY-330a.2

Para somar ao nosso time de excelência, buscamos pessoas talentosas e comprometidas com a jornada de cuidado e promoção da saúde de nossos pacientes, ao mesmo tempo em que contribuam para a expansão e evolução dos nossos negócios.

Ao incorporar esses aspectos culturais nas buscas por novos talentos, garantimos mais qualidade na execução do processo de escolha dos candidatos e mapeamento de perfis mais aderentes às nossas necessidades, além do cumprimento de requisitos e competências técnicas.

Todo o nosso processo de atração e seleção é conduzido no modelo remoto, considerando a praticidade e a possibilidade de ampliar o leque de candidatas. Nossas vagas são divulgadas em plataformas internas e externas, empresas parceiras, entidades relacionadas ao mercado de saúde e assessoria de imprensa.

### NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE

#### Novas Contratações\*

Por gênero	2020	2021	2022	2023
Homens	461	881	945	1.292
Mulheres	1.931	3.601	3.683	5.340
<b>TOTAL</b>	<b>2.392</b>	<b>4.482</b>	<b>4.628</b>	<b>6.632</b>

#### Taxa de rotatividade\*

Por gênero	2020	2021	2022	2023
Homens	21,0%	22,0%	29,7%	35,2%
Mulheres	19,0%	23,0%	29,2%	35,7%
<b>TOTAL</b>	<b>20,0%</b>	<b>23,0%</b>	<b>29,3%</b>	<b>35,6%</b>

\*Os dados de 2023 consolidam os resultados de Fleury e Pardini. Os dados de 2020, 2021 e 2022 referem-se somente à Fleury.



Na **página 13** do **Caderno Suplementar**, você pode conferir outros indicadores de contratação e rotatividade acompanhados pelo Grupo Fleury.



## Desenvolvimento de carreira

GRI 2-24 | 3-3 | 404-1 | 404-2

Para apoiar o desenvolvimento das nossas pessoas colaboradoras, disponibilizamos oportunidades de crescimento pessoal e profissional, habilitando-as para novos desafios em suas jornadas conosco.

Confira, a seguir, algumas das ações que se destacaram em 2023.

### TREINAMENTOS

Por meio da plataforma UniQi, oferecemos aos nossos colaboradores uma série de conteúdos de aprendizagem para capacitação técnica e comportamental que abordam temas diversos, como direitos humanos, combate à corrupção, diversidade e inclusão, dentre outros.

Encerramos 2023 com um total de 478,9 mil horas de treinamentos realizadas no Grupo, o que representa uma média de 22 horas de treinamentos realizados por colaborador, e um investimento médio de R\$ 253,56 por pessoa.



Na **página 16** do Caderno Suplementar, você pode conferir outros indicadores de treinamentos acompanhados pelo Grupo Fleury.





### FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS

Manter o padrão de excelência na entrega de soluções em saúde e estimular um ambiente dinâmico e inovador, passa necessariamente pela implementação de programas de desenvolvimento da próxima geração de lideranças do Grupo.

Conscientes dessa necessidade, investimos em iniciativas focadas na formação de líderes alinhados aos nossos valores e compromissos, que sejam capazes de dar sustentação às estratégias de longo prazo e que estejam prontos para enfrentar os desafios emergentes no cenário da saúde.

### PROGRAMA MIRA

Mira – de olho no futuro – é voltado à formação para líderes do Negócio, com o objetivo de capacitá-los em cinco trilhas de aprendizagem: Integração, Líder de Pessoas, Sistemas Operacionais, Líder Estratégico e Líder Empreendedor.

A formação possui mais de 25 macro temas e 142 horas de duração distribuídas em 18 dias com conteúdos síncronos e assíncronos. Ao todo, tivemos a participação de 330 líderes no último ano, o que representa 89,2% da liderança elegível ao programa.

### LÍDER QUE APRENDE

No último ano, o Programa Líder que Aprende contemplou mais de 30 lideranças do Pardini com o objetivo de potencializar o desenvolvimento destas pessoas.

### SUBSÍDIOS EDUCACIONAIS

Contamos com uma política de subsídios para cargos específicos que oferece aos colaboradores elegíveis, a oportunidade de acessar conteúdos para desenvolver seus conhecimentos e habilidades técnicas.

Em 2023, mais de 250 pessoas foram contempladas através de subsídios educacionais para participação em congressos, seminários, simpósios e cursos externos, considerando os desenvolvimentos pontuais e recorrentes.

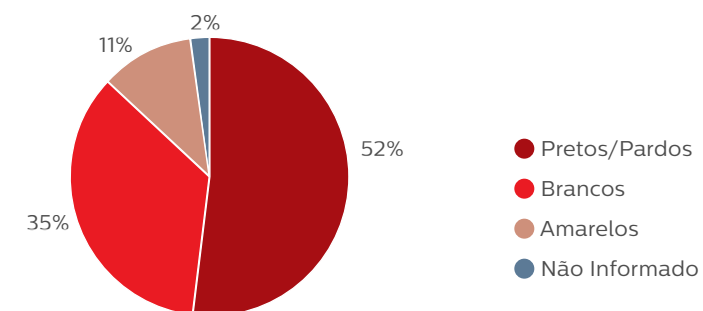
### PROGRAMA DE ESTÁGIO

Em 2023, realizamos mais uma edição do Programa de Estágio do Fleury, com o objetivo de proporcionar oportunidades para que os estudantes aprimorem os conhecimentos adquiridos durante os cursos técnicos e de graduação por meio de práticas vivenciais no ambiente corporativo.

O programa foi direcionado ao preenchimento de 174 posições de estágio na Companhia, sendo 56 posições de coleta (40 Fleury e 16 Pardini), 89 corporativas (66 Fleury e 23 Pardini) e 29 vagas de técnico nível superior (dois Fleury e 27 Pardini). Ao todo, recebemos 6.813 inscrições.

Dentre os aprovados, 52% se autodeclaravam negros (pretos ou pardos), resultado muito próximo à meta do programa para este recorte, que era de 53%.

### Perfil dos aprovados no Programa de Estágio



Os aprovados representam 71% de mulheres e 29% de homens, dos quais:

**35%**  
mulheres  
pardas

**9%**  
mulheres  
pretas

**69%**  
homens  
pardos





## PROGRAMA DE TRAINEE

Desde 2011, conduzimos um Programa de Trainee. Ao longo da trajetória da iniciativa, ocorreram cerca de 100 efetivações de trainees que passaram a compor o nosso quadro de talentos. Destes, dez alcançaram posições de gerência do Grupo.

O programa possui uma duração de 18 meses, seguindo um modelo de trabalho baseado na flexibilidade entre modelo presencial e *homeoffice*, e é dividido em três fases, sendo uma fase de imersão no *core business* da Companhia, posteriormente o desenvolvimento de um projeto estratégico e, por fim, a atuação junto às áreas.

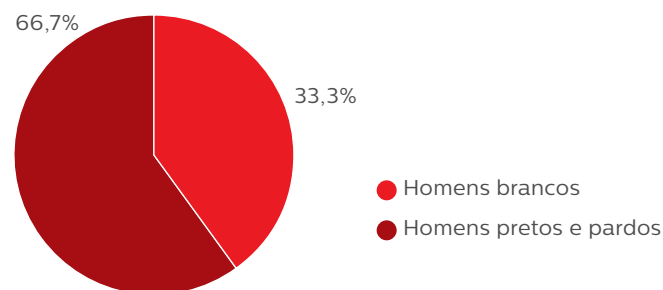
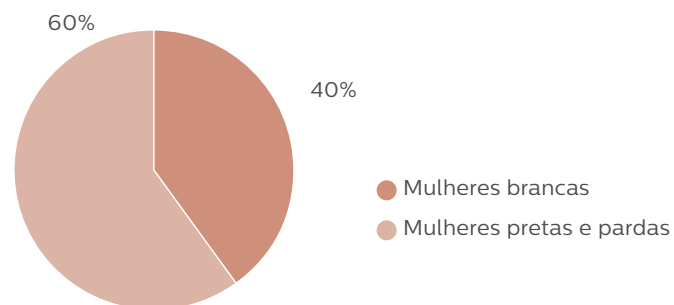
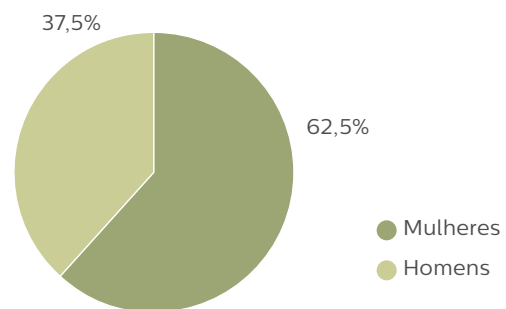
Para apoiar o crescimento e evolução dos participantes estão previstas ações educacionais, mentoria, trilhas personalizadas e ciclos de desenvolvimento.

Em 2023, o Programa contou com 8.656 inscritos e oito trainees selecionados. Confira, a seguir, o perfil dos participantes, bem como outros destaques da última edição.



Dos **8 trainees**, **6 foram efetivados**, o que representa **75%** de efetivação.

## Perfil dos trainees efetivados





## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

GRI 404-3

Aplicamos um modelo de avaliação multidimensional, que considera a aderência das nossas pessoas à cultura corporativa do Grupo, além de avaliar o atingimento de metas e o desempenho dos times.

Como a integração com Pardini se iniciou em 2023, ainda não vivenciamos um ciclo de avaliação de desempenho unificado, tendo seguido com o padrão de avaliação do Fleury em março, e o padrão de Pardini em setembro. Atualmente, estamos em processo de delimitação de competências e habilidades que esperamos principalmente das lideranças após a combinação de negócios para que, posteriormente, as avaliações sigam um modelo único.

Em 2023, nosso ciclo de desenvolvimento contou com a participação de 9,3 mil colaboradores e 1,2 mil líderes, contemplando, respectivamente, 70% e 93% do total elegível nesses cargos.

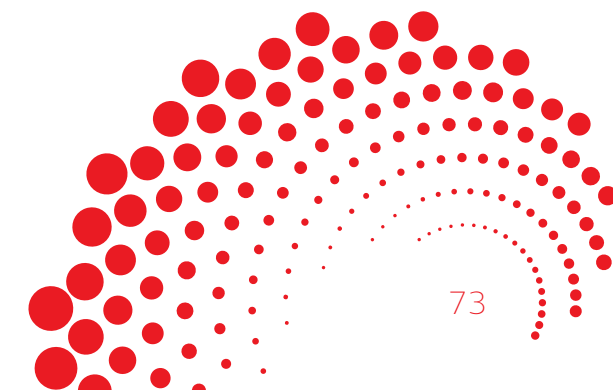
Em 2023, tivemos um aumento significativo no total de colaboradores avaliados em relação ao ano anterior, visto que somente 6,7% dos homens e 3,2% das mulheres receberam avaliação em 2022. Isso se deve à mudança de estratégia da Companhia de incluir todo o quadro funcional nas análises de desempenho e não somente as lideranças.

### Colaboradores que receberam análises de desempenho\*

Por gênero	Total avaliado	% do total por gênero
Homens	2.394	38%
Mulheres	8.164	11%
Por cargo	Total avaliado	% do total por cargo
Liderança	1.199	93%
Colaboradores	9.359	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10.558</b>	<b>48,8%</b>

\*Os dados consolidam os resultados de Fleury e Pardini.

\*O Ciclo de Desenvolvimento dos colaboradores é uma das frentes em que aplicamos o uso de ferramentas de People Analytics (PA). Essa ferramenta também é utilizada para o planejamento estratégico do nosso quadro de pessoas. Utilizamos a ferramenta Sisqual WFM para gestão das escalas de trabalho e mudanças de turnos dos colaboradores das unidades de atendimento. A escala é disponibilizada mensalmente de forma automática via ferramenta. A ferramenta em si é um WFM de mercado que possibilita a criação e manutenção das escalas de trabalho organizando por turno, especialidade clínica, gestão e unidade da escala mensal de cada colaborador considerando necessidade operacional, folgas, férias e regras da CLT.



# Saúde, segurança e bem-estar

Ao implementar ações voltadas ao cuidado com as nossas pessoas, buscamos mitigar os riscos e assegurar ao nosso time ambientes de trabalho seguros e sustentáveis para que possam prosperar.

## Sistema de gestão

GRI 3-3 | 403-1 | 403-8

A nossa **Política de Saúde e Segurança Ocupacional** estabelece as diretrizes e princípios que devem reger a gestão do tema, bem como as responsabilidades que cada ente da Companhia possui na promoção de um ambiente ocupacional seguro e livre de incidentes.

Para orientar as ações em nossas operações, contamos com um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO), que abrange todas as pessoas da Companhia e todas as atividades com riscos ocupacionais. Esse sistema é fundamentado nas diretrizes internas do Grupo Fleury e nas Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança no Trabalho.



Acesse [aqui](#) a nossa Política de Saúde e Segurança Ocupacional na íntegra.

A eficácia do Sistema é monitorada por meio de inspeções e auditorias internas realizadas pela equipe de SSO de forma periódica nas unidades do Grupo, e auditorias externas (PALC e PADI). Além disso, buscamos sua melhoria contínua, aprimorando processos e fluxos através da realização de treinamentos, orientações e reciclagem para os colaboradores.

A gestão de riscos ocupacionais é realizada por meio do monitoramento do inventário de riscos e planos de ação que integram o Plano de Gerenciamento de Riscos (PGR), que permite a avaliação da necessidade de mudança e adaptação dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), bem como a atualização das atividades de acordo com mudanças na legislação.

## Investigação de incidentes

GRI403-2 | 403-3

Entre os processos para investigar os acidentes e determinar melhorias e medidas corretivas, realizamos a 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 equipamentos de proteção individual (EPIs) e coletiva (EPCs).

Todo acidente de trabalho relatado passa por um processo de investigação pela área de SSO e, caso seja caracterizado como tal, é feita uma Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

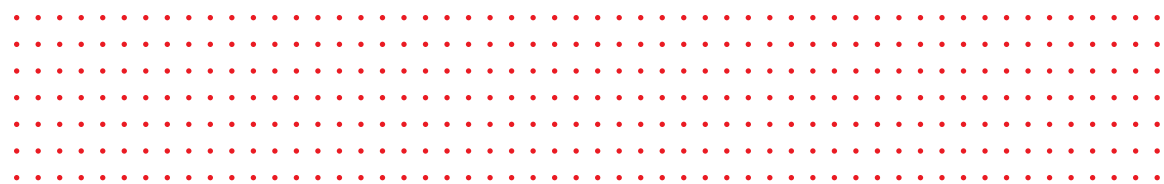
Dentre os principais perigos relacionados ao trabalho na Companhia estão os acidentes com perfurocortantes, uso de radiação ionizante em serviços de radiodiagnóstico e possível contaminação associada ao contato e manuseio de material infectocontagioso.

### SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DO TRABALHO (SIPAT)

Em 2023, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) ocorreu de forma integrada, considerando Grupo Fleury e Pardini.

A temática abordada foi “Cuidando de quem cuida” por meio de *lives*, atividades, dinâmicas e outras ações relacionadas à saúde e bem-estar das pessoas colaboradoras.

A novidade de 2023 foi o formato do evento, que contou com o apoio da Plataforma Weex, uma ferramenta 100% digital que tornou a SIPAT ainda mais dinâmica e acessível.



## Mitigação de riscos

GRI 403-4 | 403-7

Para mitigar os riscos de SSO, realizamos campanhas de comunicação, treinamentos pela Universidade Corporativa e a avaliação deste item nas inspeções de segurança. Além disso, estes riscos estão descritos no PGR, assim como os planos de ação para reduzir a sua criticidade.

Para disseminar o conhecimento sobre o Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacionais e as demais práticas de gestão voltadas à SSO, além de capacitações sobre o tema, nossas pessoas contam também com ações de divulgação do PGR, contato periódico dos Técnicos de Segurança do Trabalho nas unidades, e demais diálogos mensais através de *e-mails* e da *intranet*.

## Relatos e comunicação

GRI 403-2 | 403-4 | 403-5

Para tratar assuntos de saúde e segurança, contamos com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), conforme NR-5 e RDC 611. Além disso, seguimos também um Plano de Prevenção e Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes (conforme NR-32) e realizamos reuniões trimestrais de brigada de incêndio (conforme IT-17 do Corpo de Bombeiros).

Para o relato de acidentes, contamos com canais específicos que podem ser acessados por todas as nossas pessoas para tirar dúvidas sobre qualquer assunto relacionado ao tema, incluindo solicitação de informações sobre acidentes de trabalho ou orientação sobre como se retirar de situações de risco.

Também nos preocupamos com o fato de que informações de saúde e segurança sejam tratadas com confidencialidade evitando que sejam utilizadas para qualquer fim indevido. Assim, atuamos de modo a cumprir com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e asseguramos que os prontuários eletrônicos são exclusivos para o colaborador e a equipe de saúde.

## Indicadores

GRI 403-10

Analizamos periodicamente as taxas de frequência de ocorrências de acidentes para aplicação de planos de ação. Como resultado da implementação de políticas, processos e iniciativas voltadas à saúde e segurança do trabalho, em 2023 não registramos nenhum acidente de trabalho com consequências graves no Grupo Fleury.

Também não registramos nenhum caso de doenças profissionais, cujo índice é, em geral, baixo e baseia-se predominantemente em lesões de cunho ergonômico – que, por sua vez, contam com planos de ação para minimização de danos.

**98,33%** Aderência a conformidades

(Meta 2023: 95%)

**4.158** Treinamentos NR-32

**2.741** Inspeções realizadas

**292** Análises ergonômicas

**92** Simulados de abandono

**10,90** Taxa de frequência de acidentes típicos (Meta 2023: 12)



Na **página 20** do Caderno Suplementar, você pode conferir outros indicadores Saúde e Segurança Ocupacional acompanhados pelo Grupo Fleury.



## Programa Viver Melhor

GRI 403-6

Em 2023, celebramos os 10 anos do Programa Viver Melhor, cujo objetivo é promover a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores do Grupo Fleury por meio da disponibilização de conteúdos, programas e ferramentas de acompanhamento de saúde.

O Programa Viver Melhor está estruturado nas seguintes frentes: Qualidade de Vida, Saúde Ocupacional e Assistencial, e Segurança Ocupacional, contando com as seguintes linhas de cuidado: Saúde da Mulher, Saúde do Homem e Saúde da Criança e doenças oncológicas e doenças crônicas.

Com a recente unificação ao Pardini, o programa encontra-se em processo de expansão, com a readequação de ambulatórios, ampliação de serviços e melhoria do acesso para as pessoas colaboradoras.

Em 2023, atingimos a marca de 32 ambulatórios distribuídos em 11 estados brasileiros e no Distrito Federal. Ao todo, foram realizados atendimentos, que incluem consultas, exames, terapias, intervenções cirúrgicas e pronto atendimento para adultos e crianças.

Entre as especialidades atendidas, destacam-se clínica geral, ginecologia/obstetrícia, ortopedia, cardiologia, urologia, endocrinologia, gastroenterologia, pediatria, oftalmologia, psiquiatria e medicina ocupacional.

.....  
**+ de 40 mil**  
atendimentos médicos em **diversas especialidades**  
.....

.....  
**+ de 10 mil**  
atendimentos em **Educação Física**  
.....

.....  
**+ de 8 mil**  
atendimentos em **Nutrição**  
.....

.....  
**+ de 24 mil**  
atendimentos em **Psicologia**  
.....

.....  
**321**  
partos acompanhamentos pelo Amor de Mãe (266 cesarianas e 55 partos normais)  
.....

Outras iniciativas do Viver Melhor:

- **Alô Viver Melhor:** disponibiliza consultas eletivas com médicos e equipes multidisciplinares em diversas especialidades;
- **Programa Vivendo Melhor:** oferece acesso a consultas individuais com profissionais de educação física e nutricionistas para o desenvolvimento de planos de treino e dietas de forma exclusiva, compreendendo as necessidades de cada pessoa atendida;
- **Programa Acolher:** voltado a saúde mental, conta com especialistas em atendimento psicológico, que trazem orientações em relação a problemas psicológicos, bem como tratamento e prevenção;
- **Programa Amor de Mãe:** reúne uma equipe de saúde multidisciplinar para gestantes. Contamos também com um lactário em nossa nova sede;
- **Viver Melhor Kids:** nova linha de cuidado destinado aos dependentes de 0 a 15 anos dos colaboradores da Regional SP. O programa se resume a um conjunto de ações básicas de saúde, que visam à integralidade da assistência, com enfoque em ações preventivas;

- **Orienteme:** plataforma parceira do Viver Melhor que oferece aos colaboradores e seus dependentes, um mapeamento de saúde mental, exercícios guiados de meditação, respiração, concentração, gestão do estresse e *mindfulness*, consultas com psicólogos, além de um *blog* com conteúdos sobre saúde mental e autocuidado;
- **Gympass:** todos os colaboradores e médicos do Grupo Fleury têm acesso aos planos da plataforma, que oferece diversos serviços e soluções nas áreas de exercícios físicos, saúde mental e nutrição; e
- **App Agility My Health:** aulas de atividades físicas disponibilizadas ao time de forma *on-line*.

## BEM-ESTAR DOS COLABORADORES

Para conscientizar nossas pessoas sobre temas relacionados à saúde e bem-estar, implementamos uma agenda de ações para celebrar os meses temáticos:

**Janeiro Branco:** disponibilizamos informações e promovemos debates sobre saúde mental, abordando as principais doenças, seus impactos e estratégias para enfrentá-las. Os psicólogos do nosso time também se colocaram à disposição para conversar sobre qualquer tema ligado à saúde mental com os colaboradores.

**Abril Verde:** através de comunicações internas e dicas para a rotina de trabalho, promovemos a conscientização e prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

**Mai Amarelo:** no mês da conscientização sobre acidentes de trânsito, convidamos as equipes de Segurança Ocupacional - Viver Melhor e *Facilities* para darem algumas dicas de como dirigir de forma segura. Todos os manobristas das nossas unidades receberam a renovação do treinamento sobre direção segura e segurança no trânsito.

**Setembro Amarelo:** nos tornamos uma das empresas signatárias do Movimento *Mente em Foco*, formado por 59 instituições privadas, que tem como objetivo a promoção de ações concretas para a saúde mental das pessoas.

## PROJETO EM.FRENTE

No último ano, a equipe do Viver Melhor deu continuidade às ações focadas na prevenção ao assédio e enfrentamento de violência doméstica por meio do Projeto Em.Frente. O seu objetivo é apoiar as colaboradoras que estejam sofrendo ou que sejam testemunhas de algum tipo de agressão, seja racismo, misoginia, LGBTfobia, relações abusivas, entre outros.

Realizado em parceria com a ONG Justiceiras, a iniciativa nasceu por uma preocupação com o aumento dos casos de violência doméstica durante o isolamento social provocado pela pandemia de COVID-19. As participantes da ação oferecem acolhimento à vítima, orientação jurídica, psicológica, socioassistencial, médica e rede de apoio, de forma gratuita.



Saiba mais sobre o Em.Frente [aqui](#).

# Atuação social

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados





Nossa estratégia de atuação social inclui a ampliação da rede de cuidado e assistência à saúde visando alcançar cada vez mais a população das classes C, D e E, além da manutenção de uma agenda de ações sociais, que marcam a nossa atuação em cidadania corporativa.

## Ampliação do acesso à saúde

GRI 3-3 | 203-2

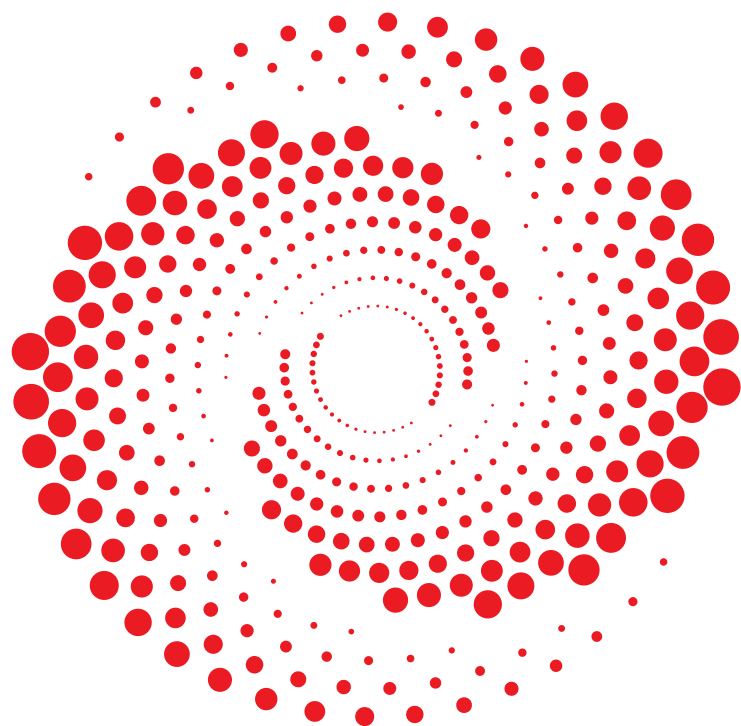
Nessa frente, as ações se relacionam diretamente com o *core business* da Companhia e envolvem:

- A expansão das nossas unidades por mais cidades e regiões não atendidas;
- A disponibilização de ofertas a preços mais acessíveis; e
- A entrada do Grupo na faixa inicial dos planos de saúde.

Para orientar a condução dos trabalhos, assumimos o compromisso de adotar metas públicas de expansão e democratização do acesso a serviços de saúde de qualidade e atrelá-la à emissão de debêntures. A nossa expectativa é atingir, até 2030, 1,5 milhão de pacientes nas classes C, D e E, sendo 1 milhão advindos do compromisso firmado na emissão de debêntures e 500 mil por meio do comprometimento e esforço adicionais da Companhia com o tema.

A meta interna para 2023 era alcançar 86.949 vidas das classes C, D e E, tendo sido superada com o atendimento de cerca de 95 mil pacientes, considerando as linhas de negócio mapeadas no período. A tendência é este número aumentar significativamente em 2024 com a entrada de vidas C, D e E provenientes de linhas de negócio advindas da combinação de negócios com o Grupo Pardini.

**Ao longo dos anos de 2022 e 2023, somamos 159.140 vidas alcançadas pelas iniciativas da Companhia de ampliação do acesso à saúde, superando as 50 mil vidas previstas no período na emissão das debêntures e nos aproximando da meta total ambicionada de alcançar 1,5 milhão de vidas no recorte social alvo.**





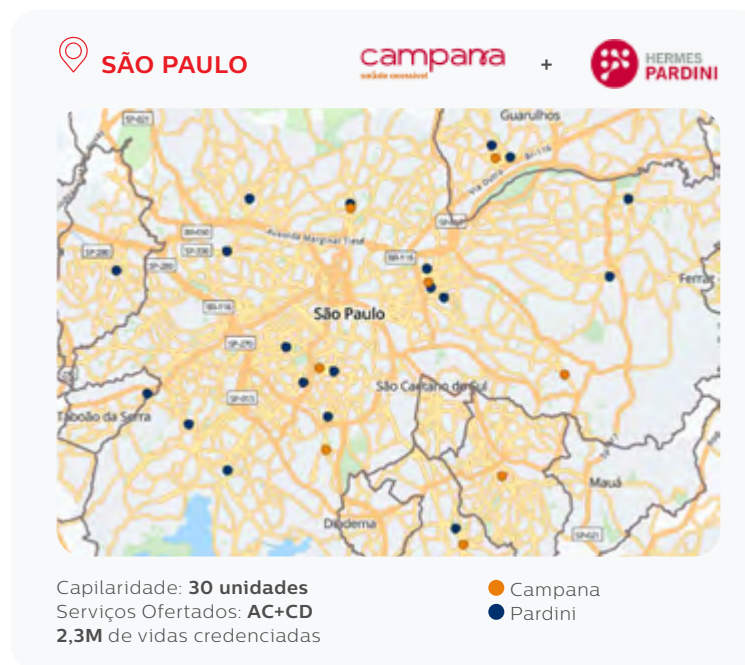
## Expansão dos negócios apoiando o cumprimento das metas sociais

Com o processo de combinação de negócios com Pardini, o apoio ao cumprimento dessas metas foi reforçado, haja vista a complementariedade geográfica que a integração permitiu, bem como a capacidade produtiva e logística da Companhia, que foram ampliadas.

Além disso, fortalecemos no último ano a nossa operação em São Paulo no segmento de acesso por meio das marcas Campana e Hermes Pardini e no Rio de Janeiro, por meio das marcas LAFE e Centro de Medicina.

Assim, encerramos 2023 com um vasto portfólio de marcas posicionadas em todos os setores – *premium*, intermediário e básico, corroborando com a visão de pluralidade e diversidade pretendida pela organização.

A seguir, elencamos as nossas marcas com atuação mais significativa no segmento de acesso:



## Impacto positivo na saúde pública

Contribuímos com a sociedade ao gerar economia ao SUS a partir da realização de exames pela Companhia.

Assim, monitoramos quanto o serviço público deixou de gastar com as doações e procedimentos realizados para os pacientes atendidos. Dessa forma, é possível ter uma ideia do impacto positivo de nossa atuação social na saúde pública brasileira.

Em 2023, o Fleury possibilitou ao Sistema Único de Saúde (SUS) economizar o valor de R\$ 128.477,45. Este cálculo considera o valor econômico dos procedimentos e exames realizados para instituições filantrópicas, hospitais públicos e secretarias de saúde do serviço público de saúde, conforme valores que constam na tabela de serviços públicos do SUS.



## Cidadania corporativa

Além da ampliação do acesso à saúde de qualidade, impulsionamos uma agenda de ações sociais, que aproximam ainda mais a Companhia da população que mais carece de cuidado e atenção médica. As iniciativas incluem voluntariado, doações, aportes via leis de incentivo fiscal, educação em saúde e apoio a projetos de impacto.

Ao todo, a Companhia investiu R\$ 5.512.653,10 ao longo de 2023 em projetos que geraram benefícios à sociedade, sendo:

**R\$ 1.579.257,67** para ações de investimento social privado, considerando somente recursos próprios do Grupo Fleury

**R\$ 1.588.498,00**  
via leis de incentivo fiscal

**R\$ 155.596,75**  
em custo equivalente de trabalho voluntário

**R\$ 2.189.300,68**  
em doações

### VOLUNTARIADO

GRI 413-1

No Grupo Fleury, estimulamos o envolvimento das nossas pessoas em projetos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, capazes de gerar mudanças significativas na sociedade.

Para isso, mantemos um Programa de Voluntariado voltado à responsabilidade social e solidariedade, que também se alinha aos nossos valores.

Nossas pessoas podem conhecer as ações solidárias do Programa por meio da Plataforma de Voluntariado, que conta com quase 4 mil inscritos e permite uma melhor visualização das iniciativas promovidas, além de possibilitar a interação entre todos os colaboradores voluntários.



**Encerramos o ano com aproximadamente 5 mil horas doadas e 1.367 pessoas voluntárias.**

### DOAÇÕES DE EXAMES

Uma frente importante do nosso Programa de Voluntariado é a promoção da conscientização da população sobre a prevenção e combate a doenças, além da importância da doação de sangue.

### PROGRAMA VOLUNTÁRIOS DO SERTÃO

Em setembro de 2023, retomamos a parceria com a ONG Programa Voluntários do Sertão, que havia sido paralisada em decorrência da pandemia de COVID-19.

O Programa tem como objetivo promover assistência social, saúde, segurança alimentar, nutricional e promover o voluntariado com acompanhamento dos indicadores de transformação social.

No último ano, no âmbito do Programa aconteceu um mutirão para a realização de exames em uma população em vulnerabilidade social em Barra do Choça, município localizado no interior da Bahia.

Além da realização de exames, aproveitamos a ação no município baiano para colocar em prática o Programa Conecta Saúde, outra iniciativa voluntária do Fleury dedicada a disseminar conhecimentos relacionados à prevenção de doenças sexualmente transmissíveis, à gravidez não planejada, ao uso de drogas e aos métodos contraceptivos de forma estruturada para jovens e adolescentes de instituições de ensino públicas e ONGs.

No total, foram realizados 1.540 exames e 500 amostras foram enviadas para análise de anatomia-patológica em São Paulo. O Conecta Saúde impactou 283 jovens na localidade em 2023, tendo recebido mais de 90% de aprovação entre este público.

## OUTRAS AÇÕES VOLUNTÁRIAS

**Junho Vermelho:** no último ano, realizamos a segunda campanha interna de doação de sangue entre os colaboradores na unidade administrativa Campo Belo. A ação é uma parceria com a Pró-Sangue do Hemocentro de São Paulo, e contou com a participação de 70 colaboradores que se candidataram para a doação.

Ao todo, 49 bolsas de sangue foram doadas e 196 pessoas foram beneficiadas, uma vez que cada bolsa de sangue pode salvar até quatro vidas.

**Domingo Rosa:** o Grupo Fleury abriu as portas de suas unidades em 11 regionais de atuação para oferecer exames gratuitos de análises clínicas e imagem. Essa iniciativa visou atender a população do SUS proveniente de ONGs, secretarias de saúde e hospitais públicos e filantrópicos, além de familiares de colaboradores que não possuem plano de saúde ou cobertura para determinadas especialidades, mas que possuíam pedidos de exames emitidos pelo Sistema Único de Saúde.

Em 2023, foram atendidas 1,2 mil pacientes e realizados 5,3 mil exames de análises clínicas e de imagem em 21 unidades de 14 marcas do Grupo em dez estados. **Ao todo, participaram ativamente das ações 700 voluntários.**

---

O Domingo Rosa tem expandido sua atuação junto ao crescimento da organização. Com isso, passou a envolver em 2023 novas marcas do Grupo, como Hermes Pardini, Ecoar, Laboratório Padrão, Methodos, entre outras.

**Expedicionários da Saúde:** em parceria com a ONG Expedicionários da Saúde, realizamos exames de biópsia e papanicolau para a população indígena Yanomami.



## Projetos apoiados via lei de incentivo

Integrando a nossa agenda de ações sociais de geração de valor para as comunidades, apoiamos também diversos projetos via leis de incentivo.

Em 2023, nove projetos foram beneficiados com aporte de recursos, são eles:

### Projetos apoiados

Projeto	Proponente	Lei	Valor (R\$)
Festival Meu Vizinho Pardini	Árvore de Comunicação e Produções	Lei Federal Incentivo à Cultura	R\$ 490.848,00
Praça Sete Instrumental	Associação Cine Theatro Brasil - Vallourec	Lei Municipal de Incentivo à Cultura	R\$ 165.000,00
Rir é um Direito! Arte, Saúde e Educação!	Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FUMCAD) - Conselho Municipal da Criança e do Adolescente de BH	FIA	R\$ 103.825,00
Instituto HAHAHA - Vamos Fazer Arte	Fundo Municipal Do Idoso	Lei Federal Idoso	R\$ 103.825,00
Formação De Atletas	Minas Tênis Clube	Lei do Esporte	R\$ 100.000,00
Coletivo de Imagens	SRV Produções	Lei Federal de Incentivo à Cultura	R\$ 125.000,00
Atletas de Alto Rendimento	Instituto Vita	Lei do Esporte	R\$ 200.000,00
Novo Olhar	Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FUMCAD) - Fundação Rubem Cunha	Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente	R\$ 100.000,00
CRIA	Fundo da Infância e Adolescência do município de Santa Luzia do Itanhyl- IPTI	Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente	R\$ 200.000,00



Dentre os projetos apoiados via leis de incentivo, o que recebeu maior aporte de recursos foi a iniciativa Meu Vizinho. O projeto, promovido pelas marcas Hermes Pardini e Padrão, agrega iniciativas de conexão com diversos públicos relevantes para o negócio em Minas Gerais, Goiás e São Paulo.

Tendo como principal marca a gentileza e o apoio à adoção de uma vida saudável, no âmbito do projeto são promovidas ações visando a aproximação com a comunidade, a partir da realização de palestras, bate-papos e visitas em escolas, empresas, associações, órgãos públicos, igrejas e asilos nas regiões próximas às unidades de atendimento.

Em paralelo ao Meu Vizinho, o Pardini patrocina, desde 2016, o projeto Festival Meu Vizinho Cultural, em que são realizados diversos eventos, como atrações teatrais, musicais e circenses, com entrada gratuita, em praças e parques próximos às unidades estratégicas da marca em Belo Horizonte e Região Metropolitana de MG.



## Levando atendimento de qualidade às comunidades

GRI 203-1

Em setembro de 2023, completamos um ano desde a instalação da cabine de atendimento à comunidade do município de Ferraz de Vasconcelos (SP).

A iniciativa é fruto de uma parceria com a ONG Gerando Falcões para implementação de uma ação voltada à atenção primária em saúde em comunidades que integram o Projeto Favela 3D na Favela dos Sonhos.

Pensado e executado em formato físico e digital, o projeto recebeu um aporte de R\$ 66 mil em 2023. Confira abaixo os destaques da ação no último ano.



Atendimento de enfermagem local e médico remoto, com dedicação de

**524** horas médicas  
**2.160** horas de enfermagem

O custo das horas disponibilizadas pela equipe médica alocada no projeto foi de **R\$ 86.400,00**

Total de **1.285** pacientes atendidos em 2023

**86% de** resolubilidade dos casos nos atendimentos de telemedicina

**14% de** encaminhamentos para especialidades, exames e terapias complementares

Apoio de tecnologias de exame remota

## Ações dedicadas à qualidade de vida e ao bem-estar na melhor idade



### PROJETO ILPI

Em 2023, junto à Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI), localizada em São Bernardo do Campo (SP), implementamos uma iniciativa para levar ao convívio social de idosos mais conforto a partir da renovação de espaços não utilizados no lar de repouso.

A ação incluiu serviços de manutenção predial, como reparos e pintura, doação de materiais para a construção de uma horta, além de doações de fraldas geriátricas e outros itens de higiene pessoal.

No total, foram recebidas 2.017 fraldas, 1.192 lenços umedecidos, 9 kg de alimentos e 16 litros produtos de limpeza. No dia de entrega final, aconteceu uma confraternização com música e café da tarde.

### ADOTE UM IDOSO

Em parceria com a ONG Velho Amigo promovemos desde 2020 a ação Adote um Idoso. O seu objetivo é conectar virtualmente voluntários e idosos por meio da troca semanal de cartas em formato de vídeo.

A ação surgiu durante o período de isolamento social, com o objetivo promover companhia através de conversas e troca de experiências entre os voluntários e os assistidos. Uma nova turma foi formada em 2023 para novas trocas de mensagens e experiências. Ao todo, 13 idosos foram beneficiados com o apoio de 13 voluntários.



## Adesão a campanhas emergenciais

### INVERNO SOLIDÁRIO

Promovemos em 2023, pelo segundo ano em parceria com o Instituto Devolver, a campanha Inverno Solidário, que promoveu a arrecadação de agasalhos, cobertores, calçados e acessórios de inverno entre os colaboradores.

A ação aconteceu nas regionais São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná e Rio Grande do Sul e arrecadou cerca de 1.367 itens que foram distribuídos para 440 famílias, beneficiando 1.760 pessoas.

### CAMPANHA NATAL SEM FOME

Encerramos o ano com a adesão a iniciativa "Natal Sem Fome". Trata-se da maior campanha solidária de arrecadação de alimentos da América Latina, que ocorre desde 1993 e já proporcionou um Natal com mais dignidade a mais de 26 milhões de pessoas.

Contamos com o engajamento das regionais São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Goiás, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Paraná, que juntas arrecadaram 560 kg de alimentos não perecíveis, 49 cestas básicas e R\$ 3.284,00 em doação virtual, beneficiando 1.136 pessoas.



### SOS YANOMAMIS

No início de 2023, o Ministério da Saúde declarou emergência de saúde pública para enfrentar a calamidade sanitária dos povos Yanomami.

O Fleury contribuiu com arrecadações *on-line* para o Conselho Indígena de Roraima (CIR), que realizava a Campanha SOS Yanomami. Ao todo, R\$ 3.870,00 foram arrecadados e 30 pessoas foram beneficiadas.

# Fornecedores

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados





## Perfil da cadeia de fornecedores

GRI 2-6

No Grupo Fleury, atuamos ativamente na difusão de boas práticas na cadeia de valor, exigindo dos nossos fornecedores o cumprimento de nossas normas e políticas de conduta e que atuem em linha com a abordagem de sustentabilidade que a Companhia acredita.

Em 2023, como resultado da combinação de negócios com Pardini, mais do que dobramos nosso número de fornecedores, que somaram um total de 7.818 fornecedores diretos e 6.464 indiretos. Durante esse período, o *spend* total com fornecedores diretos alcançou R\$ 3,1 bilhões.

Entre as principais categorias estão fornecedores de equipamentos médicos, colaboradores terceiros, materiais diversos para enfermagem, segurança, alimentos, serviços de consultoria e *marketing*, frotas de veículos e terceirização de exames.





# Cadeia responsável

GRI 3-3

A seguir, apresentamos os mecanismos e demais ações implementadas pela Companhia com objetivo de alinhar a gestão de fornecedores aos seus valores, princípios, políticas e normas para conduta responsável.

## Avaliação de novos fornecedores

GRI 414-1

O Grupo Fleury submete os novos fornecedores a uma pesquisa de *due diligence* realizada pela Área de Integridade, que busca informações como notícias, processos judiciais e demais dados públicos sobre irregularidades trabalhistas, inquéritos criminais sobre discriminação e corrupção, entre outros temas.

Como a pesquisa é abrangente, podem ser capturadas informações sobre diversos grupos historicamente minorizados ou socialmente vulneráveis, como mulheres, crianças, indígenas e migrantes.

Além disso, incluímos em todos os contratos de compras cláusulas relacionadas aos temas Anticorrupção, Sustentabilidade e Cidadania.

Em 2023, tivemos o ingresso de 73 novos fornecedores, que representaram 1% em relação ao total de fornecedores da organização de compras, combinado com Pardini. Deste total, 100% foram selecionados com base em critérios sociais.

## Mapeamento de riscos e criticidade

GRI 414-2

Mantemos um processo de categorização de fornecedores com base em um Questionário de Classificação de Fornecedor (QCF). Essa ferramenta de homologação, visa mapear os possíveis riscos e impactos desses parceiros para o Grupo Fleury antes da sua contratação. Isso permite que a Companhia avalie o potencial de cada fornecedor em atender aos requisitos e padrões previamente definidos.

Os riscos são atribuídos a cada categoria e subcategoria e levam em consideração os impactos associados à imagem, influência no resultado dos exames, acesso a informações confidenciais, impacto ao meio ambiente, impacto ao paciente, aspectos de governança, corresponsabilidade, grau de dependência operacional e grau de dependência da fonte de fornecimento.

No último ano, 1.134 fornecedores foram submetidos a esse tipo de avaliação e não foram identificados fornecedores causadores de impactos socioambientais negativos significativos, potenciais e reais.

Aliado ao QCF, o Grupo Fleury realiza consultas em fontes públicas de informação a respeito dos riscos relacionados aos responsáveis legais dos potenciais parceiros, incluindo: sócios politicamente expostos, Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), Registros do IBAMA e Registros da Anvisa, entre outros.

Anualmente, revisamos as nossas práticas de compras com o objetivo de acompanhar eventuais mudanças no Código de Confiança da Companhia (saiba mais na [página 25](#)) e nas demais políticas corporativas.

## Incentivando e celebrando boas práticas

Desde 2010, contamos com o **Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento** (PERC). O seu objetivo é melhorar o relacionamento e a integração, além de promover o desenvolvimento de nossos fornecedores, garantindo a qualidade do fornecimento e a adoção de práticas ESG, alinhadas às nossas políticas, códigos, valores e princípios.

O Programa conta com a supervisão trimestral de um comitê próprio formado pela gestão executiva do Grupo Fleury, que determina critérios e valida mudanças em sua execução.

Na última edição do PERC, participaram 40 fornecedores críticos, que atendiam aos seguintes critérios:

- Apresentar grau de risco ambiental ou risco de continuidade de negócio;
- Ser representativo estrategicamente para o Fleury; e
- Ser ratificado pela Alta Administração da Companhia e Comitê de Avaliação.

A avaliação dos participantes considerou critérios em cada um dos pilares ESG e ocorreu por meio da verificação sistemática de evidências, aplicação de questionário de autoavaliação e visitas em formato presencial. Todos os documentos relacionados ao processo de avaliação foram alvo de auditorias internas.

Cada fornecedor recebeu o Relatório Trimestral, apontando seu desempenho, bem como o posicionamento no *ranking* de empresas participantes. Cabe ao Fornecedor avaliar o Relatório como um plano de ação para identificar os pontos de melhoria para os próximos trimestres.

Em 2023, a meta para o PERC foi que 85% dos fornecedores participantes atingissem a nota mínima de 70% de aproveitamento. Cerca de 77,5%, o equivalente a 30 fornecedores dos participantes atingiram o resultado esperado.

Para fechar o cronograma de atividades do Programa, na edição de 2023, foram reconhecidos, em um evento presencial, os melhores desempenhos nas categorias:

Infraestrutura e Serviços de Apoio

Serviços Diagnósticos “In Vivo”

Unidade & Cliente

Produtos & Serviços “In Vitro”;

Suporte à Operações

Expansão

Além do reconhecimento do melhor desempenho por categoria\*, o comitê do PERC 2023 premiou também as Melhores Ações em ESG, elegendo iniciativas de fornecedores com maior impacto positivo em temáticas de ESG relacionadas ao nosso modelo de negócio.

\* Os fornecedores com melhores práticas de ESG não recebem nenhum tipo de vantagem sobre os demais fornecedores. As avaliações e relatórios de desempenho destes ficam disponibilizados para tomadas de decisão de novos negócios. Vale ressaltar que a ausência de iniciativas ESG não desqualifica a participação do fornecedor no PERC. Entretanto, em casos de não conformidade aos critérios de ética e *compliance* do Grupo Fleury, o contrato com o fornecedor pode ser rompido.

## PILARES AVALIADOS NO PERC



### AMBIENTAL:

Aborda práticas das organizações relacionadas à preservação do meio ambiente em temas como, por exemplo:

- Aquecimento global e emissão de carbono;
- Poluição da água e do ar;
- Biodiversidade;
- Desmatamento;
- Eficiência energética; e
- Gestão de resíduos e do consumo de água.



### SOCIAL:

refere-se à relação de uma empresa com as pessoas e comunidades de entorno. São exemplos de ações:

- Satisfação dos clientes;
- Proteção de dados e privacidade;
- Diversidade;
- Respeito aos Direitos Humanos e leis trabalhistas;
- Repúdio à utilização de mão de obra infantil;
- Realização dos trabalhos com segurança e condição de saúde adequada aos colaboradores; e
- Iniciativas de cidadania corporativa.



### GOVERNANÇA:

refere-se à gestão e administração da empresa:

- Composição societária e estrutura de governança corporativa compatível ao porte da organização;
- Prática de remuneração justa; e
- Existência de Código de Conduta, Canal de Denúncias, Programa de Privacidade e Política de Privacidade.

## Cláusulas contratuais sobre direitos humanos

GRI 407-1 | 408-1 | 409-1

O processo de contratação de fornecedores do Grupo Fleury conta com a formalização de Termos e Condições na emissão dos pedidos de compra. Isso garante que os fornecedores se comprometam a cumprir as leis e regulações vigentes sobre direitos humanos.

Também incluímos nos contratos cláusulas que versam sobre o tema, exigindo garantia ao direito à liberdade de associação e negociação coletiva e a não utilização de mão de obra infantil ou análoga à escrava nas operações.

Em caso de descumprimento destas obrigações contratuais, o fornecedor pode ser bloqueado ou passar a integrar a Lista Restritiva do Grupo.

O processo de monitoramento é realizado semestralmente pela ferramenta dossiê PJ, que configura a re-homologação semestral de todos os fornecedores ativos nos últimos 12 meses.

Cada fornecedor tem seu nível de risco à violação de direitos humanos classificado de acordo com resultados obtidos através de pesquisas em sites e plataformas\* que disponibilizam publicamente dados sobre temas como uso de mão de obra infantil e/ou análoga à escravidão nas operações.

A classificação do nível de risco segue critério semafórico de cores. A re-homologação mais recente avaliou 1.947 fornecedores, sendo que 40 foram classificados como *RED* (vermelho), o que indica potenciais irregularidades em uma ou mais fontes consultadas, e foram bloqueados.

Outros 193 fornecedores tiveram classificação *AMBAR* (amarela), manifestando pontos de atenção em uma ou mais fontes consultadas, e atualmente estão sendo analisados quanto ao direcionamento para cada caso.

Os demais fornecedores (1.714) receberam classificação *GREEN* (verde), apontando que não foram encontradas irregularidades em nenhuma das fontes consultadas no dossiê.

\*Esta investigação inclui, mas não se restringe a, consultas ao site do Ministério do Trabalho, notícias na mídia e outras fontes de pesquisa sobre informações de sócios e sociedades que envolvam o fornecedor.



# Ecoeficiência operacional

## Capitais utilizados

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

## ODS relacionados





# Gestão ambiental

GRI 2-24 | 3-3

**Somos pioneiros no setor de medicina diagnóstica no que se refere à implantação de um Sistema de Gestão Integrado certificado pelas normas ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental).**

Desde então, atuamos para dar continuidade à expansão da abrangência dessas certificações nas regionais do Grupo.

Atualmente, 67,05% do total das operações fazem parte do escopo coberto pela ISO 14001, enquanto 66,67% são cobertas pela ISO 9001. As porções não abrangidas pela certificação ambiental, são auditadas internamente através de um *checklist* de autoavaliação, contendo os requisitos da ISO 14001. Esse procedimento as prepara para receber auditoria externa e, com isso, passar a integrar o escopo de unidades certificadas no futuro.

Além da conformidade com os principais parâmetros ambientais internacionalmente reconhecidos, buscamos também a **evolução contínua dos nossos processos de gestão ambiental para alinhá-los às principais tendências globais na área ambiental**, atendendo, sobretudo, para oportunidades em inovação e ganhos de eficiência operacional.

Como forma de orientar os trabalhos direcionando mais assertivamente às ações, contamos com **metas de curto, médio e longo prazo**, estabelecidas para nos auxiliarem no acompanhamento dos objetivos estratégicos no tema.

Para apoiar em seu cumprimento, realizamos o **acompanhamento sistemático de indicadores** de desempenho ambiental, inclusive com a utilização de *data analytics* e *machine learning*, permitindo observar evoluções e identificar pontos de melhoria.

Paralelamente, prevemos **ações voltadas ao engajamento e sensibilização dos nossos times e fornecedores** acerca da importância de adotar posturas ambientalmente responsáveis, sobretudo em razão do cenário mundial de mudanças climáticas, escassez e pressão excessiva sobre recursos naturais.

O conjunto de ações implementadas para a gestão ambiental da Companhia estão formalizados em nossa **Política de Sustentabilidade**, aprovada pelo Conselho de Administração. O documento reúne as premissas e governança para o tema e oferece a sustentação para a nossa visão de sustentabilidade, proporcionando alinhamento entre o foco estratégico e o compromisso permanente com o tema.



Conheça a íntegra da nossa Política de Sustentabilidade [aqui](#).

## PLATAFORMA BRASIL PELO MEIO AMBIENTE

O Programa Plataforma Brasil pelo Meio Ambiente é uma iniciativa da Amcham-Brasil que visa compartilhar melhores práticas empresariais sobre preservação ambiental no Brasil. Seu conteúdo é usado como subsídio para lastrear novas ações de *advocacy* ambiental, sobretudo com o objetivo de aumentar a prioridade dada para a agenda ambiental, bem como de melhor posicionar o Brasil no cenário internacional, por exemplo, durante as COPs (Conferências das Partes).

Em 2023, o Fleury publicou na Plataforma seis cases que destacam a nossa atuação ambiental e esforços em contribuir para o combate à mudança do clima – dois cases a mais em comparação à edição de 2022.

Confira aqui os cases apresentados pelo Grupo Fleury:

<https://brasilpelomeioambiente.com.br/empresa/grupo-fleury/>

## Metas anuais

GRI 2-22

### Metas 2023

Indicador	Unidade	Meta	Resultado	Status
Geração de Resíduo Biológico*	kg/exame	0,0115	0,0097	Atingida
Geração de Resíduo Comum*	kg/exame	0,0131	0,0126	Atingida
Consumo de Energia*	KWh/exame	0,7927	0,8547**	Não atingida
Consumo de Água*	m <sup>2</sup> /exame	0,026	0,029**	Não atingida
Redução das Emissões Totais (Escopos 1, 2 e 3)***	%	Reduzir 10% das emissões em relação ao último ano	Aumento de 1.577%	Não atingida
Redução das Emissões de Escopo 1***	%	Reduzir 10% das emissões em relação ao último ano	Aumento de 86%	Não atingida
Redução das Emissões de Escopo 2***	%	Reduzir 10% das emissões em relação ao último ano	Aumento de 44%	Não atingida
Redução das Emissões de Escopo 3***	%	Reduzir 10% das emissões em relação ao último ano	Aumento de 6.167%	Não atingida

\*Metas e resultados incluem somente Fleury, dado que o estabelecimento das mesmas foi anterior a combinação de negócios com o Grupo Pardini.

\*\* O não atingimento das metas de consumo de energia e água se deve principalmente ao aumento do uso do ar-condicionado devido às ondas de calor ocorridas no ano de 2023, e que trouxeram uma sazonalidade do consumo diferente do padrão dos anos anteriores.

\*\*\*Historicamente, estabelecemos metas anuais para reduzir as emissões em 10% em relação ao ano anterior. Em 2023, observamos um aumento significativo nas emissões do Grupo Fleury, o que impediu o cumprimento dessas metas. O aumento nos volumes absolutos emitidos decorreu da combinação de negócios com o Grupo Pardini e do projeto estratégico de descarbonização da Companhia, proporcionando um diagnóstico mais detalhado, especialmente no Escopo 3.



# Estratégia climática

GRI 3-3 | 305-1 | 305-2 | 305-3

Conduzimos uma gestão climática focada na **redução das emissões de gases de efeito estufa** (GEE) e na **ampliação do consumo de energia de fontes renováveis**.

A condução dos trabalhos acontece no âmbito do **Programa de Mudanças Climáticas** da Companhia, conduzido pelo Comitê ESG e coordenado pelo presidente do Conselho de Administração, contando com três Conselheiras externas. Além disso, a Diretoria Executiva de Estratégia, Inovação e ESG e a CEO participam das reuniões do Comitê, desdobrando e endereçando ações às Diretorias. Adicionalmente, o tema é pautado anualmente nas reuniões ordinárias de Conselho de Administração.

A definição de ações da agenda climática do Grupo Fleury é apoiada por estudos de oportunidades e riscos climáticos, sendo que os riscos relacionados ao clima estão integrados ao mapa estratégico da Companhia.

## RMC DE OURO

Para incentivar e engajar as equipes no atingimento de metas relacionadas a questões climáticas, realizamos anualmente o evento RMC de Ouro, que premia as melhorias contínuas e iniciativas ESG que tiveram maior destaque e trouxeram mais ganhos ambientais e de qualidade, o que também inclui a redução de emissões. Todas as pessoas colaboradoras são elegíveis a participarem e concorrem a cartões de recompensa com valor financeiro atrelado.

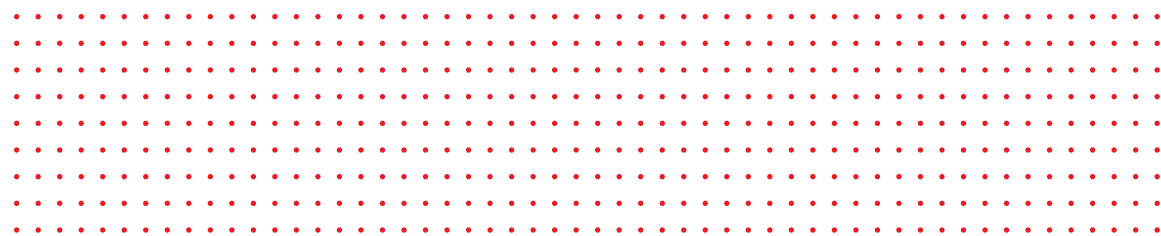
## Plano de descarbonização e metas *net-zero*

Em 2023, o Grupo Fleury iniciou sua jornada de descarbonização com o objetivo de se tornar *net-zero* até 2050.

O plano inclui a definição de metas de longo prazo baseadas na ciência, em conformidade com as diretrizes da Science-Based Targets Initiative (SBTi), conferindo maior confiabilidade e verificabilidade aos resultados e progressos atingidos. Até o final de 2023, as metas baseadas na ciência ainda estavam em fase de elaboração.

No primeiro ano do projeto, demos início a um diagnóstico setorial para apontar o grau de maturidade da gestão climática da Companhia e, assim, indicar oportunidades de melhorias. Inicialmente, dedicamos esforços para melhorar a mensuração de Escopo 3, incluindo Pardini, e avaliando fontes adicionais de emissão para serem contabilizadas no Inventário de Emissões.

Quanto às emissões do Escopo 2, a Companhia já está implementando planos de redução de emissões. Isso inclui a substituição de equipamentos no final de sua vida útil por alternativas de menor impacto ambiental. Além disso, estamos adquirindo equipamentos com o selo de eficiência energética Energy Star, construindo e operando usinas fotovoltaicas em São Paulo e Rio de Janeiro, utilizando iluminação LED e adquirindo energia de fontes incentivadas no mercado livre de energia (saiba mais na [página 99](#)).





## Uso de drones no transporte de amostras

O Grupo Pardini foi pioneiro em inovação logística para a medicina diagnóstica com o lançamento da primeira rota de transporte de amostras biológicas por drone em Belo Horizonte (MG) e Região Metropolitana. Em 2023, demos início à operação de uma nova rota em Salvador (BA) para a coleta de exames em hospitais e laboratórios do Grupo e parceiros na região.

Com a combinação de negócios, este se tornou um dos principais cases do Grupo Fleury, considerando o seu potencial para reduzir as emissões próprias totais da Companhia.

Assim, além de garantir agilidade, o transporte por drones tem a capacidade de evitar a emissão mensal de 200 a 250 quilogramas de dióxido de carbono (kgCO<sub>2</sub>) na atmosfera. Esta iniciativa é particularmente relevante na redução da pegada de carbono do segmento de Lab-to-Lab que, devido à natureza do negócio, exige que milhares de quilômetros sejam percorridos diariamente entre as unidades e laboratórios para o transporte de amostras.

Ainda que o uso de drones encare restrições regulatórias no Brasil, prevemos uma expansão das rotas percorridas para o transporte de amostras nos próximos anos e a ampliação do tipo de material transportado que, atualmente, inclui somente amostras secas.

**Em 2023, foram percorridos 8.065,6 de km, o que permitiu que 1.379,2 kg de emissões de CO<sub>2</sub> fossem evitadas.**

## Otimização de rotas de transporte de amostras

A integração com Pardini trouxe também outros aspectos positivos para a logística do Grupo, com destaque para o segmento B2B. Isso porque um laboratório que antes era visitado por dois carros – um de Fleury e outro de Pardini, por exemplo, passou a ser atendido com um carro único para coleta de amostras.

Ainda, devido à expansão das praças atendidas, permitimos aos pacientes encontrarem unidades de atendimento mais próximas de suas residências, reduzindo seu deslocamento.

## Veículos elétricos na rota logística

No último ano, passamos a incluir veículos elétricos em nossa operação, tanto para o transporte de amostras como para as equipes de manutenção das unidades de atendimento e unidades administrativas na capital paulista.

Nas rotas de amostras, a substituição por veículos elétricos teria potencial de evitar a emissão de 169 toneladas de CO<sub>2</sub> por ano.



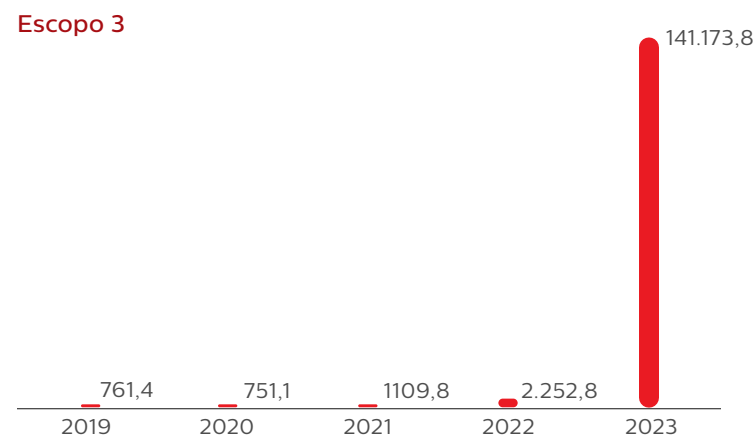
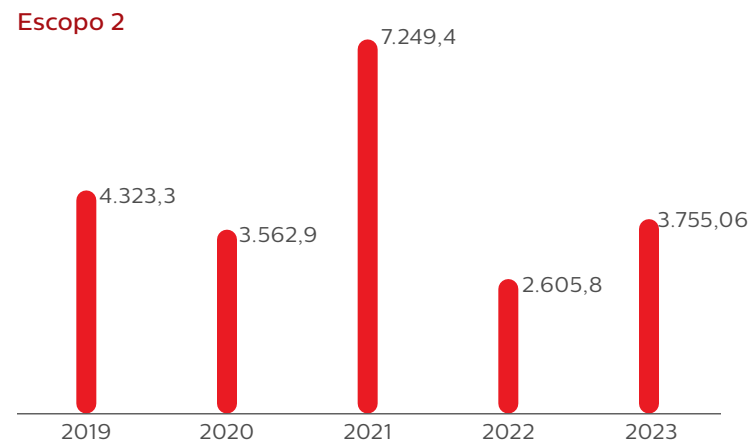
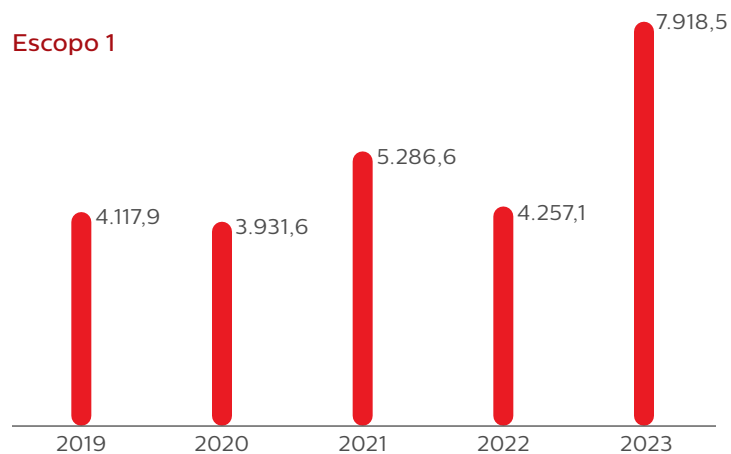


## Emissões consolidadas de GEE

Em 2023, foram emitidas 152,8 mil tCO<sub>2</sub>eq, considerando Escopos 1, 2 e 3, um valor quase 17 vezes maior em relação às emissões de 2022 (9,1 mil tCO<sub>2</sub>e).

Este aumento decorre, principalmente do projeto estratégico de jornada de descarbonização da Companhia (saiba mais na página 94), que proporcionou um diagnóstico mais detalhado sobre as emissões do Grupo como um todo. Além disso, a combinação de negócios com Pardini contribuiu com um crescimento significativo, especialmente nas emissões de escopo 3, que tiveram sua mensuração ampliada para a cadeia de fornecimento.

Assim, ainda que tenhamos avançado no uso de fontes renováveis de energia e na otimização de rotas logísticas no último ano, a integração ampliou nossa atuação em todo o território nacional e, portanto, as emissões associadas ao transporte de amostras.



### ESCOPO 1

Na comparação com 2022, tivemos um aumento de 86% nas emissões de Escopo 1. Este resultado é decorrente, principalmente da combinação de negócios com Pardini, que ampliou consideravelmente o quadro de colaboradores, operações e compras de insumos.

### ESCOPO 2

Em relação à 2022, as emissões de Escopo 2 aumentaram 44%, o que pode ser explicado pelo aumento no consumo total de energia pela Companhia, impulsionado pela integração com Pardini e expansão das operação do Grupo.

### Emissões diretas de GEE (Escopo 1)

	2021	2022	2023
Geração de eletricidade, calor ou vapor: resultantes da queima de combustíveis em fontes estacionárias (tCO <sub>2</sub> )	779,29	854,63	707,68
Processamento físico-químico (tCO <sub>2</sub> )	0	0	0
Transporte de mercadorias, produtos, resíduos, empregados e passageiros: resultante 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> )	93,25	204,87	1.505,62
Emissões fugitivas: resultantes de liberações intencionais ou involuntárias (tCO <sub>2</sub> )	4.414,07	3.197,63	5.612,61
Resíduos sólidos e efluentes líquidos (tCO <sub>2</sub> )	-	-	92,66
<b>Total de emissões brutas de CO<sub>2</sub> e (tCO<sub>2</sub>)</b>	<b>5.286,60</b>	<b>4.257,14</b>	<b>7.918,57</b>
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%

<sup>1</sup> Gases incluídos no cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HCFC-141b, HCFC-22, HCFC-134a, HFC-23, R-600A, R404-A, R-407A, R410-A, R-420A, R-470A e R-507A.

<sup>2</sup> Não utilizamos um ano-base no cálculo.

<sup>3</sup> Fontes ou referências dos fatores de emissão e das taxas de potencial de aquecimento global usados: IPCC, 2013 e ASHRAE, 2019.

<sup>4</sup> A abordagem de consolidação escolhida foi controle operacional.

<sup>5</sup> Normas, metodologias e premissas adotadas, ou as ferramentas usadas para o cálculo: NBR ISSO 14064, premissas e ferramentas usadas provenientes do Programa Brasileiro GHG Protocol.

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

	2021	2022	2023
<b>Total de emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de eletricidade (tCO<sub>2</sub>)</b>	<b>7.249,40</b>	<b>2.605,80</b>	<b>3.755,06</b>
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%

<sup>1</sup> Gás incluído no cálculo: CO<sub>2</sub>.

<sup>2</sup> Fontes ou referências dos fatores de emissão e das taxas de potencial de aquecimento global usados: ANEEL, 2015.

<sup>3</sup> A abordagem de consolidação escolhida foi controle operacional.

<sup>4</sup> Normas, metodologias e premissas adotadas, ou as ferramentas usadas para o cálculo: NBR ISSO 14064, premissas e ferramentas usadas provenientes do Programa Brasileiro GHG Protocol.

### ESCOPO 3

A integração com o Pardini, impactou os volume de emissões, sobretudo no Escopo 3, que apresentou um aumento de 63 vezes quando comparado com o emitido em 2022.

Tal incremento é decorrente da ampliação do quadro de colaboradores e do aumento dos deslocamentos casa-trabalho em função das linhas de transporte que levam funcionários ao NTO em Minas Gerais., bem como da maior geração de resíduos e viagens a negócios.

Vale destacar também que o aumento das emissões relacionadas ao transporte e distribuição é decorrente da vasta ampliação de nossas unidades de atendimento e, conseqüentemente, da logística para coleta de amostras.

Além disso, o projeto de descarbonização do Grupo Fleury também contribuiu com o aumento significativo das emissões de Escopo 3 da Companhia. Isso porque, anteriormente, o Inventário de Emissões de GEE do Fleury não contemplava todas as categorias deste Escopo - dentre as quais emissões da cadeia de fornecimento, e também porque o Grupo Pardini, incorporado ao Grupo Fleury em 2023 (saiba mais na página 11), não mensurava as emissões do escopo 3 em seu inventário.

### Outras emissões de GEE (Escopo 3)

	2021	2022	2023
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	69,15	104,29	20.684,88
Transporte e distribuição: emissões da frota terceirizada	748,15	428,74	5.844,58
Resíduos gerados nas operações	211,79	1.513,53	7.878,92
Viagens a negócio	80,71	206,22	1.031,82
Bens e serviços comprados	-	-	98.788,23
Bens de capital	-	-	3.010,55
Atividades relacionadas com combustível e energia não inclusas nos Escopos 1 e 2	-	-	3.931,48
Bens arrendados	-	-	3,38
<b>Total das emissões (tCO2e)</b>	<b>1.109,80</b>	<b>2.252,78</b>	<b>141.173,83</b>
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%

<sup>1</sup> Gases incluídos no cálculo: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.

<sup>2</sup> Fontes ou referências dos fatores de emissão e das taxas de potencial de aquecimento global usados: IPCC, 2013 e ASHRAE, 2019.

<sup>3</sup> A abordagem de consolidação escolhida foi controle operacional.

<sup>4</sup> Normas, metodologias e premissas adotadas, ou as ferramentas usadas para o cálculo: NBR ISSO 14064, premissas e ferramentas usadas provenientes do Programa Brasileiro GHG Protocol. Emissões biogênicas.



# Energia

GRI 3-3 | 302-1 | 302-2 | 302-3 | SASB HC-DY-130a.1

Ao longo de 2023, seguimos avançando em nossa estratégia de tornar a matriz energética da Companhia mais limpa e dependente de fontes renováveis.

**Encerramos o ano com 90,5% do total da energia consumida pelo Grupo proveniente de fontes renováveis.**

O atingimento de tal marca, mostra que avançamos em nossa estratégia para tornar a matriz energética da Companhia mais limpa por meio da implementação de usinas fotovoltaicas para o abastecimento das operações e unidades de atendimento consumindo energia advinda do mercado livre ou de geração distribuída.

Atualmente, contamos com duas usinas fotovoltaicas operando no estado de São Paulo, uma no Rio de Janeiro e outras duas em fase de construção também no Rio de Janeiro.

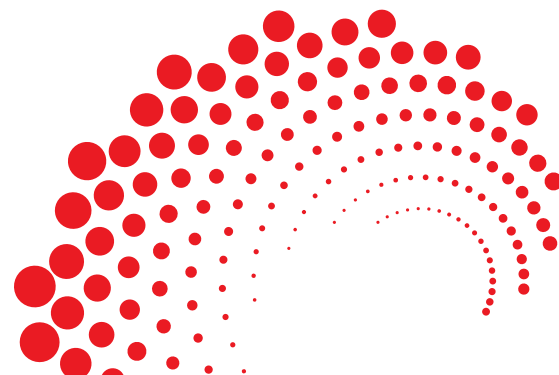
Cerca de 44 unidades do Grupo consomem energia proveniente do mercado livre e cerca de 60 de geração de energia distribuída, oriundas de fontes com elevada eficiência energética.

Com a inauguração da nova sede no bairro do Brooklin, em São Paulo, certificada pelo LEED - USGBC, elevamos nossos recursos para promover maior eficiência energética, além de contarmos com placas de aquecimento solar (água) e *breeze* para reduzir insolação, diminuindo nossos gastos de energia com ar-condicionado.



## CERTIFICAÇÃO LEED GOLD - CI

Em 2023, o novo Núcleo Técnico Operacional, que abriga a nova sede da Companhia, conquistou a certificação LEED Gold - CI, que atesta a adoção de práticas de construção sustentável nos projetos. Entre os requisitos sustentáveis embarcados no NTO, destacamos a iluminação LED, equipamentos Energy Star, sensores de presença, aquecimento solar, ETE (estação de tratamento de efluentes), captação água chuva, reuso de água, gerenciamento de resíduos, infraestrutura para carros elétricos, automação predial, eficiência energética e consumo de energia proveniente mercado livre de energia.





## Indicadores

### Total de energia consumida (GJ)

	2020	2021	2022	2023
Combustíveis de fontes não-renováveis	14.391,7	14.755,3	20.230,3	38.204,3
Combustíveis de fonte renováveis	1.859,6	1.597,6	155,0	0,0
Energia consumida/comprada (eletricidade)	203.249,8	209.794,6	222.871,0	364.262,1
Energia vendida	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>219.501,2</b>	<b>226.147,5</b>	<b>243.256,3</b>	<b>402.466,4</b>

### Consumo total de energia renovável (GJ)

	2020	2021	2022	2023
Total	224.540,35	235.710,72	223.025,98	364.262,1
<b>Total de cobertura</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	2020	2021	2022	2023
Total	18.171,19	14.460,95	20.230,31	38.204,26
<b>Total de cobertura</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

	2020	2021	2022	2023
GLP	371,67	477,75	5.525,28	165,77
Gasolina	1.769,87	1.296,49	-	26.197,59
Óleo Diesel	1.493,78	1.021,32	1.395,11	2.723,97
Gás Natural Seco	10.756,37	11.959,75	13.309,92	8.954,09
Acetileno	-	-	-	162,84
<b>TOTAL</b>	<b>14.391,69</b>	<b>14.755,31</b>	<b>20.230,31</b>	<b>38.204,26</b>

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

	2020	2021	2022	2023
Etanol (Álcool Etílico hidratado)	1.228,46	1.154,00	-	0,00
Biodiesel	178,24	119,85	155,01	0,00
Etanol Anidro	452,92	323,73	-	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.859,62</b>	<b>1.597,58</b>	<b>155,01</b>	<b>0,00</b>

## Intensidade Energética

	2020	2021	2022	2023
Número de Exames realizados (Fleury + Pardini)	-	-	-	243.524.074
Número de Exames realizados (somente Fleury)	79.278.383	97.411.916	130.186.839,64	118.921.913
Consumo de energia dentro da organização (GJ) (Fleury + Pardini)	-	-	-	402.466,37
Consumo de energia dentro da organização (GJ) (somente Fleury)	219.501,15	226.147,54	243.256,29	256.519,52
Intensidade energética dentro da organização (GJ por exame realizado) (Fleury + Pardini)	-	-	-	0,0017
Intensidade energética dentro da organização (GJ por exame realizado) (somente Fleury)	0,0027	0,0023	0,0019	0,0022
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade	GLP, gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade	GLP, gasolina, óleo diesel, gás natural seco, eletricidade, etanol, biodiesel e etanol anidro	GLP, Óleo Diesel, Gás Natural Seco, Biodiesel, eletricidade	GLP, óleo diesel, gasolina, gás natural seco, acetileno e eletricidade
Consumo de energia fora da organização (GJ) (Fleury + Pardini)	-	-	-	249.110,29
Consumo de energia fora da organização (GJ) (somente Fleury)	23.210,39	24.024,01	1.555,14	26.536,46
Intensidade energética (fora da organização) (Fleury + Pardini)	-	-	-	0,001
Intensidade energética (fora da organização) (somente Fleury)	0,00029	0,00025	0,00001	0,0002
Tipos de energia incluídos na taxa de intensidade	Combustível e eletricidade	Combustível e eletricidade	Combustível	Combustível
Consumo de energia total da organização (Fleury + Pardini)	-	-	-	651.576,66
Consumo de energia total da organização (somente Fleury)	242.711,54	250.171,55	244.811,43	283.055,98
Intensidade energética (total da organização) (Fleury + Pardini)	-	-	-	0,0027
Intensidade energética (total da organização) (somente Fleury)	0,0030	0,0026	0,0019	0,0024
Proporção da intensidade energética de dentro/fora da organização (Fleury + Pardini)	-	-	-	1,6
Proporção da intensidade energética de dentro/fora da organização (somente Fleury)	9,31	9,2	19	11
Percentual da operação coberto	100%	100%	100%	100%

# Resíduos

GRI 3-3 | 306-1 | 306-2

Para atuar em conformidade com as determinações da legislação ambiental e sanitária e em linha com as diretrizes da nossa Política de Sustentabilidade, contamos com procedimentos de monitoramento e controle da destinação final de resíduos advindos de nossas operações.

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.

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.

Em nossas unidades laboratoriais e hospitalares os resíduos são segregados na fonte, com coletas e envio para destinação ou disposição final seguindo o descrito na RDC -222/2018- da Anvisa, que regulamenta as Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde, e no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS) dos estabelecimentos.

Os resíduos são gerenciados, na maior parte das localidades, por empresas contratadas que ficam responsáveis pela coleta e disposição final. Todas seguem as legislações vigentes e são responsáveis pela validação das técnicas de tratamento, que utilizam indicadores para monitorar e comprovar sua eficácia.

Cada unidade de atendimento possui o PGRSS atualizado periodicamente, que fica disponível para consulta em meio físico ou eletrônico nos sistemas internos de qualidade.

Para evitar que ocorra descarte incorreto de resíduos, os colaboradores recebem anualmente treinamento sobre gestão de resíduos de serviço de saúde, assim como têm acesso aos procedimentos sobre o tema.

Além disso, temos investido em P&D com foco em metodologias que minimizem a geração de resíduos.

## Iniciativas implementadas para apoiar a gestão de resíduos

GRI 306-2

### PROGRAMA AMBIENTAL DE REDUÇÃO DE RESÍDUOS BIOLÓGICOS E COMUNS

Lançado em 2001, o Programa Ambiental de Redução de Resíduos Biológicos e Comuns visa melhorar o fluxo dos resíduos gerados nas unidades de atendimento.

Em 2023, implementamos um novo plano de redução da geração de resíduos, que inclui metas anuais para acompanhar a efetividade das ações e o monitoramento de indicadores adicionais de eficiência (kg/exame). Esse plano abrange mais de 300 unidades e sedes técnicas.

As ações implementadas de controle e redução envolvem:

- Mudanças tecnológicas em processos produtivos (miniaturização, agrupamento de exames reduzindo tubos coletados, linhas de automação mais eficientes);
- Produção mais limpa (substituição de produtos químicos de maior impacto);
- Reforço das auditorias ambientais;
- Campanhas de sensibilização; e
- Ações de logística reversa em parceria com fornecedores.

### REDUÇÃO DO CONSUMO DE PAPEL NAS OPERAÇÕES

Também contamos com ações voltadas à redução do consumo de papel nas atividades administrativas e técnicas, que estão alinhadas à nossa estratégia de transformação digital e diretrizes da Política de Sustentabilidade.

Para isso, metas anuais foram definidas, bem como um indicador de eficiência para acompanhar a evolução (pacote de 500 folhas de papel A4/exame).

Para apoiar o cumprimento da meta e assegurar bons resultados ao indicador monitorado, implementamos ações como troca de películas de poliéster e redução de impressões nos exames de Raio X, Tomografia e Ressonância Magnética, além de recomendações aos times, que incluem a digitalização de documentos ao invés da impressão e reutilização de impressões para rascunho e anotações.

## PROGRAMA DE RECICLAGEM

Contamos com programas voltados para a coleta seletiva de materiais recicláveis, como papel e plástico, nas unidades de atendimento e escritórios administrativos. Esses resíduos são devidamente encaminhados à reciclagem.

Buscamos ainda firmar parcerias com fornecedores que ofereçam produtos com embalagens mais sustentáveis ou que possam ser reutilizadas ou recicladas. Junto à nossa cadeia de fornecimento, também trabalhamos para buscar oportunidades de redução da geração de resíduos.

Ainda, contamos com programas de sensibilização e treinamento dos nossos colaboradores sobre a importância da redução de resíduos e práticas sustentáveis no local de trabalho.

## DESCARTE E COLETA SELETIVA DE QUÍMICOS

Tendo em vista o cumprimento dos compromissos assumidos publicamente pelo Grupo Fleury com a emissão da debênture ESG (saiba mais na [página 17](#)), implementamos em 2023 um projeto piloto de descarte e coleta seletiva de resíduos químicos provenientes de frascos de contraste.

Em parceria com a empresa Solução Ambiental, a coleta dos resíduos é feita diretamente nas unidades de atendimento, com geração do Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), documento que garante a conformidade do controle do transporte de resíduo.

A implementação do projeto piloto ocorreu entre os meses de julho e novembro de 2023, com seis unidades participantes, e evitou que 678,4 kg de resíduos químicos fossem destinados como resíduos biológicos.

Em 2024, a previsão é expandir o projeto, incluindo outras unidades dos estados de São Paulo e Rio de Janeiro na operação.

## PROJETO DESCOMPLICA

Implementamos em 2023 o Projeto Descomplica, que visa avaliar quais são os exames frequentemente solicitados em um único pedido médico, permitindo análise técnica e posteriormente o agrupamento em um mesmo tubo.

Através da aplicação de um algoritmo de *machine learning*, conseguimos identificar padrões de solicitações médicas e criar grupos mais inteligentes e eficazes, otimizando parte do processo de análises clínicas.

Além de reduzir os custos associados aos materiais e o volume de tubos gastos, os resultados do projeto são significativos em termos de redução de resíduos e maior conforto para o paciente durante a coleta de sangue.

No último ano, diminuimos em 46% nossos custos com materiais, o que representa uma economia de R\$ 33 mil, por meio da não utilização de 101 mil tubos.

## MAIOR EFICIÊNCIA NA UTILIZAÇÃO DE TUBOS DE COLETA

A implantação do Lab Automation em parceria com a Roche é o grande diferencial do novo Núcleo Técnico Operacional do Grupo. Com isso, haverá diminuição de 17,8% de tubos coletados dos clientes, uma economia de mais de 2,6 milhões de tubos anualmente e redução de 26 toneladas de resíduos gerados ao ano, proporcionando uma economia de R\$ 1,6 milhão em aquisição de tubos.

## LOGÍSTICA REVERSA DE FILTROS E OUTROS ITENS DO SISTEMA DE PURIFICAÇÃO DE ÁGUA

O Grupo Fleury e a divisão de *Life Science da Merck*, firmaram uma parceria para descarte e logística reversa dos filtros, cartuchos, placas eletrônicas e tubulações do sistema de purificação de água utilizada pelo laboratório de medicina diagnóstica na diluição de amostras, limpeza de materiais, entre outros processos de análises clínicas.

Inicialmente, o projeto foi implementado no Núcleo Técnico Operacional (NTO) do Brooklin, em São Paulo (SP), sendo responsável, em 2023, pelo direcionamento de cerca de 250 kg de plástico à reciclagem e reuso na produção de tubulações de esgoto, e cerca de 75 kg de carvão ativado no processo de coprocessamento de resíduos, na etapa de blendagem, como alternativa de combustível na indústria de cimentos.



## Indicadores

306-3 | 306-4 | 306-5

Em 2023, geramos um total de 6.215,49 toneladas de resíduos, sendo 47% perigosos e 53% não perigosos.

O volume referido corresponde aos resíduos gerados em 84,56% de nossas operações.

### Resíduos gerados anualmente\*

	2020	2021	2022	2023
Peso (kg) GRI 2-4	1.629.426,57	1.877.066,28	2.060.575,24	6.215.490,00
Percentual da operação coberta	88%	91%	74,60%	84,56%

### Resíduos não perigosos gerados (toneladas)\*

	2020	2021	2022	2023
Resíduo reciclável	264,54	274,52	288,20	649,23
Resíduo comum	708,84	875,45	932,54	2.644,4
Resíduo reutilizável	0	0	0	3,30
<b>TOTAL</b>	<b>973,38</b>	<b>1.149,97</b>	<b>1.220,74</b>	<b>3.296,97</b>

### Resíduos perigosos gerados (toneladas)\*

	2021	2022	2023
Infectante**	644,23	708,63	2.490,97
Radioativo	7,57	9,58	3,79
Químico	75,29	121,62	423,76
<b>TOTAL</b>	<b>727,09</b>	<b>839,83</b>	<b>2.918,52</b>

### Resíduos direcionados para disposição ou descarte (toneladas)\*

	2021	2022	2023
<b>Pesos de resíduos perigosos incinerados (sem recuperação de energia)</b>			
No local	0	0	0
Fora do local	89,79	134,68	411,00
<b>TOTAL</b>	<b>89,79</b>	<b>134,68</b>	<b>411,00</b>
<b>Peso de resíduos perigosos destinados a aterros</b>			
No local	0	0	0
Fora do local	1,64	1,13	1.736,87
<b>TOTAL</b>	<b>1,64</b>	<b>1,13</b>	<b>1.736,87</b>
<b>Peso de resíduos perigosos destinados a outras operações de disposição***</b>			
No local	71,74	29,35	0
Fora do local	593,73	674,68	770,66
<b>TOTAL</b>	<b>665,47</b>	<b>704,03</b>	<b>770,66</b>
<b>Peso de resíduos não perigosos destinados a aterros</b>			
No local	0	0	0
Fora do local	875,45	932,54	2.644,43
<b>TOTAL</b>	<b>875,45</b>	<b>932,54</b>	<b>2.644,43</b>
<b>Peso de resíduos não perigosos destinados a reciclagem</b>			
No local	0	0	0
Fora do local	274,52	288,2	649,23
<b>TOTAL</b>	<b>274,52</b>	<b>288,20</b>	<b>649,23</b>
<b>Peso de resíduos não perigosos destinados a reutilização****</b>			
No local	0	0	0
Fora do local	-	-	3,30
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3,30</b>

\* Os resultados consideram Fleury e Pardini. A abrangência do dado é de 84,56% e inclui todas as unidades de atendimento e unidades administrativas em que temos o processo de pesagem de resíduos implantado. O volume 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. Os dados de 2020 e 2022 foram corrigidos.

\*\*Inclui resíduos Grupo A e Grupo E.

\*\*\* Refere-se ao volume de resíduos perigosos destinados à reciclagem (lâmpadas) e resíduos perigosos tratados externamente por autoclave, micro-ondas (infectantes) e resíduos reativo que, após o decaimento, é tratado como infectante.

\*\*\*\* Refere-se a caixas de isopor enviadas para logística reversa.

# Água e efluentes

GRI 3-3 | 303-1 | 303-2

O volume de água retirada pela Companhia é utilizado para o suprimento das demandas de consumo humano, atender às necessidades produtivas para a realização dos serviços prestados pela Companhia e também em sistemas de refrigeração e ar-condicionado.

A captação de água ocorre, principalmente, a partir de concessionárias de serviço público. No NTO Pardini Vespasiano, há retirada de água oriunda do poço artesiano (captação subterrânea).

O descarte se dá via rede de tratamento local e, no caso do NTO Vespasiano, a água é levada para uma Estação de Tratamento de Efluentes e, posteriormente, é descartada no Rio Ribeirão da Mata. Os padrões mínimos adotados para lançamento de efluentes se baseiam na Resolução Conama 430/2011.

Monitoramos mensalmente os indicadores de consumo de água, o que nos permite elaborar planos de ação para aprimorar a gestão

deste recurso. Além disso, realizamos ações permanentes para a prevenção de vazamentos e desperdício, como vistorias nas unidades de atendimento e campanhas educativas sobre consumo consciente junto aos colaboradores.

Contamos com ações de reaproveitamento e redução do consumo, como: captação de água da chuva, recirculação de água tratada (deionização NTO SP), estação de tratamento de águas cinzas, água de reuso e redutores de vazão.

Ainda, como parte da gestão de recursos hídricos, implementamos o **Programa Ambiental de Redução do Consumo de Água**, responsável pelo estabelecimento de metas anuais de consumo de água, bem como o monitoramento de seus respectivos indicadores. Em todo o Grupo, mais de 300 unidades e sedes técnicas são monitoradas pelo Programa.

## Indicadores

303-3 | 303-4 | 303-5

A meta de consumo de água é definida anualmente, tendo como base os resultados de consumo obtidos no ano anterior, bem como a projeção dos exames para o ano vigente.

Após análise dos resultados e estudo da possibilidade de implantação de melhorias na gestão do consumo de água na Companhia, a meta é definida e submetida para aprovação da diretoria.

Em 2023, captamos 336,2 ML de água em nossas operações, sendo que 268,96 ML foram consumidos pela Companhia e o restante (67,24 ML) foi descartado na rede pública.

### Volume de água captada por fonte (ML)\*

	2020	2021	2022	2023
Águas subterrâneas**	14,5	14,9	4,4	41,9
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	125,9	149,1	163,8	294,3
TOTAL	140,4	164,0	168,2	336,2
Percentual da operação coberto	74,0%	72,5%	89,2%	76,62%

\*Os resultados consideram Fleury e Pardini. A abrangência do dado é de 76,62% e inclui todas as unidades de atendimento e unidades administrativas em que temos acesso ao consumo de água específico da nossa operação.

\*\*A captação de água via poço na unidade Marcelo Magalhães Derby não foi mapeada em 2023

# Anexos

## Capitais utilizados

---

-  Natural
-  Manufaturado
-  Intelectual
-  Financeiro
-  Humano
-  Social

# Índice de conteúdos GRI

Declaração de uso

O Grupo Fleury relatou em conformidade com as Normas GRI para o período: 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023

GRI usada

GRI: Fundamentos 2021

Standard	Disclosures	Referência/Resposta Direta		Razão de omissão	Pacto Global
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais - 2021</b>					
<i>Disclosures Gerais</i>					
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais - 2021</b>	2-1	Detalhes da organização	Páginas 9, 11 e 118. O Fleury S.A. (CNPJ nº 60.840.055/0001-31) está sediado na Av. Morumbi, 8860, 8º andar - Brooklin, São Paulo (SP) e opera somente no Brasil.		
	2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Página 9		
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 3 e Páginas 3 do Caderno Suplementar		
	2-4	Reformulação de informações	Páginas 58 e 104 e Páginas 8 e 11 do Caderno Suplementar		
	2-5	Verificação externa	Página 117		
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Página 87		
	2-7	Empregados	Página 61 e Páginas 7 e 8 do Caderno Suplementar		
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 8 do Caderno Suplementar		
	2-9	Estrutura de governança e composição	Páginas 22 e 23, e Página 24 do Caderno Suplementar		
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 23		
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 23. O Presidente do Conselho de Administração não possui funções executivas na Companhia.		
	2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 14		
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão dos impactos	Página 14		
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 19		
	2-15	Conflitos de interesse	Página 23 do Caderno Suplementar		
	2-16	Comunicação de preocupações críticas	Página 26		



Standard	Disclosures	Referência/Resposta Direta		Razão de omissão	Pacto Global
GRI 2: Conteúdos Gerais - 2021	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 26		
	2-18	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	Página 23		
	2-19	Políticas de remuneração	Página 24 do Caderno Suplementar		
	2-20	Processo para determinação de remuneração	Página 24 do Caderno Suplementar		
	2-21	Proporção da remuneração anual total	Páginas 9, 17 e 18 do Caderno Suplementar. O crescimento da remuneração do indivíduo mais bem pago na Companhia entre janeiro e dezembro de 2023 foi de 42%. No mesmo período, a média de crescimento da remuneração de todos os demais indivíduos da Companhia (exceto o CEO) foi de 3%. A relação do aumento das remunerações foi de 15,9 vezes.		
	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 17 e 93		
	2-23	Compromissos de política	Página 26		
	2-24	Incorporação de compromissos de política	Páginas 26, 30, 70 e 92		
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	Página 43		
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 28		
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Página 6 do Caderno Suplementar		1, 2, 7 e 10
	2-28	Participação em associações	Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (ABRAMED), Sindicato de Hospitais, Clínicas e Labs do Estado de SP (SINDHOSP) e Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML). No último ano, fomos reconduzidos ao Conselho da Saúde Digital Brasil e tivemos participação no Comitê Estratégico de Relações Governamentais na Câmara Americana de Comércio SP (AMCHAM SP). Além disso, nos tornamos membro do Conselho de Administração do Instituto Coalizão Saúde		
	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 19 e 43		
	2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 9 do Caderno Suplementar		3
<b>Temas Materiais</b>					
GRI 3: Tópicos Materiais - 2021	3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Página 19		
	3-2	Lista de tópicos materiais	Página 19		

Standard	Disclosures	Referência/Resposta Direta		Razão de omissão	Pacto Global
<b>Tema Material: Ética e Integridade</b>					
<b>GRI 3: Tópicos Materiais - 2021</b>	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Páginas 25 e 30		
<b>GRI 201: Desempenho econômico - 2016</b>	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 58		
<b>GRI 205: Combate à corrupção - 2016</b>	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Páginas 27 e 28		10
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 26		10
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 27. Não houve casos de corrupção ou suborno no ano de 2023		10
<b>GRI 206: Concorrência desleal - 2016</b>	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Em 2023, houve apenas uma ação judicial por suposta prática de concorrência desleal, julgada improcedente, mas está em fase de recurso: 1059257-37.2017.8.26.0100. Trata-se de ação indenizatória na qual a autora solicitou ao DENATRAM investigação sobre o status do laboratório quanto à autorização do órgão competente pelo controle de qualidade.		
<b>Tema Material: Confiança dos Pacientes</b>					
<b>GRI 3: Tópicos Materiais - 2021</b>	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Páginas 36, 41 e 43		
<b>GRI 416: Saúde e segurança do consumidor - 2016</b>	416-1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	A totalidade dos nossos produtos e serviços são avaliados quanto aos impactos na saúde e segurança dos clientes. Formalizamos nosso compromisso com a qualidade por meio da implementação de normas que padronizam todos os processos, garantindo um padrão de excelência em todas as nossas unidades. Oferecemos 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. Em 2023, não foram identificados casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços.		1 e 2
	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	Em 2023, o Grupo Fleury não teve registros de casos de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços, que tenham sido reportados à Empresa.		1 e 2
<b>GRI 418: Privacidade do cliente - 2016</b>	418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Em 2023, não registramos reclamações em decorrência da violação de privacidade e ou perda de dados de clientes.		

Standard	Disclosures	Referência/Resposta Direta		Razão de omissão	Pacto Global
<b>Tema Material: Inovação e transformação digital</b>					
<b>GRI 3: Tópicos Materiais - 2021</b>	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Páginas 48 e 54		
<b>Tema Material: Operação Ecoeficiente</b>					
<b>GRI 3: Tópicos Materiais - 2021</b>	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Páginas 92, 94, 99, 102 e 105		
<b>GRI 201: Desempenho econômico - 2016</b>	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Páginas 4 e 5 do Caderno Suplementar		
<b>GRI 301: Materiais - 2016</b>	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 3 do Caderno Suplementar		7, 8 e 9
<b>GRI 302: Energia - 2016</b>	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 99		7, 8 e 9
	302-2	Consumo de energia fora da organização	Página 99		7, 8 e 9
	302-3	Intensidade energética	Página 99		7, 8 e 9
<b>GRI 303: Água e Efluentes - 2018</b>	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	Página 105		7, 8 e 9
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 105		7, 8 e 9
	303-3	Captação de água	Página 105		7, 8 e 9
	303-4	Descarte de água	Página 105		7, 8 e 9
	303-5	Consumo total de água	Página 105		7, 8 e 9
<b>GRI 305: Emissões - 2016</b>	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Página 94 e Página 4 do Caderno Suplementar		7, 8 e 9
	305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	Página 94 e Página 4 do Caderno Suplementar		7, 8 e 9
	305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Página 94		7, 8 e 9
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 4 do Caderno Suplementar		7, 8 e 9
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 4 do Caderno Suplementar		7, 8 e 9
	305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Página 4 do Caderno Suplementar		7, 8 e 9
	305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Página 4 do Caderno Suplementar		7, 8 e 9

Standard	Disclosures	Referência/Resposta Direta		Razão de omissão	Pacto Global
<b>GRI 306: Resíduos - 2020</b>	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 102		7, 8 e 9
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos.	Página 102		7, 8 e 9
	306-3	Resíduos gerados	Página 104		7, 8 e 9
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Página 104		7, 8 e 9
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	Página 104		7, 8 e 9
<b>Tema Material: Trabalho seguro, diverso e próspero</b>					
<b>GRI 3: Tópicos Materiais - 2021</b>	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Páginas 63, 69, 70, 74 e 88		
<b>GRI 401: Emprego - 2016</b>	401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Página 69 e Páginas 13 e 14 do Caderno Suplementar		6
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Página 17 do Caderno Suplementar		
	401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Páginas 17 e 18 do Caderno Suplementar		6
<b>GRI 402: Relações de trabalho - 2016</b>	402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	A Companhia não tem definido um prazo mínimo de aviso aos colaboradores sobre mudanças operacionais. O fluxo a ser seguido depende da natureza da mudança que irá impactar o colaborador.		3
<b>GRI 403: Saúde e segurança do trabalho - 2018</b>	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais	Página 74		1 e 2
	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Páginas 74 e 75		1 e 2
	403-3	Serviços de saúde no trabalho	Página 74		1 e 2
<b>GRI 403: Saúde e segurança do trabalho - 2018</b>	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 75		1 e 2
	403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	Página 75		1 e 2
	403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	Página 76		1 e 2
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 75		1 e 2
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 74		1 e 2
	403-9	Acidentes de trabalho	Página 20 do Caderno Suplementar		1 e 2



Standard	Disclosures	Referência/Resposta Direta		Razão de omissão	Pacto Global
<b>GRI 403: Saúde e segurança do trabalho - 2018</b>	403-10	Doenças profissionais	Página 75 e Páginas 20 e 21 do Caderno Suplementar		1 e 2
<b>GRI 404: Capacitação e educação - 2016</b>	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 70 e Página 16 do Caderno Suplementar		
	404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Página 70. Contamos com um serviço de <i>outplacement</i> , que oferece assistência para recolocação de executivos em situações pontuais em que há a iniciativa de encerramento de contrato pela organização.		6
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 73		6
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades - 2016</b>	405-1	Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados e outros indicadores	Páginas 23, 24 e 63 e Páginas 9, 10 e 11 do Caderno Suplementar		6
	405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Página 12 do Caderno Suplementar		6
<b>GRI 406: Não discriminação - 2016</b>	406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Página 28		6
<b>GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva - 2016</b>	407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva podem estar em risco	Página 90		3
<b>GRI 408: Trabalho infantil - 2016</b>	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 90		5
<b>GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo - 2016</b>	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 90		4
<b>GRI 410: Práticas de segurança - 2016</b>	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página 29		1 e 2

Standard	Disclosures	Referência/Resposta Direta		Razão de omissão	Pacto Global
<b>GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos</b>	412-1	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de impactos relacionados a direitos humanos	A matriz de risco da Companhia encontra-se em processo de revisão (saiba mais na <a href="#">página 31</a> ). A partir de 2024, o tema de direitos humanos, que consta na matriz desde 2022, deve passar a considerar mais fatores de risco relacionados a ele como desdobramento da avaliação realizada sobre esta temática no último ano (saiba mais na <a href="#">página 29</a> ).  Para o próximo ano, está previsto um novo modelo de monitoramento de riscos com a realização de reuniões mensais com as áreas pertinentes para o acompanhamento dos planos de ação.		1
<b>GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos</b>	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 29 e Página 22 do Caderno Suplementar		2
<b>GRI 414: Avaliação social de fornecedores - 2016</b>	414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Página 88		1 e 2
	414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Página 88		2
<b>Tema Material: Influência na sociedade</b>					
<b>GRI 3: Tópicos Materiais - 2021</b>	3-3	Gestão de Tópicos Materiais	Página 79		
<b>GRI 203: Impactos econômicos indiretos - 2016</b>	203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Página 84. A Companhia não tem como prática o investimento em infraestrutura e apoio a serviços diretos na comunidade. Apenas realiza ações sociais através de projetos específicos, como os citados na <a href="#">pagina 84</a> .		1
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Página 79		1
<b>GRI 413: Comunidades locais - 216</b>	413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Página 81		1
	413-2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Dada a natureza do negócio, nossas operações não trazem como consequência o impacto real e ou potencial negativo significativo em comunidades locais.		1 e 2

## Índice de conteúdos SASB

Tópico	Código	Métrica	Unidade de medida	Referência/Resposta direta	Pacto Global
<b>Gestão de energia - 2018</b>	HC-DY-130a.1	1. Energia total consumida; 2. Porcentagem da rede elétrica; e 3. Porcentagem renovável.	Gigajoules (GJ), Porcentagem (%)	Página 99	7, 8 e 9
<b>Gestão de Resíduos - 2018</b>	HC-DY-150a.1	Quantidade total de lixo hospitalar, porcentagem (a) incinerado, (b) reciclado ou tratado, e (c) aterrado.	Toneladas métricas (t)	<p>Todo o resíduo infectante de Fleury se enquadra na opção (a) incinerado ou (b) reciclado ou tratado. Em 2023 geramos 777.846,63 kg de lixo hospitalar, sendo:</p> <p>a) Incinerado: 11.576,00kg (1,49%); b) reciclado ou tratado: 766.270,63 kg (98,51%) - tratado por autoclave, microondas ou pirólise; e c) depositado em aterro sanitário: 0 kg. A abrangência do dado é de 75,81% e inclui todas as unidades de atendimento e unidades administrativas em que temos o processo de pesagem de resíduos implantado.</p> <p>Todo o resíduo infectante de Pardini é (c) depositado em aterro sanitário. Em 2023 geramos 1.620,95 toneladas de lixo hospitalar, incluindo o resíduo radioativo pós decaimento.</p>	7, 8 e 9
	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	Toneladas métricas (t), Porcentagem (%)	<p>Todo o nosso resíduo farmacêutico (equivalente ao químico) se enquadra como (1) perigoso, nas opções (a) incinerado ou (c) depositado em aterro sanitário. Não geramos resíduos farmacêuticos (2) não perigosos. Em 2023, geramos 43.694,73 kg de resíduos farmacêuticos perigosos, sendo:</p> <p>(a) Incinerado: 40.026,53 kg (91,60%); (b) reciclado ou tratado: 0 kg; e (c) depositado em aterro sanitário: 3.668,20 kg (8,40%). A abrangência do dado é de 75,81% e inclui todas as unidades de atendimento e unidades administrativas em que temos o processo de pesagem de resíduos implantado.</p> <p>Todo o resíduo farmacêutico de Pardini se enquadra como (1) perigoso, nas opções (a) incinerado ou (c) aterrado. Em 2023 geramos 378,21 toneladas de resíduos farmacêuticos grupo B, sendo:</p> <p>(a) Incinerado: 29,7%; (b) reciclado ou tratado: 0%; e (c) aterrado: 70,3%.</p>	7, 8 e 9

Tópico	Código	Métrica	Unidade de medida	Referência/Resposta direta	Pacto Global
<b>Privacidade do paciente e registros eletrônicos de saúde - 2018</b>	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)	n/a	Página 25 do Caderno Suplementar	
	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	Número, Porcentagem (%)	Em 2023, registramos apenas um incidente reportado à ANPD que resultou em violação de dados, sendo que 99,99% envolveram informações de identificação pessoal (PII) e apenas 0,01% envolveram informações de saúde protegidas (PHI). O volume exfiltrado representa menos de 0,01% da totalidade dos dados armazenados pelo Grupo Fleury e foram afetados apenas 0,015% de titulares com dados sensíveis sobre o total de clientes cadastrados.	
	HC-DY-230a.4	Quantidade total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados.	Moeda do relatório (real - R\$)	Em 2023, não registramos perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados.	
<b>Pricing &amp; Billing Transparency - 2018</b>	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	n/a	Nosso procedimento consiste na disponibilização da informação ao paciente no momento da abertura de ficha em nossas unidades de atendimento. Nesse momento, ele é informado sobre valores dos procedimentos caso a opção seja a realização do exame fora da cobertura do convênio. Os clientes podem ainda consultar informações sobre preço através de ligação à Central de Atendimento ao Cliente (CAC) correspondente de cada marca.	
<b>Pricing &amp; Billing Transparency - 2018</b>	HC-DY-270a.2	Discussão de como as informações de preços de serviços são disponibilizadas publicamente	n/a	O Grupo Fleury não publica informações sobre preços. Os clientes podem buscar esta informação diretamente na Central de Atendimento ao Cliente (CAC).	
	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	Número, Porcentagem (%)	Os preços dos serviços mais comuns do Grupo Fleury não são divulgados por serem considerados estratégicos para Companhia. Porém, os preços são disponibilizados direto em nossas unidades e por meio do contato na Central de Atendimento ao Cliente (CAC).	
<b>Employee Recruitment, Development &amp; Retention - 2018</b>	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	Taxa	Página 14 do Caderno Suplementar	
	HC-DY-330a.2	Descrição dos processos de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde	n/a	Página 69	



# Mapa de ODS



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

O Grupo Fleury – p. 8  
 Jornada de cuidado – p. 35  
 Inovação e transformação digital – p. 47  
 Time de excelência – p. 60  
 Atuação social – p. 78  
 Fornecedores – p. 86



Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

Governança corporativa – p. 21  
 Jornada de cuidado – p. 35  
 Time de excelência – p. 60  
 Atuação social – p. 78



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

Time de excelência – p. 60



Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todos

Performance – p. 55  
 Time de excelência – p. 60  
 Fornecedores – p. 86



Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

Inovação e transformação digital – p. 47  
 Ecoeficiência operacional – p. 91



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles

O Grupo Fleury – p. 8



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

Ecoeficiência operacional – p. 91  
 Fornecedores – p. 86



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Ecoeficiência operacional – p. 91



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Governança corporativa – p. 21  
 Jornada de cuidado – p. 35  
 Time de excelência – p. 60



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

Inovação e transformação digital – p. 47  
 Atuação social – p. 78  
 Fornecedores – p. 86

# Carta da asseguuração

GRI 2-5

## DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS

### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo Fleury S.A. (Fleury), para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade (doravante denominado Relatório) de 2023.

Esta Verificação foi conduzida por uma equipe multidisciplinar, contemplando verificadores com conhecimento de dados não financeiros.

### ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e Princípios<sup>1</sup> da Global Reporting Initiative<sup>TM</sup> para Relatórios de Sustentabilidade, simultaneamente foram também verificados os indicadores *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) e se refere à prestação de contas do período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2023.

Esse foi o primeiro ano que a asseguuração considero a intergração das empresas Fleury e Hermes Pardini.

### RESPONSABILIDADES DO FLEURY E DO BUREAU VERITAS

A obtenção, o cálculo e a apresentação dos dados publicados no Relatório são de inteira responsabilidade da administração do Fleury. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

### METODOLOGIA

A verificação contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório, incluindo os indicadores GRI e SASB associados aos tópicos materiais;
2. Análise de evidências documentais fornecidas pelo Fleury, para o período coberto pelo Relatório (2023);
3. Verificação de dados de desempenho em relação aos Princípios que asseguram a qualidade das informações, de acordo com os GRI Standards;
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.

### LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

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

- Atividades fora do período de avaliação definido;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte do Fleury;
- Dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídos de demonstrações financeiras verificadas por auditores independentes;
- Dados e informações a respeito de operações e atividades que não fazem parte do escopo do Relatório;
- Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

### PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- Ao longo do processo de verificação 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;

<sup>1</sup> Materialidade, Inclusão de Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e verificabilidade.

<sup>2</sup> International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information.

- A confiabilidade de dados foi verificada de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos indicadores apresentados;
- 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 2023 sobre os temas materiais apresentados nessa publicação, incluindo
- indicadores específicos da Sustainability Accounting Standards Board (SASB);
- O Fleury apresenta seu Relatório com base em 06 temas materiais, dividido em 14 tópicos. A matriz de materialidade foi revisada em 2023, em nosso entendimento, os temas refletem os impactos das atividades da Companhia de forma equilibrada;
- Os dados para atender aos indicadores de emissões de GEE fazem parte do Inventário de emissões de GEE do Fleury. Este inventário será verificado por outra empresa, por meio de um processo independente de assurance, com base na NBR ISO 14.064;
- O Relatório apresenta de forma adequada os indicadores associados ao GRI Standards 2021, o que inclui os indicadores sociais, de governança, ambientais e SASB.
- Em nosso entendimento o Relatório do FLEURY apresenta os impactos das atividades da organização de forma equilibrada;
- As inconsistências encontradas no Relatório, em relação a um ou mais Princípios da GRI, foram corrigidas satisfatoriamente.

## CONCLUSÃO

Com base no trabalho de verificação conduzido, nas evidências que nos foram apresentadas e de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- O Fleury não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;
- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e asseguarção da qualidade do GRI Standards 2021.

## 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 190 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://www.bureauveritas.com.br/pt-br/fale-com-gente>

São Paulo, Junho de 2024.



Juliana Bueno Colpas  
Auditora-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)  
Bureau Veritas Certification – Brasil

# Créditos

GRI 2-1

## **Grupo Fleury**

Av. Morumbi, 8860, 8º andar, Brooklin, 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

Júlia Lucciola

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

Ricca Sustentabilidade

## **Data da publicação**

Junho de 2024





Grupo **Fleury**

Paixão pelas pessoas e pelo que fazemos.