

Relatório Anual
de Sustentabilidade
2015



Sobre o Relatório

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

DESEMPENHO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação

independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Este Relatório Anual de Sustentabilidade é referente às operações do Grupo Fleury no período de janeiro a dezembro de 2015 e compreende os resultados e a forma de atuação nas esferas econômica, social e ambiental de suas sete regionais no Brasil: Bahia, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo e Distrito Federal. A publicação, de periodicidade anual, segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão G4 – Essencial. O último documento foi colocado à disposição de seus públicos de relacionamento em outubro de 2015. Não houve qualquer reformulação ou limitação que possa afetar significativamente sua leitura ou entendimento. [|GRI G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30|](#)

Para a definição do conteúdo deste relatório, a Empresa levou em consideração os temas materiais levantados por meio de processo de engajamento de *stakeholders* realizado em 2014 e avaliado em 2015, além de assuntos considerados de grande relevância para o desenvolvimento perene de seus negócios, definidos em consulta interna às lideranças, incluindo o CEO do Grupo, com base em seu planejamento estratégico. [|GRI G4-18|](#)

A gestão do relatório, assim como o levantamento das informações e dos indicadores GRI, ficou sob a responsabilidade da área de Comunicação Interna, que contou com o apoio e o comprometimento de todas as áreas corporativas. A Diretoria da Empresa aprovou o conteúdo final do documento. [|GRI G4-48|](#)

As informações econômico-financeiras apresentadas ao longo deste documento seguem os padrões internacionais de contabilidade (International Financial Reporting Standards – IFRS) e foram auditadas pela KPMG. O Grupo Fleury atende ainda às normas trabalhistas brasileiras e às certificações de gestão da qualidade (ISO 9001) e de gestão ambiental (ISO 14001). O conteúdo do relatório passou por verificação externa da Bureau Veritas. [|GRI G4-33|](#)

Em cumprimento às diretrizes éticas e de condução transparente, o Grupo Fleury coloca à disposição de seus públicos os seguintes materiais: demonstrações financeiras trimestrais e anual consolidada, Relatório Anual de Sustentabilidade, relatórios de auditoria, materiais de divulgação à imprensa, entre outros assuntos de interesse de acionistas, investidores, colaboradores e demais públicos. Esses documentos estão à disposição para *download* no *site* institucional: www.fleury.com.br, na aba Relações com Investidores.

Pedidos de esclarecimentos, críticas ou sugestões em relação ao conteúdo deste relatório podem ser encaminhados para o e-mail ri@grupofleury.com.br ou pelo telefone (11) 5014-7413. [|GRI G4-31|](#)

Gestão da sustentabilidade

A atuação do Grupo Fleury é no sentido de incentivar e orientar a relação do indivíduo com sua saúde. Faz isso gerando valor aos *stakeholders*, impulsionando a inovação, a integração e a utilização de forma eficiente dos serviços de saúde no Brasil. Dessa forma, a sustentabilidade tem um vínculo direto com a missão da Empresa, que é o gerenciamento integrado e balanceado do tripé atividade econômica, meio ambiente e bem-estar da sociedade, somado à qualidade dos processos.

A agenda estratégica de sustentabilidade, estabelecida em 2014, prioriza temas do mercado de saúde, selecionados em conjunto com os principais públicos de relacionamento do Grupo, com o objetivo de gerar aprendizado organizacional, oportunidades de negócios, inovação e vantagem competitiva – conceitos já presentes na estratégia de negócios da Companhia. A agenda abrange grandes desafios do mercado de saúde do País, tornando-os motivadores para criação de valor compartilhado entre os principais participantes do sistema.

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destakes
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

TEMAS MATERIAIS | GRI G4-19, G4-27|

	AMBIÇÃO	COMPROMISSO PÚBLICO	ABRANGÊNCIA INTERNA GRI G4-20	ABRANGÊNCIA EXTERNA GRI G4-21	ASPECTOS E CONTEÚDOS GRI G4 RELACIONADOS
INOVAÇÃO A SERVIÇO DA SAÚDE 	Promover a inovação nos serviços de saúde fomentando a discussão do tema na sociedade e buscando soluções.	Contribuir na construção de uma rede colaborativa entre atores do sistema de saúde, gerando o engajamento necessário para promoção da inovação a serviço da saúde.	Inovação; Pesquisa & Desenvolvimento; Relações Institucionais; TI; Médicos Colaboradores; B2B; Sustentabilidade; Comunicação	Instituições ligadas à área de saúde; comunidades médicas; fornecedores; órgãos governamentais; ONGs; mídias; <i>start-ups</i> e órgãos de fomento	Impactos econômicos indiretos (G4-EC7, G4-EC8) Comunidades locais (G4-SO1)
EDUCAÇÃO PARA SAÚDE 	Contribuir com o processo de formação dos profissionais de saúde, com o objetivo de melhorar a prestação de serviço à sociedade. Visa o desenvolvimento de competências humanas e comportamentais dos indivíduos, além da técnica necessária para desempenho da função.	Crescimento de 15% do total de profissionais de saúde externos participantes em cursos de capacitação técnica/comportamental, no período de cinco anos; Crescimento de 25% do total de profissionais de saúde internos participantes em cursos de capacitação técnica/comportamental, em cinco anos.	Universidade Corporativa; Sustentabilidade; Diretoria Médica; Diretoria de Pessoas; Comunicação e Marketing; médicos e colaboradores	Comunidades do entorno; instituições de saúde; sociedade; clientes; investidores	Impactos econômicos indiretos (G4-EC7, G4-EC8) Saúde e segurança dos clientes (G4-PR1, G4-PR2) Comunidades locais (G4-SO1)
FORMAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE 	Incentivar e orientar o indivíduo na sua relação com a saúde e estimular a utilização eficiente dos recursos e serviços de saúde no Brasil.	Estabelecer canais, mecanismos e parcerias para o compartilhamento do conhecimento instalado na organização sobre cuidados pessoais com a saúde e uso eficiente dos recursos e serviços de saúde.	Sustentabilidade; Inovação; Pesquisa & Desenvolvimento; Comunicação; Relações Institucionais; Diretoria Médica; Diretoria de Pessoas; médicos e colaboradores	Comunidades; sociedade; órgãos governamentais; ONGs; mídia; clientes; acionistas; investidores; fornecedores	Investimentos (G4-HR2) Não discriminação (G4-HR3) Emprego (G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3,) Saúde e segurança no Trabalho (G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7) Treinamento e educação (G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11) Diversidade e igualdade de oportunidades (G4-LA12)
IMPACTO AMBIENTAL DAS OPERAÇÕES 	Constante geração de impacto socioambiental positivo e diminuição do impacto negativo no ciclo de vida do negócio. Tornar acessível o conhecimento e práticas de gestão ambiental capazes de engajar e ampliar a consciência de outros atores desta cadeia.	Reduzir em 30% a geração relativa de resíduos comuns da Empresa; Reduzir em 30% as emissões relativas de CO ₂ e, tomando como base o inventário de emissões de 2013.	Todo o Grupo Fleury	Instituições de saúde; comunidades médicas; clientes; fornecedores	Desempenho econômico (G4-EC2) Energia (G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6) Água (G4-EN8, G4-EN10) Emissões (G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN20, G4-EN21) Efluentes e resíduos (G4-EN22, G4-EN23, G4-EN24, G4-EN25) Conformidade (G4-EN29)

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

DESEMPENHO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação

independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

TEMAS TRANSVERSAIS* |GRI G4-19, G4-27|

	AMBIÇÃO	ABRANGÊNCIA INTERNA GRI G4-20	ABRANGÊNCIA EXTERNA GRI G4-21	ASPECTOS E CONTEÚDOS GRI G4 RELACIONADOS
QUALIDADE DOS RELACIONAMENTOS 	Reconhecer a importância da qualidade das relações e das interações em nome do Grupo Fleury, permitindo aproximação e fortalecimento do ecossistema de saúde.	Todo o Grupo Fleury	Sociedade, comunidades, órgãos governamentais; ONGs; clientes; acionistas; investidores; fornecedores; instituições de saúde; mídia	Engajamento de <i>stakeholders</i> (G4-24, G4-25, G4-26, G4-2) Comunidades locais (G4-SO1, G4-SO2) Investimentos (G4-HR1) Rotulagem de produtos e serviços (G4-PR5) Mecanismos de queixas e reclamações (G4-EN34, G4-HR12, G4-LA16, G4-SO11)
SOLUÇÕES CONSTRUÍDAS COM ATORES DA CADEIA DE SAÚDE 	Apoiar e gerar a colaboração no desenvolvimento de soluções e políticas públicas que permitam maior autonomia no cuidado pessoal com a saúde, inclusão e consumo consciente dos serviços de saúde no Brasil.	Todo o Grupo Fleury	Sociedade, comunidades, órgãos governamentais; ONGs; acionistas; clientes; investidores; fornecedores; instituições de saúde; mídias	Compromissos com iniciativas externas (G4-15, G4-16) Desempenho econômico (G4-EC1, G4-EC3, G4-EC4) Impactos econômicos indiretos G4-EC7, G4-EC8) Práticas de compra (G4-EC9) Políticas públicas (G4-SO6)
ÉTICA A SERVIÇO DO CLIENTE E DA SOCIEDADE 	Promover uma atuação ética baseada em integridade e transparência, a fim de gerar uma relação de confiança entre os diferentes agentes que compõem a cadeia de valor, no qual o cidadão seja o principal beneficiado.	Todo o Grupo Fleury	Sociedade, comunidades, órgãos governamentais; ONGs; clientes; acionistas; investidores; fornecedores; instituições de saúde; mídias	Verificação (G4-33) Ética e integridade (G4-56, G4-57, G4-58) Rotulagem de produtos e serviços (G4-PR4) Comunicações de marketing (G4-PR7) Combate à corrupção (G4-SO3) Privacidade do cliente (G4-SO8)

*Para os temas transversais não foram definidos compromissos públicos

Engajamento |GRI G4-24, G4-25, G4-26|

O ciclo de sustentabilidade da Empresa, definido a partir de processo de engajamento realizado em 2014, tem como objetivo a continuidade e perenidade dos negócios. Para chegar aos aspectos de maior relevância, foram realizados dois *workshops*, com 71 participantes, dentre líderes do Grupo Fleury, clientes, operadoras de saúde, fornecedores, médicos, imprensa especializada, ONGs de saúde, empreendedores e empresas de saúde e bem-estar. Os temas priorizados tiveram origem a partir de dinâmicas de grupo e do preenchimento de questionários de avaliação.

O resultado desse processo foi o desenho da nova matriz de materialidade do Grupo. Ao todo, foram apresentados 28 temas, dois quais sete foram classificados como prioritários, sendo quatro temas materiais e três transversais.

A escolha levou em consideração três critérios: interesse dos *stakeholders*, grau de relevância dentro da agenda global de sustentabilidade e interesse estratégico para a Empresa.

Nova Agenda de Sustentabilidade |GRI G4-27|

Para cada tema material foram estabelecidos compromissos públicos quantitativos e qualitativos, que serão atingidos no período de cinco anos, a partir de 2014.

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação

independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Conforme o planejamento e a estruturação da Agenda de Sustentabilidade, realizados no decorrer de 2015, o desdobramento na Organização se dará por meio de discussão dos temas no próximo ciclo de planejamento estratégico a ser realizado em 2016. O objetivo é definir com a alta liderança o conjunto de programas, projetos e ou iniciativas que serão desenvolvidos ao longo dos próximos cinco anos.

Já os temas transversais devem estar incorporados às discussões em todos os âmbitos, integrando-se às questões da agenda para que sirvam como norteadores das decisões tomadas.

Iniciativas externas |GRI G4-15|

A preocupação e o engajamento com o desenvolvimento sustentável acontecem ainda pela adesão do Grupo a uma série de iniciativas voluntárias, que são assumidas com entidades setoriais nacionais e internacionais. Entre elas destacam-se:

Pacto Global

Desde 2013, o Grupo Fleury integra voluntariamente a iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) destinada a mobilizar a comunidade empresarial em todo o mundo na adoção de dez princípios que representam valores fundamentais de direitos humanos, relações trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção. Os princípios são assinalados ao longo deste documento.



Network Brazil
WE SUPPORT

OS 10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL



1. RESPEITAR
e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.



2. ASSEGURAR
a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.



3. APOIAR
a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.



4. ELIMINAR
todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.



5. ERRADICAR
todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.



6. ESTIMULAR
práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.



7. ASSUMIR
práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.



8. DESENVOLVER
iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.



9. INCENTIVAR
o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.



10. COMBATER
a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Acordo assumido em 2015 pelos países que integram a ONU, reúne 17 objetivos e 169 metas a serem alcançadas pelo mundo até 2030, envolvendo temas como erradicação da pobreza, educação, mudança do clima, cidades sustentáveis, emprego e crescimento econômico inclusivo, entre outros. Os temas cobertos pelos 17 objetivos são apontados com ícones dos ODS.

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

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

Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)

Assinado pela Empresa em 2010, o documento aborda temas como corrupção de agentes públicos, crime organizado, sonegação fiscal e lavagem de dinheiro.

Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis

Os Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis são uma ferramenta de gestão que tem como foco avaliar o quanto a sustentabilidade tem sido incorporada nos negócios, auxiliando a definição de estratégias, políticas e processos. O Grupo Fleury optou por preencher o questionário completo com 47 indicadores, obtendo a pontuação 6,0 como nota geral (calculada pela média ponderada das notas dos indicadores).

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)

A Companhia integra o ISE desde 2014. Iniciativa pioneira na América Latina, visa criar investimentos de acordo com as demandas de desenvolvimento sustentável da sociedade e estimular a responsabilidade ética das corporações.

GHG Protocol

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

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

DESEMPENHO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação

independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Carbon Disclosure Project (CDP)

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

Certificações

Ainda em 2015, a unidade Fleury Ponte Estaiada, da marca Fleury Medicina e Saúde, obteve a certificação *Leadership In Energy & Environmental Design* (LEED), nível *platinum*. O Grupo Fleury foi pioneiro na área de medicina diagnóstica na implantação de um Sistema de Gestão Integrado certificado pelas normas ISO 9001:2000 (Gestão da Qualidade) e ISO14001 (Gestão Ambiental), o que reflete a sua preocupação com a qualidade, o meio ambiente, a melhoria contínua dos procedimentos e a sustentabilidade. O Grupo detém as seguintes certificações:

- Normas ISO 9001 e ISO 14001 (com exceção da Regional Rio de Janeiro);
- Programa Nacional de Controle de Qualidade: Proficiência em Ensaios Laboratoriais da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML);
- Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (Palc) da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML);
- Programa de Controle de Qualidade do College of American de Pathologists (CAP): *Surveys and Anatomic Pathology Education Programs*;
- Programa de Acreditação do College of American de Pathologists (CAP);
- National Glycohemoglobin Standardization Program (NGSP).
- American College of Radiology (ACR) para os serviços de mamografia, biópsia mamária, medicina nuclear, PET-CT e Ressonância Magnética nas unidades Itaim, Paraíso e Higienópolis da marca Fleury Medicina e Saúde, em São Paulo

A lista completa de certificações e prêmios pode ser acessada no *site* (www.fleury.com.br/ri).



CERTIFICAÇÃO LEED
PLATINUM, QUE ATESTA
PADRÕES SUSTENTÁVEIS
DE EDIFICAÇÕES,
FOI CONCEDIDA
PARA A UNIDADE
PONTE ESTAIADA DA
MARCA FLEURY



Mensagem da Administração

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Com avanços significativos em sua estratégia de diferenciação, o Grupo Fleury produziu em 2015 crescimento importante de suas atividades com ampliação da rentabilidade dos seus negócios, evidenciando sua capacidade competitiva, mesmo diante do cenário macroeconômico desfavorável que caracterizou o período.

Esse desempenho foi estabelecido por meio de três pilares principais: expansão da marca Fleury Medicina e Saúde, reposicionamento da marca a+ com foco no mercado intermediário alto nas diferentes praças em que está presente e processo de *turnaround* de nossas operações no Rio de Janeiro. É relevante destacar que esses pilares suportam a estratégia de crescimento e rentabilidade da Companhia a partir de sua reputação, reforçada por indicadores crescentes de satisfação dos clientes (NPS) em todas as geografias e públicos que servimos.

Para os negócios da marca Fleury Medicina e Saúde, além de ver ampliada a demanda por seus serviços, continuamos de forma consistente seu projeto de expansão com a inauguração do Centro de Diagnóstico Avançado da Mulher – localizado na Av. República do Líbano, um dos principais polos médicos da cidade de São Paulo – e a abertura de nova unidade de atendimento em Jundiaí em substituição a anterior, com oferta mais ampla de serviços em uma região de grande crescimento de clientes. Ainda no segmento *premium*, a marca Weinmann, no Rio Grande do Sul, manteve a liderança nesse mercado, enquanto a Clínica Felipe Mattoso, no Rio de Janeiro, expandiu seu portfólio de serviços, especialmente na área de exames laboratoriais.

Na marca a+ Medicina Diagnóstica, registramos importante evolução no processo de seu reposicionamento. Além da qualificação das receitas advindas da prestação de serviços, essa mudança estratégica tem contribuído para expandir a capacidade competitiva da marca nesse segmento por meio de uma oferta diferenciada de serviços diagnósticos ligados de maneira direta à reputação de excelência do Grupo Fleury.

Na Regional Rio de Janeiro, especificamente, a unificação dos sistemas de atendimento para exames laboratoriais e de imagem, associada a avanços relevantes na gestão, proporcionou ganhos de produtividade e melhoria significativa da margem de contribuição para o resultado da Companhia.

De forma muito importante, também, os negócios B2B permaneceram demonstrando vigor de performance e crescimento, atendendo 17 instituições hospitalares em São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Paraná e Brasília.

[GRI G4-1]

“
Três pilares apoiaram o
desempenho dos negócios:
expansão da marca
Fleury Medicina e Saúde;
reposicionamento da a+
com foco no mercado
intermediário alto; e
turnaround das operações
no Rio de Janeiro.

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Dentro desse contexto, o conjunto do desenvolvimento dos negócios do Grupo Fleury em 2015 gerou uma receita bruta de R\$ 2,1 bilhões, crescimento de 11,6% em relação ao ano anterior. Essa expansão foi acompanhada de um avanço de 27,5% no EBITDA, que atingiu margem de 20,2%, excluindo os efeitos não recorrentes. O lucro líquido, da mesma forma, apresentou forte expansão ao atingir a marca de R\$ 127,5 milhões, resultado 72,2% superior em relação a 2014. A expansão também se deu na geração de caixa, que alcançou a cifra recorde de R\$ 368,9 milhões, com crescimento de 29,1%.

Essa performance financeira vem acompanhada de evolução nos índices de satisfação do cliente, fato que demonstra a sustentabilidade do crescimento e da ampliação de margem da Companhia. Em uma perspectiva consolidada de todas as nossas marcas, o *Net Promoter Score* (NPS), que mede o nível de recomendação a familiares e amigos após a utilização dos serviços, foi em 2015 de 73,5%, um aumento de 3,7 pontos percentuais sobre o ano anterior. O indicador de satisfação atingiu nota 8,9, 2% superior a 2014.

Essas conquistas tiveram como alavancas fundamentais o nosso capital humano, composto por cerca de 8,6 mil colaboradores e 1,7 mil médicos, que produzem a diferenciação que nos destaca no segmento e nos permite ocupar papel de protagonismo no setor de saúde brasileiro.

Entre os fatos relevantes de 2015, vale sublinhar ainda a estruturação da nova composição acionária após a conclusão da venda de 13% do capital da Companhia pelos médicos-sócios para a Advent International.

Como signatário do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que tem o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial em todo o mundo na adoção de princípios fundamentais de direitos humanos, relações trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção, o Grupo Fleury segue comprometido com a geração de valor e o desenvolvimento das comunidades com as quais se relaciona, atuando de maneira ética e com total respeito aos públicos de interesse e ao meio ambiente.

Por fim, destacamos que a Companhia ingressa em 2016 confiante em seus fundamentos, ancorados no composto de excelência técnica, médica, em atendimento e em gestão. A combinação desses atributos, seguramente, capacita o Grupo Fleury para lidar com os cenários que se apresentarem, bem como para capturar resultados gradualmente superiores.

Carlos Iwata Marinelli

Presidente do Grupo Fleury

“
*Desempenho financeiro,
com aumento de receita,
EBITDA e lucro, vem
acompanhado de evolução
nos índices de satisfação do
cliente, fato que demonstra
a sustentabilidade do
crescimento e da ampliação
de margem da Companhia*



○ *Grupo Fleury*

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Fundado em 1926, o Grupo Fleury chega aos 90 anos focado na segurança e na satisfação do cliente, oferecendo um leque de serviços que se distinguem pela variedade, complexidade e qualidade, e na busca de valor para seus acionistas, sem perder a posição de uma empresa cada vez mais sustentável dentro da cadeia de saúde no Brasil. **[GRI G4-3]**

Empresa de capital aberto, o Grupo Fleury negocia ações, sob o código FLRY3, no segmento Novo Mercado da BM&F Bovespa, nível que exige prática dos mais elevados padrões de Governança Corporativa. Detém seis marcas no Brasil, posicionadas nos setores *premium* e intermediário. São 144 unidades de atendimento, localizadas em seis estados (São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Paraná, Pernambuco e Rio Grande do Sul) e no Distrito Federal, além de oito unidades Papaiz (diagnóstico odontológico) em São Paulo. Sua sede administrativa está localizada na capital paulista.

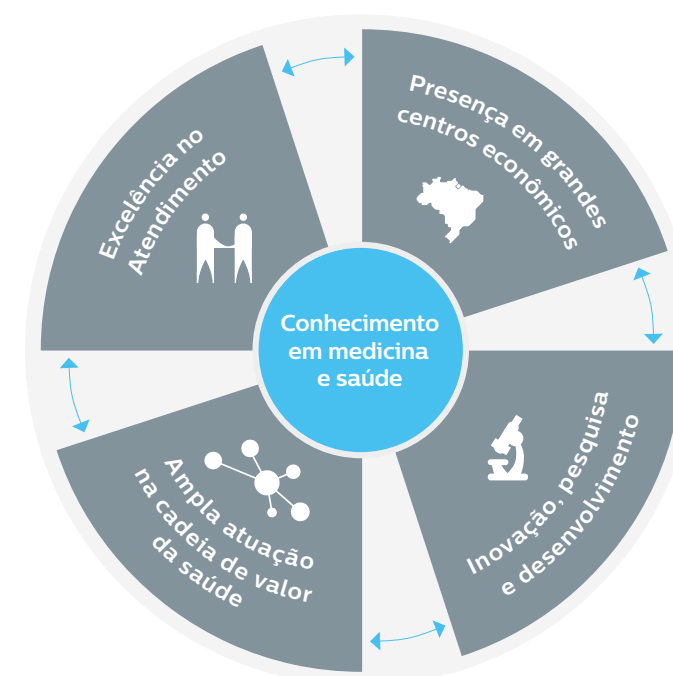
[GRI G4-5, G4-6, G4-7, G4-8]

Essa grande estrutura, aliada à excelência técnica e profissional de seus colaboradores e de um moderno parque tecnológico, faz com que ocupe lugar destacado no segmento da medicina diagnóstica do Brasil e tenha reconhecimento em todos os seus mercados de atuação.

Em 2015, o Grupo Fleury realizou 58 milhões de exames, prestou 172,4 mil assessorias médicas, enviou mais de 75,2 mil relatórios integrados

multidisciplinares e ofertou 3,5 mil testes em 17 áreas. A Empresa encerrou o exercício com um quadro de 8,6 mil colaboradores e 1,7 mil médicos prestadores de serviço. Sua receita bruta consolidada cresceu 11,6% no ano, totalizando R\$ 2,1 bilhões, enquanto o lucro líquido somou R\$ 107,3 milhões, 25,1% acima do ano anterior. A geração de caixa, expressa pelo EBTIDA recorrente, foi de R\$ 382,0 milhões no período. **[GRI G4-9]**

MAPA DE COMPETÊNCIAS



6
marcas presentes em sete regiões metropolitanas do País

144
unidades de atendimento (exclui Papaiz)

17
operações em hospitais

3,5 mil
testes realizados em 17 áreas

172,4 mil
assessorias médicas

73,3 mil
relatórios integrados multidisciplinares

8,6 mil
colaboradores

1,7 mil
médicos prestando serviços

R\$ 2,1 bilhões
de receita bruta

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

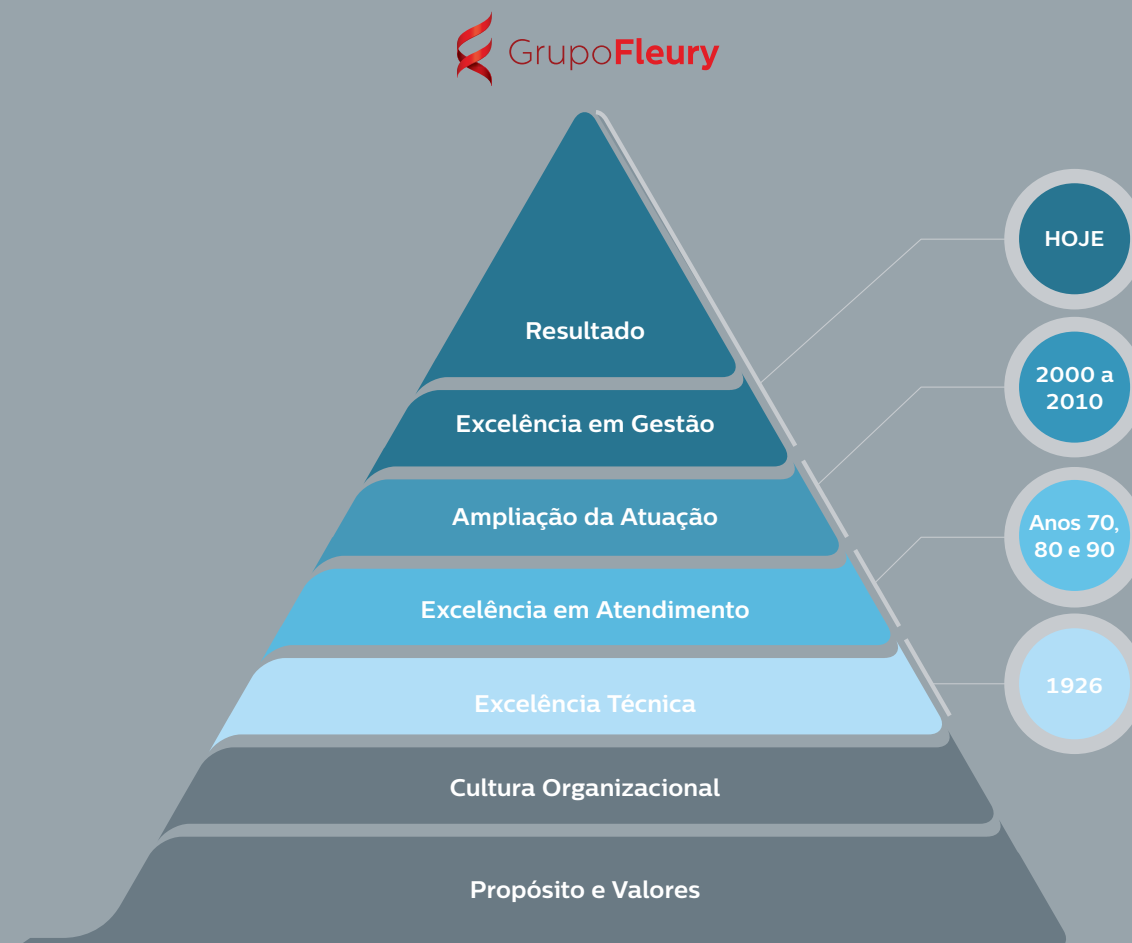
INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

HISTÓRICO DO GRUPO FLEURY



+ DESTAQUE EM INOVAÇÃO SUSTENTABILIDADE E ATENDIMENTO AO CLIENTE

Em 2015, Grupo Fleury integrou o *Guia Exame de Sustentabilidade*, especialmente em reconhecimento ao seu Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecedores (Perc), que abordou a redução do uso de embalagens e transporte na cadeia de suprimentos. Participaram 64 fornecedores – que representam mais da metade do volume de compras – com a apresentação de 403 ideias. Desse total, 141 foram colocadas em prática, proporcionando economia de R\$ 1,9 milhão para a rede Fleury.

Foi também destaque por projetos para reduzir o consumo de água e as emissões de carbono, assim como por ações para o terceiro setor, a exemplo do programa Conecta Saúde – que promove, em escolas públicas, aulas sobre prevenção de HIV e gravidez na adolescência.

Integrou ainda duas publicações sobre empresas mais inovadoras do Brasil, do jornal *Valor Econômico* e da revista *Época*.

O Grupo Fleury também foi um dos Top 20 do País em atendimento a cliente, com base em pesquisa realizada pela revista *Exame* em parceria com o Instituto Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC). Este *ranking* é o maior, mais completo e relevante estudo deste tipo já realizado no Brasil. A Companhia foi a única do setor de Laboratórios no *ranking*.

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Presença nacional

[GRI G4-4, G4-8]

O Grupo Fleury está presente nos mais importantes centros econômicos do Brasil, representado pelas diferentes marcas que fazem parte da organização. Sua atuação se baseia no amplo conhecimento do setor de Medicina e Saúde adquirido ao longo de 90 anos, tendo como pilares conceitos como inovação, excelência no atendimento e geração de valor para sua cadeia produtiva.



Fleury Medicina e Saúde

Reconhecida pela excelência no setor de medicina diagnóstica, a marca Fleury Medicina e Saúde está direcionada ao segmento *premium*. Mantendo a postura pioneira de oferecer serviços de ponta aos seus pacientes, vem inaugurando unidades e serviços diferenciados, como é o caso do Centro de Saúde da Mulher e do Centro Diagnóstico Avançado de Nódulo de Tiroide, ambos na cidade de São Paulo. A ampla estrutura e o nível de seus profissionais garantem o alto padrão de atendimento aos clientes. São 24 unidades em São Paulo e no Distrito Federal.



a+ Medicina Diagnóstica

A marca a+ Medicina Diagnóstica, lançada em 2011, teve seu modelo redesenhado em 2014, quando foi posicionada para o mercado intermediário alto de saúde. Suas unidades oferecem uma gama de serviços a um público habituado a padrões elevados de qualidade técnica e de atendimento. São 61 unidades, em São Paulo, Paraná, Rio Grande do Sul, Bahia e Pernambuco.



Weinmann Laboratório

Uma das mais tradicionais no mercado gaúcho de saúde, a marca é referência regional pelo pioneirismo, precisão nos resultados e inovação em procedimentos. Em 2015, foi dada continuidade ao processo de branding para revitalizá-la ao longo de 2016. São 12 unidades, distribuídas entre Porto Alegre, Grande Porto Alegre e a Serra Gaúcha.



Labs a+

Criado em 2014, a partir da integração das marcas Labs D'Or e a+, o Labs a+ já nasceu como referência no segmento de análises clínicas e imagem no Estado do Rio de Janeiro. As unidades de atendimento da rede realizam exames de análises clínicas e de imagem. São 40 unidades, todas no Rio de Janeiro.

clínica felippe mattoso

Clínica Felipe Mattoso

Marca premium no mercado carioca, a Clínica Felipe Mattoso chega aos 50 anos como referência em exames de imagem e análises clínicas. São seis unidades no Rio de Janeiro.



Diagnoson a+

Marca reconhecida no mercado baiano por seus profissionais especializados em exames de imagem, a Diagnoson uniu-se à a+, referência em exames de análises clínicas, criando uma marca ainda mais forte e completa. Há uma unidade, localizada em Salvador.



Papaiz Diagnósticos

Odontológicos por Imagem Especializada em radiologia odontológica, a Papaiz é referendada pelos clientes devido ao alto padrão de qualidade oferecido. Realiza tomadas radiográficas intra e extrabucais, documentações ortodônticas, ortopédicas, periodontais e implantológicas. São oito unidades na cidade de São Paulo.

MAPA DAS OPERAÇÕES

Número de unidades



Visão, Missão, Valores

[GRI G4-56]

“

*Estar presente no dia a dia
das pessoas, acolhendo-as e
provendo soluções integradas
de medicina e saúde por meio
do conhecimento e da busca
constante pela excelência”*

Com esta identidade, o Grupo Fleury desenvolve uma série de produtos e serviços em prol de milhares de pessoas espalhadas pelo País. Sua atuação, sempre ética e transparente, está apoiada em sólidos pilares, estabelecidos em sua Visão, Missão e seus Valores.

VISÃO

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

MISSÃO

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

VALORES

VOLTADO AO CLIENTE: colocamos a saúde e o bem-estar de nossos clientes em primeiro lugar.

INTEGRIDADE: praticamos medicina, produzimos conhecimento, cultivamos nossas relações e gerenciamos nossas iniciativas empresariais, inspirados e orientados por uma conduta honesta e imparcial.

INOVAÇÃO: geramos e aplicamos conhecimento para criar e difundir novas e melhores práticas de medicina, atendimento e gestão.

ENTUSIASMO: somos movidos por nossa paixão pela medicina, como indivíduos e como organização. Colocamos as nossas vidas, de modo prazeroso e gratificante, a serviço da saúde e do bem-estar das pessoas.

EXCELÊNCIA: buscamos a excelência e nos posicionamos no estado da arte, como resultado da nossa permanente preocupação em fazer melhor, mais rápido e com mais conforto para todos que se relacionam conosco.

RESPEITO: consideramos que o respeito é um pressuposto essencial para relações de confiança entre pessoas e entre empresas. Esse é o fundamento que nos permite interagir com as diferenças e aprender com essa convivência.

INTERDEPENDÊNCIA: consideramos que a interdependência é uma lei natural que rege a saúde e a vitalidade de todos os organismos vivos. Buscamos compreendê-la para obtermos soluções cada vez mais integradas na medicina e para nos servir como fonte de inspiração no gerenciamento de nossas relações pessoais, profissionais e empresariais.

SOLIDARIEDADE: compartilhamos a sensibilidade e a habilidade de nos colocarmos no lugar do outro e entender genuinamente a sua condição. Identidade do Grupo.



O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

**DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO**

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

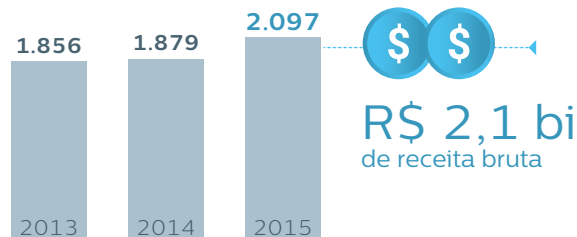
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

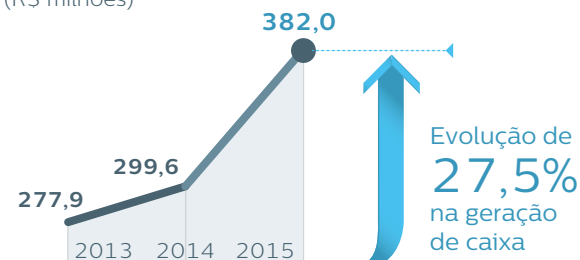
Destaques

Indicadores econômico-financeiros

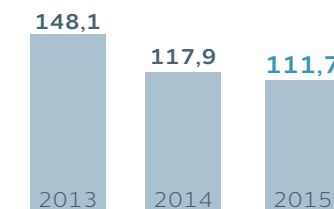
Receita bruta
(R\$ milhões)



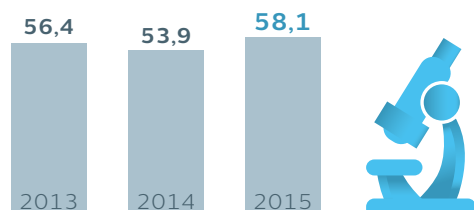
EBITDA
(R\$ milhões)



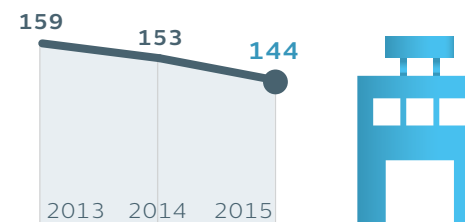
Investimentos
(R\$ milhões)



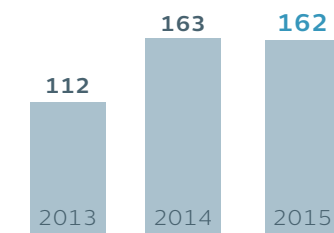
Exames e procedimentos realizados
(milhões)



Unidades de Atendimento



Assessorias médicas
(mil)



Crescimento de **310%**
desde 2010

Inovação a serviço da saúde



580

novos produtos desde 2009,
sendo 66 apenas em 2015



R\$ 155 milhões

aportados com a Financiadora
de Estudos e Projetos (Finep)
para o triênio 2014/2016



Lançamento de **teste molecular** para diagnóstico da presença do **vírus da zika**, visando atender à crescente demanda do setor de saúde em virtude do aumento dos casos em todo o País

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaque
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

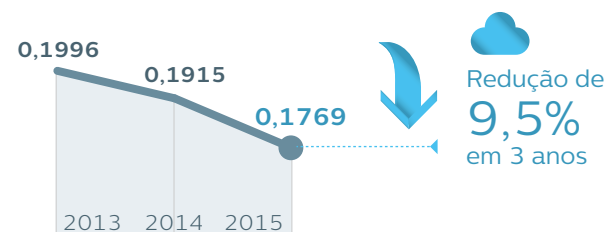
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

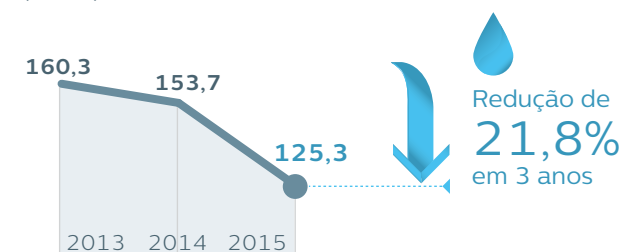
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Impacto ambiental das operações

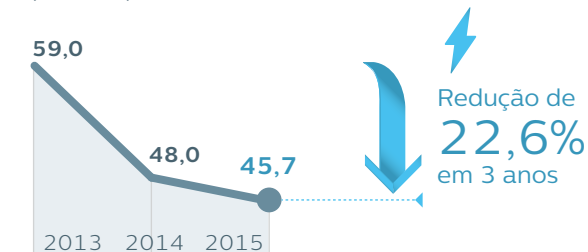
Intensidade das emissões atmosféricas (gCO₂e por procedimento/exame realizado)



Consumo de água (mil m³)

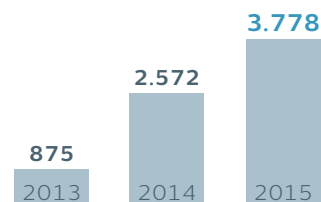


Consumo de energia elétrica (mil MWh)

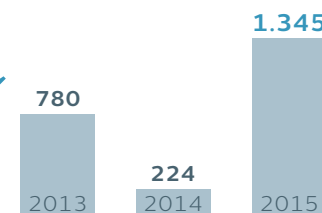


Cidadania corporativa

Número de voluntários em ações sociais corporativas



Bens patrimoniais doados



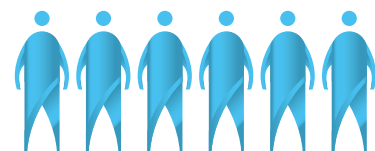
Conquista da certificação LEED, categoria Platinum – principal selo para edificações sustentáveis no Brasil – para a Unidade Ponte Estaiada da marca Fleury Medicina e Saúde. É a primeira para um estabelecimento de saúde no Brasil

Sistema de telemetria implantado em 4 mil pontos espalhados por unidades de todo o País, resultando na melhoria do controle e monitoramento do consumo de água e energia do Grupo Fleury

Adoção de uma nova central de refrigeração de água na Sede Técnico-Administrativa do Grupo Fleury, em São Paulo, que trouxe uma grande economia no consumo de energia nesta unidade

5.974 pessoas

atendidas pelas **iniciativas sociais**, em 2015



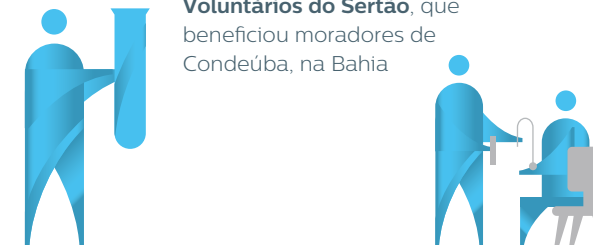
29 jovens

de comunidades de baixa renda capacitados pelo **Projeto Pescar**, em cursos de Iniciação Profissional em Qualidade no Atendimento ao Cliente



2 mil exames

realizados durante o **programa Voluntários do Sertão**, que beneficiou moradores de Condeúba, na Bahia



Formação e qualidade de vida dos profissionais de saúde

R\$ 5 milhões

destinados aos programas de educação
e treinamento, em 2015

433 mil

horas de treinamento, média de 50,6
por colaborador, em 2015

2,1 mil

atividades educacionais conduzidas pela
Universidade Corporativa Fleury

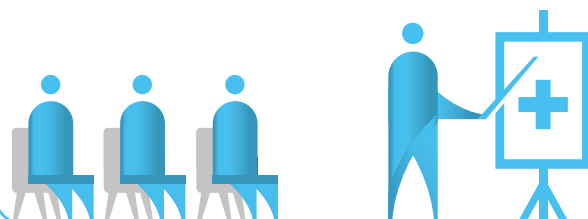
Educação para saúde

12 instituições

do terceiro setor capacitadas em 2015 pelo Projeto
DOM, com conteúdos de gestão em saúde

577 jovens

participantes do Projeto Conecta Saúde, parceria
entre o Grupo Fleury e a Philips para educar
adolescentes por meio de jogos lúdicos. Em São
Paulo, a iniciativa conta com o apoio das secretarias
da Saúde e da Educação e de voluntários do Grupo



Qualidade dos relacionamentos

73,5%

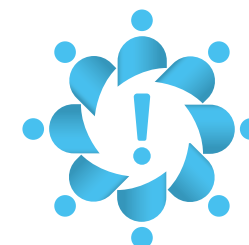
foi o Net Promoter Score (NPS) em 2015,
como indicador que mede o nível de
recomendação a familiares e amigos após
a utilização dos serviços, aumento de 3,7
pontos percentuais sobre o ano anterior

- Implantação de uma **política estratégica para compras**, que visa classificar os principais fornecedores, otimizando o processo e minimizando os riscos
- Implementação do **View Motion**, tecnologia que permite ao médico e ao paciente visualizar os exames pela internet, trazendo ganho de eficiência e mais agilidade na hora da consulta
- Reestruturação do **Núcleo de Segurança do Paciente**, que envolve toda a cadeia de processos, desde o pré-atendimento até a entrega de resultados



Soluções construídas com atores da cadeia de saúde

- **Participação, com a SBPC**, em grupo da Agência Nacional de Saúde (ANS) que trata de definição de indicadores de qualidade laboratorial
- **Integrante do Instituto Coalizão Saúde**, para contribuir, de forma propositiva e pluralista, para o debate e a busca dos novos avanços em saúde



Ética a serviço do cliente e da sociedade

- Implantação de um novo **Canal de Código de Conduta** Independente, a fim de proporcionar mais eficiência ao processo de comunicação de reclamações
- Início do processo de **revisão do Código de Ética**, que irá incorporar os aspectos da legislação anticorrupção no País e também o novo Código de Boas Práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), em sua versão mais recente. A nova versão será publicada em maio de 2016
- Mudança na composição acionária do Grupo Fleury, com a entrada do fundo **Advent Internacional**, com 13% de participação |GRI G4-13|



|GRI G4-9|

	2011	2012	2013	2014	2015	VARIAÇÃO 2015/2014	CAGR (%)
ECONÔMICO-FINANCEIROS							
Receita bruta (R\$ milhões)	1.226	1.688	1.856	1.879	2.097	11,6%	14,4%
Receita líquida (R\$ milhões)	1.126	1.501	1.657	1.679	1.895	12,9%	13,9%
EBITDA (R\$ milhões)	200	315	278	308	358	16,1%	15,7%
Resultado líquido (R\$ milhões)	101	107	61	86	107	25,1%	1,5%
Margem líquida (%)	17,7%	21,0%	16,8%	18,4%	18,9%	2,9%	1,7%
Investimentos (R\$ milhões)	182,1	162,8	148,1	117,9	111,7	-5,3%	-11,5%
Receita bruta UAs/m² (R\$ mil)	10,5	14,4	15,9	14,8	17,2	16,2%	13,1%
OPERACIONAIS							
Número de Unidades de Atendimento	197	186	159	153	144	-5,9%	-7,5%
Unidades em hospitais	-	-	-	19	17	-10,5%	-
Número de atendimentos (mil)	3.512	5.832	5.477	4.684	4.461	-4,8%	6,2%
Número de exames e procedimentos (mil)	38.863	53.435	56.433	53.875	58.063	7,8%	10,6%
Área das Unidades de Atendimento (m²)	99.592	98.486	98.135	107.382	102.113	-4,9%	0,6%
MERCADO ACIONÁRIO							
Número de ações (mil)	135.449	156.270	156.293	156.293	156.293	0	3,6%
Número de acionistas	1.042	895	1.215	1.192	1.159	-2,8%	2,7%
Cotação da ação em 31/12 (R\$)	21,40	23,05	18,40	16,28	16,00	-1,7%	-7,0%
Valor de mercado (R\$ bilhões)	2,90	3,60	2,88	2,54	2,50	-1,5%	-3,6%
SOCIOAMBIENTAIS							
Número de colaboradores							
Empregados	8.230	9.647	8.822	8.774	8.550	-2,6%	1,0%
Profissionais médicos	1.315	1.611	1.711	1.743	1.747	0,2%	7,4%
Consumo de água (m³)	93.837	150.784	160.297	153.743	125.278	18,5%	7,5%
Consumo de energia (MWh/ano)	-	27.657	59.232	49.240	52.356	6,3%	18,3%
Emissões atmosféricas (tCO ₂ e) ¹	2.966	3.845	11.254	10.319	10.277	0,4%	36,4%
¹ Forte aumento em 2013 reflete ampliação do número de fontes e alterações em metodologia de cálculo							

¹ Forte aumento em 2013 reflete ampliação do número de fontes e alterações em metodologia de cálculo

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Prêmios

Em 2015, o Grupo Fleury recebeu importantes prêmios e reconhecimentos que destacaram a gestão e a excelência de seus serviços. Confira alguns deles no quadro a seguir:

Marcas de Quem Decide

Jornal do Comércio/Qualidata

Marcas mais lembradas de Porto Alegre

Revista Amanhã

Empresas mais Hospitaleiras de 2014

Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE)

16ª edição do Consumidor Moderno

Revista Consumidor Moderno

Os 100 CEOs mais Influentes da Saúde

Revista Healthcare Management

Os Melhores de São Paulo em Serviços

Folha de S. Paulo

As Maiores e Melhores da Exame

Revista Exame

As 100 Empresas Mais Inovadoras do Brasil

Jornal Valor Econômico

As Empresas mais Inovadoras do Brasil

Época Negócios/Best Innovator

Guia Época Negócios 360º

Revista Época Negócios

Ranking Exame IBRC de Atendimento ao Cliente

Revista Exame e Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC)

As 1000 Maiores Empresas do Brasil

As Melhores da Dinheiro/Revista IstoÉ Dinheiro

Guia Exame de Sustentabilidade

Revista Exame

Empresas que Mais Geraram Valor para seus Públicos

Revista Exame, ranking DOM
Strategy Partners

Os Melhores Prestadores de Serviços do Brasil

O Estado de S. Paulo e HSR Specialist Researchers

As Melhores Empresas para os Acionistas

Revista Capital Aberto





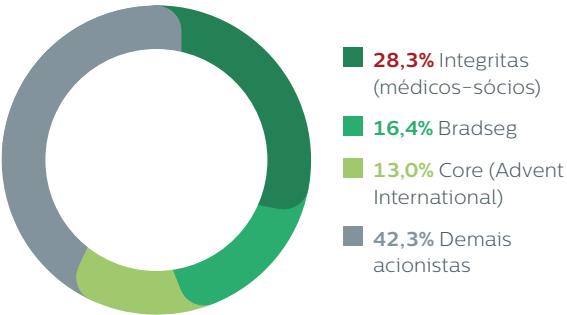
Governança corporativa

- SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA**
Ética e transparência
Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

A governança corporativa do Grupo Fleury segue princípios de transparência e justiça, conforme exigências legais do mercado de capitais, de diretrizes reconhecidas internacionalmente e do seu estatuto societário. Listada desde 2009 no Novo Mercado da BM&FBovespa, a Empresa emite apenas ações ordinárias e assume o compromisso de manter 25% de suas ações em circulação (*free float*).

Desde 2013, o Grupo Fleury integra o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), que reúne as 40 empresas com maior adesão a iniciativas de sustentabilidade corporativa entre as listadas na BM&FBovespa.

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA DO GRUPO FLEURY



Estrutura de governança |GRI G4-34|

A nova formação acionária alterou a composição do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento.

Criado em 1998, o Conselho de Administração (CA) é composto por no mínimo sete e no máximo 11 membros efetivos, com até dois suplentes. O CA tem como objetivo fixar a orientação geral dos negócios e eleger a Diretoria Estatutária, entre outras competências que lhe são atribuídas pela Lei e pelo Estatuto Social.

O Conselho de Administração possui Regimento Interno que disciplina seu funcionamento, bem como de seus Comitês de Assessoramento. O mandato dos conselheiros tem prazo determinado de dois anos, sendo permitida a reeleição.

Em 2015, o Conselho contou com quatro comitês de assessoramento: Auditoria e Gestão de Riscos, Finanças, Projetos e Remuneração. Os comitês são de caráter permanente, se reúnem mensalmente e têm, no mínimo, um membro do Conselho de Administração em sua composição.

A Diretoria-Executiva encerrou 2015 com seis membros, sendo três deles estatutários. Os diretores estatutários têm mandato de dois anos, que devem coincidir com o do Conselho de Administração, sendo permitida a reeleição.

+ MAIS OXIGÊNIO PARA OS NEGÓCIOS |GRI G4-13|

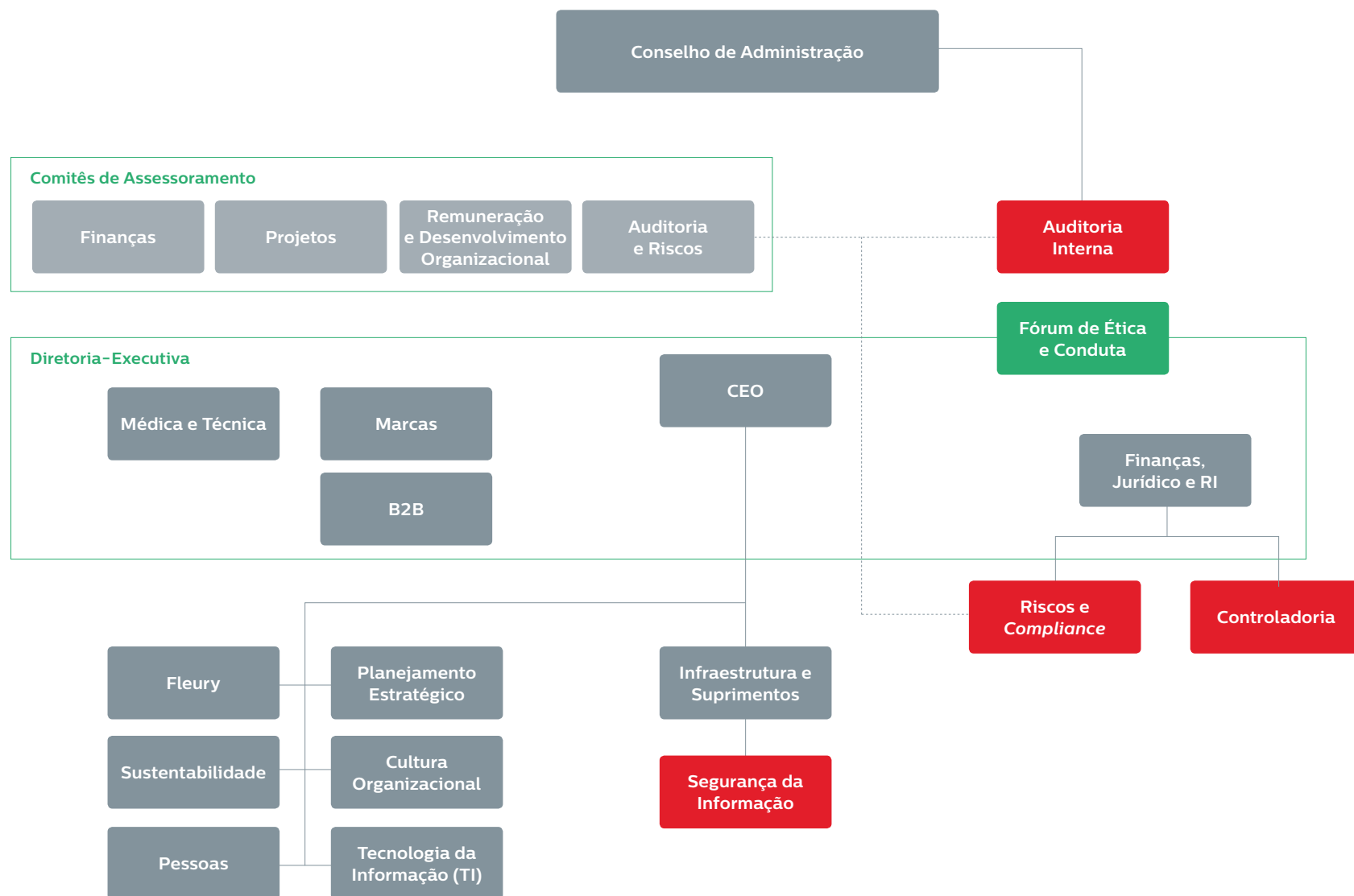
Em outubro de 2015, foi concluída a venda de 13% do capital da Companhia, de propriedade dos médicos-sócios, para o fundo de investimento americano Advent, completando o processo de venda de participação minoritária iniciado em fevereiro do mesmo ano.

O acordo foi assinado entre a Core Participações, seus acionistas (médicos-sócios) e a Falb Participações S.A., gerida pelo Advent.

Com a concretização da operação, os médicos-sócios passaram a ter participação equivalente a 28,3% do capital social, por meio da Integritas Participações S.A., na qual serão os únicos acionistas; a Bradseg Participações S.A. – integrante do Grupo Bradesco – detém participação direta equivalente a 16,4%; o Advent conta com 13,0%, por meio da Core, na qual será o único acionista; os 44,3% estão distribuídos entre os demais acionistas.

O novo acordo de acionistas estabelece que o direito de voto será exercido livremente, não sendo assegurado o controle da Companhia por qualquer dos acionistas, isoladamente ou em conjunto.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



- SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Ética e transparência

[GRI G4-DMA]

Os valores do Grupo Fleury estão formalizados por meio do seu Código de Conduta, disponível nas versões português e inglês, e da sua Política de Integridade, somente em português. Não há uma função de nível executivo específica para assumir a responsabilidade por esses valores, princípios, normas e padrões de comportamento. Esta função é destinada à área de *Compliance*, cuja atuação é direcionada à gestão da integridade corporativa, atualmente com quatro colaboradores e reporte matricial à Diretoria-Executiva de Finanças. Além disso, há também o Comitê de Auditoria Interna e Riscos – órgão colegiado com reporte direto ao Conselho de Administração. [GRI G4-56]

A Empresa conta ainda com mecanismos internos e externos exclusivos para obtenção de orientações sobre comportamento ético e legal e outras questões relacionadas à integridade, como queixas e denúncias sobre desvios de conduta. Entre eles destacam-se: a Ouvidoria Interna do Código de Conduta, modelo utilizado até agosto de 2015 e que funcionava por meio de telefone e e-mail, disponíveis de segunda à sexta-feira, em horário comercial; e o Canal de Conduta, adotado a partir de setembro em substituição ao antigo modelo. A gestão do novo canal é feita por empresa externa especializada, com profissionais treinados para recebimento, triagem e registro das denúncias ou dúvidas com direcionamento, via sistema, para a Auditoria Interna. Seu funcionamento se dá por telefone (0800-771 7887) e pelo *site* exclusivo para o Canal de Conduta (www.contatoseguro.com.br/grupofleury), hospedado fora do Grupo, ambos disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana. [GRI G4-57, G4-58]

Os relatos recebidos via *site* ou telefone são registrados por empresa terceira especializada, que faz uma primeira análise e direciona os relatos para a Auditoria Interna, responsável por investigar e tomar providências quando necessário – neste último caso, o processo pode ser encaminhado para avaliação do Fórum de Ética e Conduta ou do Conselho de Administração. Em 2015, foram registradas 251 manifestações nos dois canais vigentes. Dentre estas, 213 foram concluídas, sendo 83% procedentes (177 casos) e 17% improcedentes (36 casos). A maioria dos casos relatados está relacionada a aspectos de postura e conduta de gestores. [GRI G4-58]

Medidas anticorrupção

Já a Política de Integridade do Grupo Fleury tem como objetivos definir os procedimentos e prevenir qualquer ação que possa caracterizar atos de corrupção no relacionamento com agentes públicos ou privados. Essa postura é reforçada ainda pelo Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, documento do qual a Empresa é signatária. Não houve, em 2015, nos canais de conduta, denúncia ou registro de casos de corrupção. [GRI G4-SO3]

Auditoria externa

Na prestação de serviços não relacionados à auditoria externa, a política do Grupo Fleury está baseada em princípios que preservam totalmente a independência do auditor e obedecem ao fato de que o profissional não deve verificar seu próprio trabalho, exercer funções gerenciais ou advogar para o seu cliente. Em respeito à Instrução da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) 381/2003, no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2015, não foram contratados auditores independentes para trabalhos diversos daqueles correlatos da auditoria externa. [GRI G4-33]

Todos os documentos passíveis de divulgação, segundo a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Bolsa de Valores Mobiliários (BM&FBovespa), bem como o Código de Conduta e políticas da Companhia, estão disponíveis para leitura ou *download* no *site* institucional (www.fleury.com.br).



- SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA**
Ética e transparência
Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Gestão de riscos

[GRI G4-DMA, G4-2]

A gestão de riscos é considerada um dos pontos principais na estratégia de negócios do Grupo Fleury e está enraizada em suas diretrizes corporativas. Em 2014, foi criada a área de Gerência de Riscos e *Compliance*. A estrutura se reporta diretamente à Diretoria-Executiva de Finanças, além de fazer relatos à Diretoria-Executiva, ao Comitê de Auditoria e Riscos e ao Conselho de Administração, que analisam os riscos potenciais a fim de desenvolver ações mitigatórias.

A Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração, é o documento que ampara essas ações. Ela contempla também um Dicionário de Riscos Corporativos, no qual estão listadas as macroameaças aos negócios, nas categorias financeira, estratégica, operacional e de *compliance*.

Além de mapear os principais riscos e oportunidades relacionados aos negócios, de forma a manter os resultados esperados em cada uma das operações e a sua perenidade, o gerenciamento de riscos também visa avaliar aspectos futuros, como impactos negativos nas atividades ou na reputação em seus mercados de atuação e no relacionamento com públicos estratégicos.

O Comitê Gestor de Crises é ativado imediatamente nos casos de contingência, o Comitê de Eventos Adversos atua em situações que possam causar dano ao cliente e o Grupo de Emergências é responsável por criar protocolos e diretrizes para o atendimento aos clientes que necessitam de cuidado imediato nas unidades.

A referência de desempenho mínimo ambiental extrapola os requisitos da legislação e tem como objetivo causar o menor impacto possível. Por meio de avaliações de aspectos e impactos, ações de contenção e mitigação de riscos, registros de ações preventivas e melhorias contínuas, análise de tendências de metas de indicadores ambientais e monitoramento dos programas de gestão ambiental, a empresa assegura que o Princípio da Precaução seja cumprido. [GRI G4-14]

Em 2015, algumas ações complementares ao gerenciamento de risco reforçaram o ambiente de controle interno do Grupo Fleury. Entre elas, destacam-se: estruturação do plano bianual de auditoria interna; implantação do plano de continuidade dos negócios; lançamento do novo Canal de Conduta; e formalização e revisão de políticas corporativas.



SÃO MAPEADOS RISCOS
E OPORTUNIDADES E
AVALIADOS ASPECTOS
FUTUROS, COMO
IMPACTOS EM ATIVIDADES,
REPUTAÇÃO OU
RELACIONAMENTO COM
PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Riscos inerentes

aos negócios e sua mitigação |GRI G4-2|

Ambientais – Auditorias internas e externas; ações de segurança estabelecidas pela Sustentabilidade; medidas de avaliação de aspectos e impactos referentes à conservação do meio ambiente e à segurança do cliente; descrição de procedimentos, estabelecimento de programas de gestão ambiental e monitoramento de parâmetros ambientais.

Financeiros – Políticas definidas para estabelecer os parâmetros da gestão financeira do Grupo.

Cadeia de suprimentos – Mapeamento dos principais riscos com fornecedores; Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecimento (Perc), com avaliações periódicas.

Clientes – Visando à segurança do cliente foram criados canais de comunicação para agilizar e facilitar o contato com esse público; auditorias nas unidades para antecipar e resolver problemas.

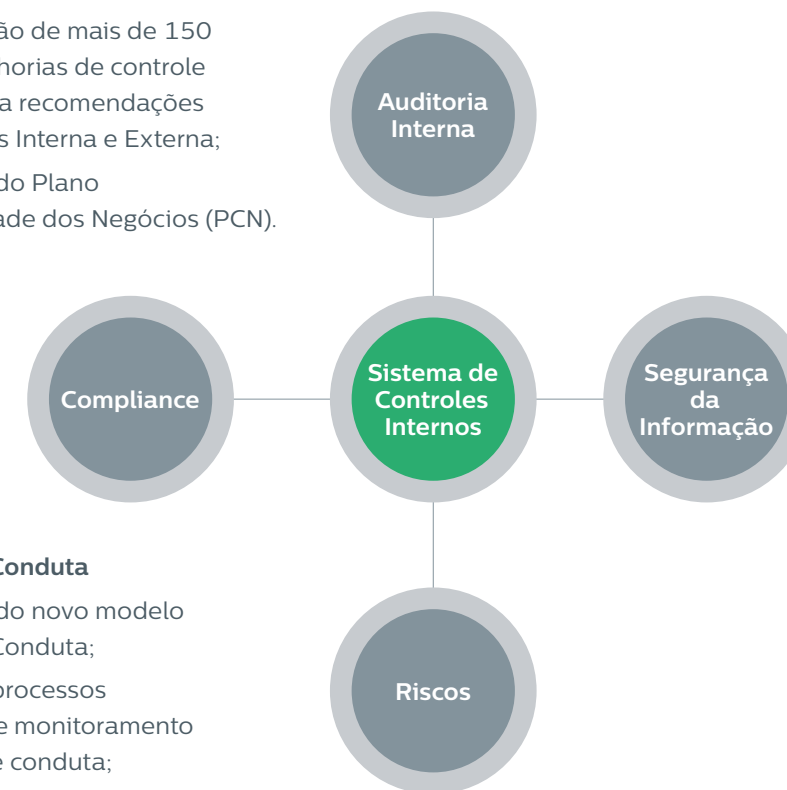
Reputação/Imagem – Gestão de Reputação realizada constantemente pelas equipes de Riscos, Comunicação e Marketing e Auditoria.

Continuidade dos negócios – O Grupo Fleury vem desenvolvendo estratégias para identificar vulnerabilidades, simulando e estabelecendo cenários de contingência que preveem hipóteses de descontinuidade do negócio. Os trabalhos executados pela área de Gestão de Riscos e *Compliance* são reportados periodicamente à Diretoria-Executiva e ao Comitê de Auditoria e Riscos, que dessa forma mantêm-se atualizados sobre os principais riscos e o *status* das ações mitigatórias.

PRINCIPAIS INICIATIVAS

Riscos e Controles

- Plano de Auditoria Interna – (cobertura de processos bianual);
- Implementação de mais de 150 ações de melhorias de controle relacionadas a recomendações das Auditorias Interna e Externa;
- Implantação do Plano de Continuidade dos Negócios (PCN).



Compliance e Conduta

- Lançamento do novo modelo do Canal de Conduta;
- Revisão dos processos de apuração e monitoramento de desvios de conduta;
- Treinamentos de mais de 150 líderes sobre temas de *compliance*;
- Contratos com termo anticorrupção;
- Procedimento de análise anticorrupção de terceiros;
- Formalização de mais de 40 políticas corporativas.



Gestão estratégica

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

“

Ser referência nacional de parceiro estratégico pela diferenciação e qualidade dos serviços prestados”

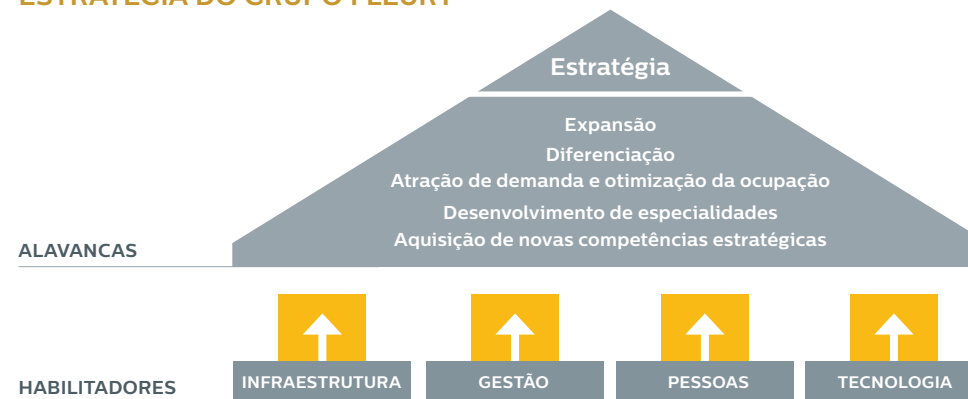
Esta é a ambição do Grupo Fleury, que em 2015 contou com um importante reforço de acionistas, com a entrada do fundo Adventure International, Private Equity de destaque mundial que está trazendo ainda mais fôlego e dinamismo à sua estratégia e aos projetos em desenvolvimento.

As principais alavancas de crescimento do Grupo Fleury priorizam a rentabilização das operações, a diferenciação na prestação de serviços e o crescimento da atratividade de demandas de pessoas físicas e jurídicas. Assim, espera alcançar o desenvolvimento perene e a geração de valor para seus acionistas e demais *stakeholders*.

A Empresa tem centrado sua estratégia na segmentação de mercado. Dessa forma, busca desenvolver modelos de negócios que tragam ganho de eficiência operacional, maior participação no segmento intermediário e ampliação de representatividade no segmento *premium*. Essa estratégia é desdobrada de forma específica para cada negócio do Grupo, de forma a manter e acelerar seu posicionamento de mercado.

A Companhia também avalia a possibilidade de novas fusões e aquisições para uma expansão mais acelerada. Para isso, tem olhado com critério e seletividade as oportunidades que surgem no mercado de saúde. Novos negócios voltaram à pauta e a inovação tornou-se parte importante desse processo. [GRI G4-DMA]

ESTRATÉGIA DO GRUPO FLEURY



NA VANGUARDA DA INOVAÇÃO

No final de 2015, o Institute of Medicine (IOM) – organização norte-americana – ressaltou a importância do diagnóstico correto como um dos maiores aliados para melhorar a segurança no setor de saúde e a qualidade do atendimento aos pacientes.

É justamente nesse sentido que o Grupo Fleury tem focado sua estratégia de atuação ao longo de seus 90 anos, trabalhando incessantemente para desenvolver produtos e serviços que garantam o melhor em medicina diagnóstica.

Como exemplo desse comprometimento, a marca Fleury Medicina e Saúde inaugurou em 2015 dois núcleos de atendimento na cidade de São Paulo: o Centro Diagnóstico Avançado de Nódulos de Tireoide e o Centro Diagnóstico Avançado da Mulher, ambos na zona sul da capital. Além da complexidade e variedade de exames oferecidos, essas estruturas se destacam pelo alto nível de profissionais especializados e pela sofisticação e modernidade tecnológica. [GRI G4-13]

No Centro Diagnóstico Avançado de Nódulos de Tireoide atua uma equipe médica de ultrassonografistas e patologistas altamente especializada em tireoide, com entrega de resultados integrados no menor tempo possível. Entre os serviços oferecidos, realiza um teste de biologia molecular de elevada acurácia, que tem o papel de definir alguns genes que dão um grau de segurança significativo e possibilitam, conforme o caso, poupar o paciente de uma cirurgia desnecessária.

Já o Centro Diagnóstico Avançado da Mulher oferece serviços multidisciplinares para a realização de todos os exames femininos, como análises clínicas, mamografia, densitometria óssea, ultrassonografia, colposcopia, mamotomia, biópsia e anatomia patológica.

A abordagem multidisciplinar em um único local diminui a possibilidade de erros e traz benefícios não só ao cliente, mas também ao sistema de saúde, pois os diagnósticos incorretos estão entre os fatores que mais oneram o sistema e prejudicam o paciente, principalmente em situações complexas, como muitas vezes é o diagnóstico de problemas de tireoide.

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

DESEMPENHO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

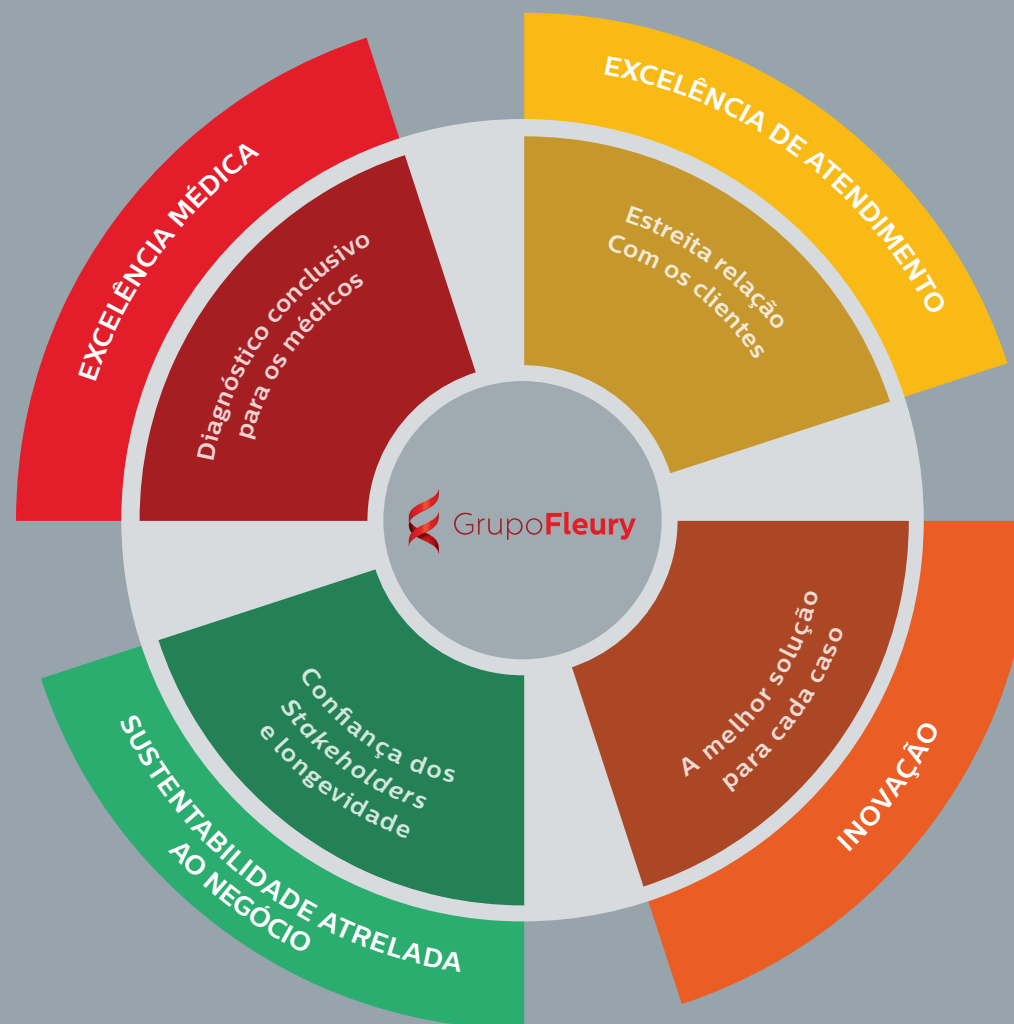
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação

independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DIFERENCIAIS COMPETITIVOS



SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

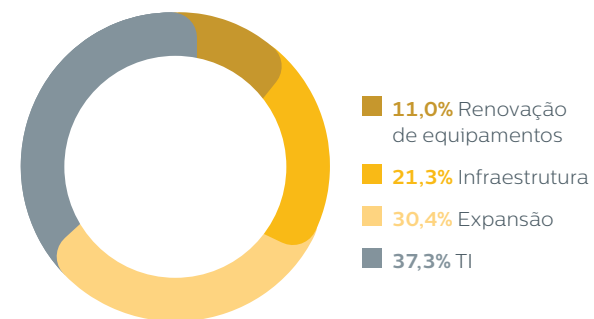
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Investimentos

Em 2015, os investimentos do Grupo Fleury totalizaram R\$ 111,7 milhões, 5,3% abaixo do realizado em 2014.

O aporte concentrou-se, principalmente, em projetos de Tecnologia da Informação (TI) (37,2%) e em expansão (30,8%) – consequência do plano de crescimento orgânico da marca Fleury Medicina Diagnóstica.

INVESTIMENTOS CAPEX



Visão de futuro

[GRI G4-2]

Com foco em se firmar cada vez mais como uma empresa reconhecida pela inovação em saúde e excelência em atendimento, o Grupo Fleury pautou os seguintes compromissos para 2016 e em curto, médio e longo prazos:

- Desenvolvimento de projeto-piloto para a melhoria de gestão de instituições públicas. A iniciativa, que foi elaborada em 2015 para o levantamento de diagnósticos do Hospital Emílio Ribas e do Instituto de Medicina Física e Reabilitação do Hospital das Clínicas (MREA), segue em 2016 como apoio para análise crítica dos planos de ação para aprimoramento do diagnóstico levantado, realizado com apoio da FNQ (Fundação Nacional da Qualidade);
- Ratificação da marca Fleury Medicina e Saúde como a principal no segmento *premium* em São Paulo. A meta de 2016 é a abertura de novas unidades de porte menor, em locais de fácil acesso, visando estar cada vez mais acessível aos seus clientes;
- Para o Rio de Janeiro, praça na qual foi completado o processo pós-aquisição, integração e padronização de processos, está prevista a inauguração de novas unidades da marca Clínica Felipe Mattoso, em movimento de expansão do Grupo na região;
- Com a agilidade trazida pela entrada do fundo Adventure International no Grupo, abriu-se a possibilidade de fusões e aquisições. Para 2016 e no médio prazo, a Companhia estará atenta a oportunidades de uma expansão mais acelerada;
- No setor de pesquisas, a estratégia é acelerar sua influência, firmando parcerias com universidades nacionais e internacionais, hospitais brasileiros e estrangeiros, laboratórios de excelência e outros *stakeholders* importantes da cadeia, sempre visando fortalecer a agenda de P&D e Inovação;
- Nas metas ambientais, destacam-se os planos para reduzir em 30% a geração relativa de resíduos comuns da empresa e as emissões relativas de carbono equivalente (CO₂e), no período de cinco anos, tomando como base o inventário de emissões de 2013.

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

DESEMPENHO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação

independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

“

O conhecimento médico é o condutor de inovações no segmento de Saúde. Desde 2009, já foram implantados 580 novos produtos”

Um dos pilares da atuação do Grupo Fleury, o investimento em inovação e pesquisa e desenvolvimento (P&D) é o diferencial competitivo da Companhia que permite a aquisição e a promoção de novas competências pioneiras no setor de saúde.

Não à toa, o Grupo Fleury é um dos líderes do *ranking* das empresas de saúde mais inovadoras do País, de acordo com o jornal *Valor Econômico*. Também foi reconhecido como uma das 20 empresas mais inovadoras pelo Prêmio Best Innovator, da revista *Época Negócios* (Editora Globo) e consultoria A.T. Kearney.

Em 2015, 107 projetos de pesquisa e desenvolvimento estavam em andamento no Centro de P&D, que mantém 21 profissionais dedicados. Além deles, os 1.656 médicos atuantes na Companhia contribuem de forma significativa para os projetos. Itens de vanguarda estão sendo desenvolvidos e com o aumento de recursos financeiros para inovação, proveniente do aporte de R\$ 155 milhões realizado com apoio da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) para o triênio 2014/2016, a área deve ampliar ainda mais sua atuação nos próximos anos.

A incorporação de novos testes inicia-se pelo mapeamento de oportunidades trazidas pela equipe médica por meio de um fluxo estruturado de projetos com mensuração de resultados. Entre os benefícios que o processo traz estão: ampliação do portfólio; redução de custo (internalização de exames enviados ao exterior); menor dependência de fornecedores; melhora na sensibilidade dos testes; e a manutenção da posição de vanguarda do Grupo em medicina diagnóstica.



SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Além das pesquisas internas, a estratégia é acelerar sua influência no setor firmando parcerias com universidades nacionais e internacionais, hospitais brasileiros e estrangeiros, laboratórios de excelência e outros públicos importantes da cadeia, sempre visando fortalecer a agenda de P&D e inovação.

Destaques

Durante o ano de 2015, o Grupo Fleury lançou 66 novos produtos e alterações de metodologia em medicina laboratorial e centro diagnóstico, o que aumentou o portfólio de exames em diferentes núcleos de especialidades médicas e proporcionou receita bruta de R\$ 26,03 milhões.

Entre os destaques está o teste molecular de detecção para o vírus da zika, implantado em dezembro, de forma a atender rapidamente à crescente demanda por conta do aumento de infecções. O Grupo Fleury já oferece testes para outras duas doenças causadas pelo mosquito *Aedes aegypti*: o da febre chikungunya, que foi incorporado de forma pioneira pela Companhia no Brasil em 2014; e o da dengue, que está disponível no portfólio de exames desde 2002.

Outro destaque de 2015 foi a inclusão no portfólio do OncotypeDX, teste genético para a investigação do câncer de mama, cólon e próstata, realizado em parceria com a empresa norte-americana Genomic Health. A iniciativa segue a tendência de medicina personalizada, que busca o tratamento mais adequado para cada indivíduo, seja a decisão entre acompanhamento clínico versus tratamento cirúrgico associado ou não à quimioterapia ou à radioterapia.

O ano também foi marcado por ações de estruturação, desenvolvimento e validação da plataforma de sequenciamento de nova geração nas operações técnicas em análises clínicas, com a implementação dos testes BRCA1 e BRCA2 em 2015 e a potencial para colocação, em 2016, de novos produtos para o diagnóstico de doenças oncológicas e síndromes genéticas, entre outros fatores. Outra ação foi a reforma da área técnica de São Paulo, localizada na sede da Companhia, o que permitirá ganho de capacidade e de eficiência operacional com a integração de novas tecnologias e equipamentos.

A reforma será finalizada em 2016, o mesmo ano em que a Área Técnica do Rio de Janeiro será transferida para o bairro de Del Castilho, onde já está localizado a sede administrativa regional do Grupo Fleury. Essa alteração, além da redução do custo, promoverá ampliação do espaço para aumentar a capacidade de processamento e também abrigar equipamentos mais modernos para a melhoria de eficiência.

Tecnologia da Informação

A tecnologia é uma das grandes aliadas na estratégia de oferecer o melhor e o mais avançado serviço de saúde do País, por meio de processos eficientes e sustentáveis.

Entre os projetos de Tecnologia da Informação (TI) desenvolvidos estão, principalmente, sistemas que se destinam à excelência técnica, médica e de atendimento, seja nas unidades independentes, seja dentro de hospitais. São *softwares* e outros aplicativos que ajudam na gestão, tonando mais precisos os diagnósticos e facilitando o acesso de clientes e profissionais da saúde às informações coletadas.

Entre os destaques do ano está o desenvolvimento do Programa Panamá (em fase de implementação). Trata-se de um complexo projeto que irá redesenhar todos os processos financeiros e de suprimentos do Grupo, buscando a adoção das melhores práticas de mercado já existentes na ferramenta SAP, sempre respeitando as características de negócio. Ele permitirá um aumento na utilização do sistema, tornando-o a principal fonte de dados para tomada de decisão. Também irá endereçar os requisitos de negócio: granularidade e rastreabilidade de informações, proporcionando maior capacidade de análise de custos e rentabilidade.



*Desempenho
econômico-financeiro*

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO**
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Resultado operacional

[GRI G4-DMA]

Ações realizadas nos últimos três anos, com unidades estrategicamente posicionadas, planos e portfólio adequados e estrutura enxuta, aliados a um intenso trabalho de gestão, mantiveram o Grupo bem posicionado para atrair novos clientes que estão em busca de serviço de qualidade.

Fleury Medicina e Saúde

O ano de 2015 foi importante para sedimentar a marca Fleury como padrão de qualidade no segmento *premium*, atingindo um crescimento de 12,4%, o que representa mais rentabilidade ao negócio. A marca segue com forte presença na região metropolitana de São Paulo e em importantes centros do interior do Estado e no Distrito Federal.

Com uma atuação guiada por preceitos éticos, excelência técnica, confiabilidade nos serviços e atendimento humano personalizado, realizou importantes ações em 2015, entre elas as inaugurações do Centro de Diagnóstico Avançado da Mulher e do Centro Diagnóstico Avançado de Nódulo de Tireoide, ambos em unidades localizadas no bairro do Ibirapuera, em São Paulo. Com os melhores especialistas e equipamentos avançados, esses centros localizados dentro de unidades Fleury oferecem resultados imediatos, caso seja necessário, trazendo segurança e excelência técnica ao cliente e seu médico.

Outra iniciativa importante da marca Fleury foi a inauguração da nova unidade de atendimento na cidade de Jundiaí, substituindo a anterior com maior oferta de serviços numa região com grande potencial de ampliação do número de clientes.

O ano também marcou o crescimento das unidades móveis, que estão mais próximas do paciente e oferecem coleta de exames de análises clínicas com toda comodidade e garantia de qualidade.

+ RECORDE HISTÓRICO DE FLUXO DE CAIXA

Em 2015, as operações do Grupo Fleury alcançaram excelentes resultados operacionais e financeiros. Essas conquistas são fruto de uma estratégia bem-definida que reposicionou o foco de atuação nos segmentos *premium* e intermediário alto, além de um intenso trabalho de controle de custos e melhoria de gestão.

Entre as iniciativas destaca-se o trabalho para rentabilizar a praça do Rio de Janeiro, cujos resultados nos anos anteriores estavam em maturação. Com a unificação das operações de Labs a+, que trouxe mais eficiência ao processo de gestão e melhoras ao *mix* de serviços, os negócios no estado tiveram evolução de demanda e resultados financeiros mais robustos em 2015.

O desenvolvimento dos vários negócios gerou receita bruta de R\$ 2,1 bilhões no ano, 11,6% acima do resultado anterior. O fluxo de caixa teve recorde histórico, passando de R\$ 308 bilhões em 2014 para R\$ 358 bilhões em 2015, enquanto o lucro líquido cresceu 72,2%.

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

**DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO**

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação

independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Estão previstas diversas ações em comemoração aos 90 anos da marca, em 2016, com base em uma agenda estratégica, que prevê:

- Foco no fortalecimento dos pilares de excelência técnica e no atendimento;
- Ampliação das unidades de atendimento Fleury em formatos diferenciados (pontos de atendimento rápido, também conhecidos como *fast sites*);
- Parcerias estratégicas com universidades, escolas, entidades de classe, etc.;
- Investimento em modelos de diagnóstico integrado: Centros de Diagnóstico Avançado, intensificação de assessoria médica;
- Relacionamento médico;
- Investimentos em inteligência estratégica (análise de grande quantidade de dados);
- Otimização de capacidade instalada: incremento de eficiência operacional, conhecimento do comportamento do cliente;
- Qualificação contínua de equipes: atração, formação e retenção de talentos.

Com base nessa agenda, a marca Fleury Medicina e Saúde estima para os próximos anos um crescimento médio anual da receita bruta da ordem de 11%. A meta até 2020 é abrir mais 13 unidades de atendimento, sendo três grandes, duas médias e oito *fast sites*.



24

unidades Fleury

- Equipe médica qualificada, foco no segmento *premium*
- Portfólio completo
- Unidades *fast site*

10

Centros Diagnósticos Avançados

- Equipamentos de última geração
- Portfólio completo
- Equipe médica qualificada com soluções integradas

+ de 50

carros no Atendimento Móvel

- Prontidão e facilidade
- Equipe altamente qualificada

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

**DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO**

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Marcas regionais

Com 26 aquisições desde 2002, o Grupo Fleury registrou grande expansão das marcas regionais em *mix* de serviços, presença geográfica e base de conhecimento. São 120 unidades de atendimento – divididas entre as marcas a+ Medicina Diagnóstica, Labs a+, Diagnoson a+ (no segmento intermediário alto), Clínica Felipe Matoso e Weinmann Laboratório (segmento *premium*) – em seis estados brasileiros (RS, PR, SP, RJ, BA e PE).

Por meio dessa ampla estrutura de atendimento, o Grupo busca ser a melhor escolha para seus clientes em cada negócio, segmento de atuação e posição geografia.

Em 2015, a receita bruta das marcas regionais, excluindo Rio de Janeiro, cresceu 8,7%, para R\$ 342,8 milhões.

No Rio de Janeiro, houve alta de 9,8% no ano (10,7% no conceito *Same Store Sales* – SSS). A receita bruta totalizou R\$ 360,6 milhões, ante R\$ 328,3 milhões em 2014. Outro fator positivo foi a mudança da área administrativa para um novo local, a poucos metros de uma estação de metrô, trazendo mais comodidade e segurança aos colaboradores. Para 2016, está programada a transferência da área técnica para esse endereço. Segundo pesquisa encomendada pelo Grupo, 83% dos colaboradores residem na zona norte da cidade e estão sendo beneficiados com a mudança.

Entre os gatilhos de crescimento e aumento de rentabilidade fixados para as marcas regionais (exceto Rio de Janeiro) em curto e médio prazos estão:

- **a+ São Paulo:** reposicionamento de preços e marca; ampliação de capilaridade e otimização da ocupação da capacidade.
- **Nordeste:** otimização da ocupação de imagem; ampliação do portfólio de exames de análises clínicas; e ganho de produtividade.
- **Sul:** revitalização de *branding* e ganho de produtividade.

a+ Medicina Diagnóstica

Reposicionada para atender ao segmento intermediário alto, a marca a+ avançou significativamente em 2015. Além da qualificação das receitas advindas da prestação de serviços, a mudança estratégica tem contribuído para expandir sua capacidade competitiva nesse segmento por meio da oferta diferenciada de serviços diagnósticos ligados de maneira direta à reputação de excelência do Grupo Fleury.

Em São Paulo, a marca alcançou crescimento moderado, com elevação de fontes pagadoras nos segmento intermediário alto e particular. A receita bruta evoluiu, com dois recordes consecutivos depois da saída de planos básicos: aumento de 3% do tíquete médio, com efeito da qualificação da receita; e crescimento de clientes do segmento intermediário alto (+6,1%) e particulares (+10,8%).

Na Bahia, o destaque foi a maturação do investimento feito na marca Diagnoson a+. Para 2016, está programado investimento na revitalização das unidades.

Em Pernambuco, a marca a+ cresceu com a ampliação dos serviços de imagem.

Já as unidades da Região Sul tiveram crescimento de análises clínicas no ano, com destaque para as operações no Paraná, com expansão de 21,4%, firmando-se como uma das marcas mais procuradas por clientes que exigem padrões elevados de qualidade técnica e de atendimento.

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
 - O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Labs a+

No Rio de Janeiro, após a aquisição da marca LabsCardiolab e mudança para a marca Labs a+, em 2015 houve continuidade do processo de integração, com destaque para a unificação de sistemas e processos de atendimento para exames. Foram implantadas ferramentas de produtividade médica e de um planejamento integrado de demanda e operações, com foco em melhoria da gestão de oferta, além da expansão dos serviços com alta rentabilidade e de mudança da área técnica.

Em atendimento ao Termo de Compromisso de Desempenho (TCD), assinado pelo Grupo Fleury com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), foram vendidas no ano cinco unidades do antigo Lab's Dor a outro *player* do mercado. A transição ocorreu de forma gradual e transparente, a fim de não causar prejuízos a médicos e clientes. A marca encerrou o exercício com 40 unidades no Estado do Rio de Janeiro, além do Atendimento Móvel. [|GRI G4-13|](#)

Essas ações também trouxeram avanços relevantes na gestão, proporcionando ganhos de produtividade e melhoria significativa da margem de contribuição para o resultado da Companhia.

Em 2015, foi inaugurada uma unidade Labs a+ no bairro Campo Grande, com alta demanda e oferta de *mix* de serviços selecionados. [|GRI G4-13|](#)

Felippe Mattoso

Ao completar 50 anos de fundação, a marca Felipe Matoso firma-se com uma das mais tradicionais no segmento de saúde carioca. Com seis unidades de atendimento no Rio de Janeiro, posicionadas no segmento *premium*, alcançou em 2015 expressivo crescimento de seu portfólio de serviços, especialmente na área de exames laboratoriais.

A estratégia em médio prazo é ampliar atuação da marca em regiões *premium* e o *mix* de serviços selecionado.

Weinmann

Com 85 anos de existência, o Weinmann se posiciona como um dos mais queridos e importantes agentes de saúde no mercado gaúcho. Tradicional em exames laboratoriais, a marca é referência pelo pioneirismo, precisão nos resultados e inovação em procedimentos. São 12 unidades, localizadas em Porto Alegre, na Grande Porto Alegre e na Serra Gaúcha. O destaque em 2015 foi o reforço nas ações de *branding*, com o objetivo foi revitalizar a marca e dar a ela mais competitividade no mercado do Rio Grande do Sul.

DESEMPENHO POR NEGÓCIO 2014 VERSUS 2015

INDICADORES	FLEURY	MARCAS REGIONAIS (EXCETO RJ)	MARCAS RJ	TOTAL (UNIDADES)
Receita Bruta	12,4%	8,7%	9,8%	11,1%
Receita Bruta*	12,4%	8,7%	10,9%	11,3%
SSS (<i>Same Store Sales</i>)	10,2%	10,1%	10,7%	10,2%
Receita Bruta / Volume de Exames	5,2%	8,2%	-0,7%	6,4%
Receita Bruta / Média m2 Período	9,1%	9,1%	15,8%	11,8%
Receita Bruta / Média UA Período	8,8%	11,2%	14,7%	13,5%

* Exclui efeito da venda das unidades de atendimento no RJ

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

B2B

Hospitais

Em 2015, as operações diagnósticas em hospitais evoluíram 15,8%, com crescimento sustentável em todas as regionais, atingindo R\$ 307,1 milhões. Foram realizados 22 milhões de exames, 13,6% superior ao resultado de 2014 (19 milhões). O Grupo Fleury encerrou o exercício atendendo 17 instituições hospitalares, nos estados de São Paulo, do Rio de Janeiro, do Paraná e do Rio Grande do Sul, além do Distrito Federal, posicionados nos segmentos *premium* de mercado e intermediário alto.

Foi um ano de cristalização de parcerias, no qual o Grupo buscou novas oportunidades de atuação no segmento. Houve melhoria na operação, com a introdução de um conjunto de testes rápidos que permitiu acelerar a capacidade de diagnóstico, trazendo maior agilidade aos resultados. Outra contribuição importante foi a criação de relatórios inteligentes individualizados para cada hospital. Dirigidos às comissões de controle de infecções, eles simplificam a pesquisa e o controle caso a caso das informações colocadas à disposição dos médicos.

Laboratório de Referência

A visão de futuro do Grupo é ser o líder de mercado no segmento de alta complexidade em medicina diagnóstica nacional, mercado que tem crescido de maneira significativas nos últimos anos. Suas alavancas de crescimento estão centradas em: aumento do segmento *high-end*; rentabilização por ganho de eficiência operacional; e diferenciação na prestação de serviços. Para isso, conta com portfólio amplo e de alta complexidade, qualidade técnica consagrada e se beneficia da vantagem de possuir áreas técnicas regionais em pontos estratégicos do Brasil, favorecendo a liberação de resultados em prazos cada vez menores.

Resultado financeiro

[GRI G4-DMA]

Mesmo em um ano conturbado, no qual o País foi abalado por uma dura crise econômica, que trouxe retração aos diversos segmentos da economia nacional, o Grupo Fleury alcançou resultados expressivos, com crescimento de dois dígitos na receita. Este desempenho positivo é fruto de uma gestão responsável, direcionada a aumentar a produtividade dos diversos negócios, com total equilíbrio entre receitas e despesas.

O Grupo Fleury não recebeu ajuda significativa proveniente de recursos do governo em 2015.

[GRI G4-EC4]

Orçamento Matricial

O ciclo de Orçamento Matricial (OM), responsável pela gestão de custos e despesas no Grupo, trouxe uma economia de R\$ 50 milhões em processos. No ano, 15 pacotes foram acompanhados por uma estrutura composta por gestores de pacote e gestores de entidade (coordenadores, gerentes, gerentes seniores, diretores, diretores-executivos).

Em TI, por exemplo, a redução real alcançada pelo OM nos últimos dois anos (2014/2015) chegou a 29,2% do orçamento. Entre as principais ações estão:

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

**DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO**
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

- **Telefonia:** Padronização dos *links* nas unidades, implantação de telefonia VoIP, adoção de senhas e tarifador para telefones, nova política e microgestão de telefonia móvel e renegociação de tarifas com operadoras de telefonia;
- **Impressão:** Revisão do parque, relatórios mensais de acompanhamento e campanhas de conscientização sobre o consumo de papel;
- **Controles:** Governança para aprovação de projetos e alocação direta das contas de consumo para as entidades consumidoras.

Indicadores de desempenho

[GRI G4-9]

Receita – A receita bruta consolidada do Grupo Fleury totalizou, em 2015, R\$ 2,1 bilhões, crescimento de 11,6%, em relação ao ano anterior. As unidades de atendimento cresceram 11,1%, atingindo 1,8 bilhão de receita. Mais uma vez, o destaque foi a marca Fleury, que manteve o bom desempenho dos anos anteriores e registrou expansão de 12,4%.

Custos e despesas – O custo dos serviços prestados, incluindo despesas com profissionais técnicos, médicos, materiais, aluguéis de unidades de atendimento e manutenção de instalações e equipamentos, entre outras, totalizou R\$ 1,4 bilhão, representando 73,5% da receita líquida ante 76,2% em 2014. Para a contenção de custos e maior eficiência das operações, a Companhia conseguiu, entre outras ações, manter um baixo repasse de custo em linhas significativas, como de materiais diretos e em serviços gerais. O aumento de custos foi de 8,8% no período, ficando abaixo da inflação.

Despesas e receitas operacionais – As despesas gerais e administrativas atingiram R\$ 222,2 milhões, incluindo R\$ 31,1 milhões de despesas com depreciação e amortização.

EBITDA – O resultado EBITDA, excluindo os efeitos não recorrentes, atingiu R\$ 382,0 milhões no ano, representando uma margem de 20,2% da receita líquida, um aumento de 232bps comparado à base ajustada no ano anterior. O EBTIDA reportado foi de R\$ 357,9 milhões (18,9% de margem ante 18,4% em 2014).

Resultado financeiro – O resultado financeiro ajustado apresentou despesa líquida de R\$ 60,0 milhões ante R\$ 61,2 milhões em 2014. A despesa líquida reportada foi de R\$ 63,2 milhões ante R\$ 50,5 milhões em 2014.

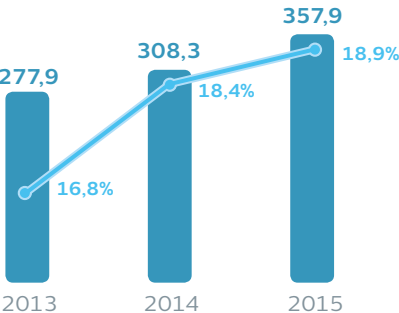
Lucro líquido – Excluindo os itens não recorrentes, o lucro líquido da Companhia cresceu 72,2%, atingindo R\$ 125,7 milhões, uma margem de 6,6%. O lucro líquido reportado foi de R\$ 107,3 milhões, um aumento de 25,1% ante o ano anterior, e que representa uma margem de 5,7%. O lucro líquido por ação ajustado e reportado foi, respectivamente, de R\$ 0,80 e R\$ 0,69.

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

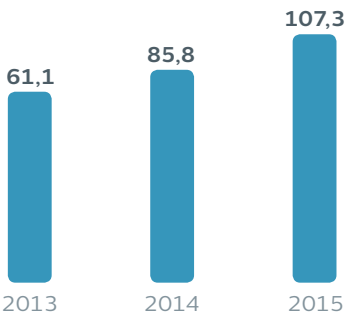
- **1ª Emissão (1.a série):** R\$ 150 milhões, vencimento até 2016, remuneração CDI + 0,94%aa.
- **2ª Emissão:** R\$ 500 milhões, vencimento até 2020, remuneração CDI + 0,85% aa.

O segundo pagamento da 1ª Emissão ocorreu no quarto trimestre de 2015, sendo R\$ 50 milhões referentes ao principal e R\$ 30,0 milhões referentes aos juros (R\$ 7,4 milhões da 1ª série e R\$ 22,6 milhões da 2ª série).

EBTIDA (R\$ milhões) E MARGEM (%)



LUCRO LÍQUIDO (R\$ milhões)



- SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
 - O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Mercado de capitais

O Grupo Fleury tem suas ações negociadas sob o código FLRY3 no segmento Novo Mercado da BM&FBovespa, nível que exige prática dos mais elevados padrões de Governança Corporativa. As ações encerraram o ano de 2015 cotadas a R\$ 16,00, apresentando desvalorização de 1,7% no acumulado de 12 meses. O volume financeiro médio diário de negociação das ações atingiu R\$ 3,0 milhões no consolidado do ano, montante 46,6% menor ao realizado no mesmo período de 2014. Como reflexo desta diminuição do volume de negócios, o Índice de Negociabilidade atingiu 0,05% no ano.

No entanto, na avaliação entre trimestres, notou-se um aumento do índice no segundo semestre, após a contratação do Credit Suisse em julho como formador de mercado, com o objetivo de aumentar a liquidez das ações da Companhia.

AÇÕES E MARKET CAP 30/12/2015

Número total de ações	156.293.356
Capitalização de mercado	R\$ 2,5 bilhões
Cotação de fechamento	R\$ 16,00

Dividendos

Em 12 de junho de 2015 e 17 de agosto de 2015, o Conselho de Administração aprovou o pagamento de remuneração aos acionistas no total de R\$ 16,2 milhões, equivalente a R\$ 0,10 por ação referente aos resultados do primeiro semestre de 2015.

Desse montante, R\$ 6,5 milhões foram distribuídos em forma de dividendos e R\$ 9,7 milhões em forma de juros sob capital próprio.

Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, de 7 de abril de 2016 aprovou proposta do Conselho de Administração de pagamento de dividendos de R\$ 21,4 milhões.

Assim, a distribuição bruta referente ao exercício de 2015 somou R\$ 37,6 milhões, equivalente a R\$ 0,24 por ação.



PAGAMENTO
DE DIVIDENDOS
PROPORCIONOU
REMUNERAÇÃO BRUTA
AOS ACIONISTAS DE
R\$ 37,6 MILHÕES,
EQUIVALENTE A
R\$ 0,24 POR AÇÃO



Desempenho social

Gestão integrada |GRI G4-DMA, G4-SO1, G4-SO2|

Sempre atento às questões de sustentabilidade que envolvem suas operações, o Grupo Fleury atua com ética e respeito às pessoas, mantendo uma postura aberta ao diálogo e em conformidade com as leis, normas e compromissos assumidos.

A gestão dos aspectos sociais se desenvolve de forma integrada entre todas as áreas, em 100% das operações, e com agilidade para identificar e gerenciar riscos do negócio, aspectos e impactos à saúde e à segurança dos profissionais e das comunidades do entorno e à qualidade dos produtos e serviços prestados. Suas ações são sempre monitoradas, visando minimizar possíveis impactos negativos.

O Grupo mantém uma área de Cidadania Corporativa, responsável pelo diálogo e engajamento com seus diversos públicos, tendo como base um relacionamento ético e transparente. Por meio dessa estrutura, a Empresa espera estabelecer relações ganha-ganha com seus colaboradores e com as comunidades com as quais se relaciona, estimulando a adoção de práticas solidárias, que permitam uma real contribuição aos públicos envolvidos.

A Cidadania Corporativa se integra à gestão no esforço de envolver diferentes áreas da organização e seus colaboradores, assumindo uma atuação mais ampla e corresponsável no desenvolvimento da sociedade em que está presente.

Diferentes ações de cidadania são mantidas com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento social dos públicos com os quais a Empresa se relaciona. Os diversos projetos e programas executados em 2015 contaram com a participação de 3.778 voluntários, 46% de aumento em relação ao ano anterior. Entre as iniciativas de maior



SOLIDARIEDADE E ATENDIMENTO DE QUALIDADE AO SERTÃO NORDESTINO |GRI G4-SO1|

Um dos destaques de 2015 em gestão social foi o programa Voluntários do Sertão, fruto de uma parceria bem-sucedida firmada no ano entre colaboradores e parceiros do Grupo Fleury e a ONG que leva o nome da iniciativa.

A instituição promove assistência social, saúde, segurança alimentar e nutricional no Sertão Nordeste. Sua 15ª edição foi realizada na cidade de Condeúba, na Bahia, que tem aproximadamente 18 mil habitantes.

A equipe multidisciplinar voluntária do Grupo Fleury realizou mais de 2 mil exames, numa atuação de cerca de 12 horas seguidas, por cinco dias. Em uma carreta montada exclusivamente para a ação, foram realizados 242 exames de densitometria óssea, 340 mamografias, 387 ultrassons, 421 eletrocardiogramas, 421 consultas de cardiologia e 175 consultas de gastroenterologia.

Amadeusa Maria de Jesus realizou exames de mamografia e ultrassonografia como prevenção. “Afinal, já tenho 45 anos”, disse ela, que mora em Alegre, a 52 quilômetros de Condeúba, e saiu de madrugada de casa a fim de

garantir seu lugar na fila.

Para os voluntários do Grupo, a participação também deixou marcas. Ronald Freire, assessor sênior de Cardiologia, diz que “os pacientes são extremamente agradecidos pelo que nós estamos fazendo. Eles estão tendo uma chance única de serem atendidos por vários especialistas. É extremamente gratificante poder ajudar”.

Paulo Bittencourt, coordenador de compras, afirma que “a experiência é única. Não saberia descrever com palavras, se é que é possível, o que estou sentindo, porque é um misto de exaustão física, mas com um profundo sentimento de dever cumprido”.

As empresas parceiras também colaboraram. A GE cedeu equipamentos de densitometria óssea e ultrassonografia. A Carestream doou filmes radiográficos. O mamógrafo foi colocado à disposição pela Gebramed. A Germed Pharma ofereceu medicamentos e a carreta foi emprestada pela Truckvan, empresa especializada na fabricação de unidades móveis.



1. RESPEITAR



1. ERADICAÇÃO DA POBREZA



2. FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL

- SOBRE O RELATÓRIO
- Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Cientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

alcance no ano estão a Campanha Voluntários do Sertão, realizada no mês de abril, e a Ação de Final de Ano, em dezembro.

Dentre as atividades de 2015, destacam-se ainda o fortalecimento da plataforma de voluntariado médico/técnico e a parceira, em São Paulo, com as secretarias municipais de saúde e educação do município para o piloto de implantação do programa Conecta Saúde em nove escolas da região sul da cidade.

Com o objetivo de conscientizar colaboradores sobre a importância de temas de sustentabilidade, disseminando valores e promovendo ações individuais e coletivas, a Cidadania Corporativa elaborou um Plano de Comunicação para a Sustentabilidade, com duas frentes: Comunicação DA Sustentabilidade e Comunicação PARA Sustentabilidade, com foco em processos internos e externos ao Grupo Fleury.

Em 2015, o foco foi trabalhar as duas frentes de comunicação em âmbito institucional da Empresa, com atividades e iniciativas que buscaram traçar um panorama da realidade do Grupo e elaborar um diagnóstico da comunicação em Sustentabilidade.

- **Comunicação DA sustentabilidade:** Informação – o que a Empresa é e o que ela faz;
- **Comunicação PARA A sustentabilidade:** Mudança – diálogo, mobilização e educação de *stakeholders*;
- **Sustentabilidade da Comunicação:** *Tripple Bottom Line* espelhado nos processos de comunicação.

Por meio de encontros e contato com as lideranças de Sustentabilidade e Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) foi possível mapear todos os veículos de comunicação utilizados pelas equipes e diagnosticar as ferramentas e estratégias de comunicação das áreas.

Foram definidos calendários de comunicação entre as equipes de Sustentabilidade e SSO, cronogramas para troca de informações sobre projetos, consolidada uma proposta para Integração de Novos Colaboradores e um Informe de Sustentabilidade e Ambientes Saudáveis com o reporte dos principais indicadores das áreas.

Uma das ações de gestão realizadas em 2015 para melhorar o trato com os diversos públicos foi a implantação do Canal de Conduta, por meio do qual colaboradores e demais parceiros de negócio, anonimamente, têm total liberdade de fazer sugestões, críticas e elogios à Empresa. Graças a essa nova ferramenta de comunicação conseguiu-se aprimorar a gestão, identificando e corrigindo pontos negativos em alguns setores. [\[GRI G4-SO1\]](#)

NÚMEROS DA CIDADANIA CORPORATIVA EM 2015



- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Cientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Colaboradores

[GRI G4-DMA]

O Grupo Fleury acredita no desenvolvimento de seus talentos internos e na busca contínua pela produtividade e alto desempenho de seus colaboradores. Sua filosofia é que eles reflitam os valores da Companhia como excelência, respeito e entusiasmo. Para isso, todas as suas políticas de desenvolvimento organizacional procuram fazer uma conexão direta entre a estratégia de negócio e a cultura interna.

Nos diversos negócios, cerca de 80% dos colaboradores têm contato direto com os clientes e 70% dos custos fixos são com mão de obra, o que demonstra a enorme responsabilidade desse público para o sucesso da Companhia. Por isso, a política de Recursos Humanos segue os valores que são caros à sua cultura, como a confiança e a valorização do ser humano, temas consolidados em seu Código de Conduta e na Política de Integridade.

A Empresa realiza o ciclo de desempenho segundo a metodologia Nine Box, pela qual são avaliados a performance de acordo com o cumprimento de metas pactuadas e o grau de aderência à cultura traduzido em comportamentos que refletem os valores do Grupo. Para os cargos de liderança a partir de gerência, a avaliação utiliza o modelo 360°.

Todos os colaboradores são contratados em conformidade com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). O Grupo Fleury respeita o direito dos colaboradores e a liberdade de escolha de cada um para se associar com os sindicatos locais de empregados ou federações dos trabalhadores. Quando os colaboradores são representados por um sindicato que tenha legitimidade de representação e seja legalmente reconhecido, a Empresa compromete-se em estabelecer um diálogo construtivo e negociar de boa-fé com seus representantes livremente escolhidos. Estagiários e subcontratados não fazem parte desses acordos, ficando sua contratação vinculada a legislações específicas. Não foram identificadas operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação em 2015. [GRI G4-11]

Para promover a valorização de seus colaboradores e a retenção de talentos, 100% das vagas são oferecidas, de maneira prioritária, ao público interno, sendo que o percentual de aproveitamento é de aproximadamente 47%.



Diversidade [GRI G4-DMA]

O Grupo Fleury encerrou o ano de 2015 com 8.550 colaboradores em seu quadro de pessoal, sendo 1.670 homens (19,5%) e 6.880 mulheres (80,5%). O número é 2,5% menor em comparação a 2014, com maior concentração nas cidades de São Paulo e do Rio de Janeiro.

São valorizados o ambiente inclusivo e o respeito às diferenças, conforme os princípios de direitos humanos estabelecidos em seu Código de Conduta, por meio dos quais reforça a não tolerância com qualquer tipo de discriminação e assédios moral e sexual.

TOTAL DE COLABORADORES



- SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaque
Principais indicadores
Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL**
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Rotatividade |GRI G4-DMA|

Aos colaboradores elegíveis que são desligados é oferecido um programa de recolocação de carreira, que oferece assessoramento, por meio de uma consultoria externa, que prepara este profissional para sua reentrada no mercado. A iniciativa, no entanto, não contempla plano preparatório para o fim de carreira. |GRI G4-LA10|

No ano, o *turnover* total atingiu 22,1%, redução de 3,3 pontos percentuais (25,4% em 2014). Já a taxa de desligamento por colaborador foi de 9,1%, diminuição de 3,26 pontos percentuais (12,4% em 2014). Foram admitidos 1.890 colaboradores, enquanto 1.985 deixaram a Companhia.

Remuneração e benefícios |GRI G4-DMA|

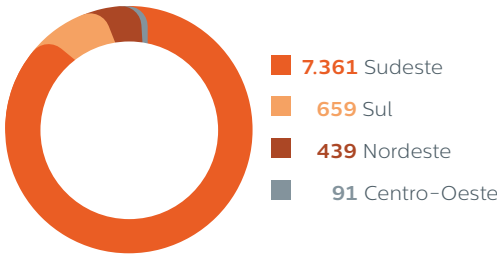
A política salarial do Grupo Fleury prevê remuneração de acordo com a realidade do mercado, não fazendo distinção entre homens e mulheres, considerando apenas a complexidade das responsabilidades e o efetivo desempenho de cada um. Para manter-se atualizado e compor suas bases salariais, contrata consultorias e realiza pesquisas no mercado de saúde.

No ano, os recursos destinados ao pagamento de pessoal e encargos somaram R\$ 571,7 milhões, 17,8% acima de 2014 (R\$ 485,4 milhões). A remuneração média paga para homens foi 1,7 vez superior à das mulheres; os valores atingiram, respectivamente, R\$ 3.859,61 e R\$ 2.230,47. Isso se deve ao fato de a maior parte do público feminino atuar no atendimento, na área operacional, em que a massa salarial é relativamente menor do que a verificada na área corporativa. Essa tendência se comprova também por meio de pesquisas salariais de mercado. No ano, os recursos destinados ao pagamento de pessoal e encargos somaram R\$ 571,7 milhões, 17,8% acima de 2014 (R\$ 485,4 milhões).

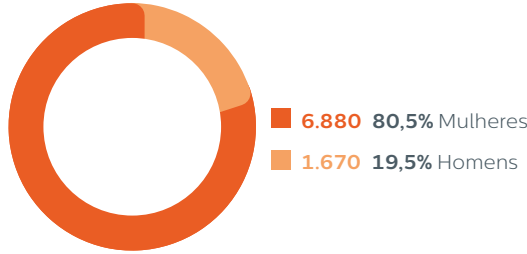
Para assegurar a satisfação dos colaboradores, oferece ainda um pacote de benefícios que supera as exigências legais, incluindo: seguro de vida, plano de saúde, licença-maternidade/paternidade, empréstimo com opção de crédito consignado (aplicado para colaboradores com pelo menos seis meses de Empresa), auxílio-creche, vale-alimentação e vale-refeição; plano odontológico e vale-transporte. Para os empregados em tempo integral em cargos executivos é oferecido ainda o programa de *stock option* (opção de aquisição de ações). |GRI G4-LA2|

É oferecido ainda um Plano de Previdência Privada. Os participantes elegíveis contribuem com até 5% do salário como contribuição básica e outros 5% do salário como contribuição adicional. Já a Empresa contribui

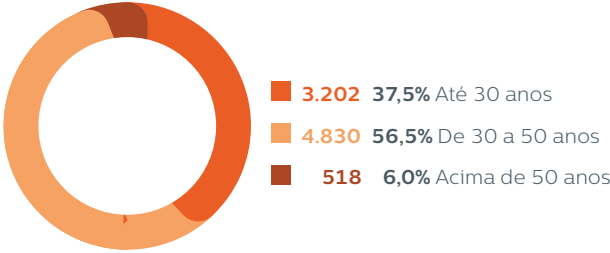
COLABORADORES POR REGIÃO |GRI G4-10|



COLABORADORES POR GÊNERO |GRI G4-10|



COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA |GRI G4-LA12|



- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
 - O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL**
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
 - ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

da seguinte forma: 50% do valor da contribuição básica para participantes que tenham até 4 anos e 11 meses no plano; 75% do valor da contribuição básica para participantes que tenham de 5 anos a 9 anos e 11 meses de participação no plano; e 100% do valor da contribuição básica nos casos a partir de 10 anos de contribuição. [\[GRI G4-EC3\]](#)

Educação e treinamento

[\[GRI G4-DMA, G4-LA10\]](#)

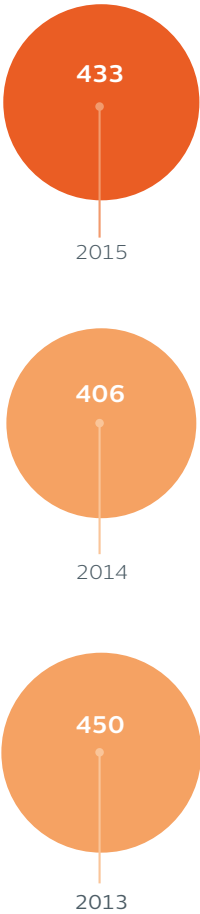
Mantida na sede em São Paulo e na unidade do Rio de Janeiro, a Universidade Corporativa do Grupo Fleury tem a função de atrair, treinar, manter e aprimorar talentos. Por meio dela, dissemina, além de conhecimento, os valores e a cultura da Organização. A instituição já foi considerada a melhor do Brasil no setor de saúde, segundo o prêmio *Cubic Awards (Corporate University Best-in-Class)*, concedido pela empresa americana IQPC (*International Quality Productivity Center*), especializada em reconhecer iniciativas globais de educação empresarial.

Todos os colaboradores participam de programas de capacitação para o desempenho da função, acultramento e engajamento. Essas iniciativas são desenhadas para atender às necessidades do Grupo e podem ocorrer nas salas da Universidade, nas unidades de atendimento em todo o País ou por meio de ensino a distância e até uso de simuladores, combinando atividades em sala de aula e *on the job*,

Exemplo do compromisso com o desenvolvimento científico e a difusão do conhecimento foi o lançamento, em 2015, do Projeto Educação em Saúde. A iniciativa destina-se à oferta de cursos para o aprimoramento e desenvolvimento de acadêmicos e profissionais da área de saúde, abordando temas atuais e relevantes que permitem a atualização com fatos e tendências que compõem esse mercado. Promovidos semanalmente, tais cursos, na essência, reproduzem a preocupação dos fundadores do Grupo Fleury com o desenvolvimento científico e a vocação para a formação de talentos.

Em 2015, o Grupo Fleury destinou aos programas de educação e treinamento o montante de R\$ 5 milhões – média de R\$ 624 por colaborador. Foram cerca de 433 mil horas – média de 50,6 horas por empregado. Mais de 2,1 mil atividades educacionais foram conduzidas pela Universidade Corporativa, com aumento da participação média por colaborador (10 atividades/colaborador, ante 7,3 atividades/colaborador do ano anterior).

TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO (mil)



SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Programas de capacitação |GRI G4-LA10|

Escola de Liderança

Programas da Escola de Liderança foram um destaque no ano e envolveram 456 líderes. As atividades focaram o desenvolvimento em temas funcionais, de negócios e comportamentais, com o propósito de maior integração e promoção de melhores resultados a partir da prática do conhecimento aprendido. Foram, em média, 55 horas de treinamento/líder, contando com membros da alta direção como participantes, facilitadores e instrutores dos programas.

Programa Intersomos

Uma das metas que haviam sido estabelecidas para 2015, o Jogo Intersomos transformou-se em uma das principais ações de engajamento da Universidade Corporativa. Por meio de um diálogo ilustrado, tem como objetivo sensibilizar todos os colaboradores para a importância do encantamento do cliente, do negócio de saúde a partir do conhecimento sobre o que a empresa faz (processos) e como faz (cultura). No ano, cerca de 40% dos colaboradores participaram da atividade.

Programa Aperfeiçoamento Médico em Diagnóstico por Imagem

Destinado a médicos recém-formados, o programa tem como principal objetivo aprofundar o conhecimento sobre exames de imagem por meio de aulas teóricas e práticas ministradas por corpo docente altamente especializado e com experiência acadêmica nas diversas especialidades. Também busca orientar para o desenvolvimento de projetos de pesquisa visando à publicação e à apresentação de trabalhos científicos, além de sedimentar os protocolos de exame nas mais diversas indicações clínicas. Após a conclusão do programa, muitos desses médicos permanecem no Grupo, integrando o quadro de profissionais.

Programa de Emergência

Ação desenvolvida pela Universidade Corporativa com foco em aprimorar a segurança do paciente. O Programa de Riscos do Grupo foi aprimorado em 2015 e toda equipe que entra em contato com o paciente foi capacitada no aspecto segurança do cliente, sempre um dos temas mais relevantes para o Grupo.



UNIVERSIDADE
CORPORATIVA DO
GRUPO FLEURY FOI
CONSIDERADA A
MELHOR DO BRASIL
NO SETOR DE SAÚDE,
SEGUNDO O PRÊMIO
CUBIC AWARDS

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Saúde e segurança ocupacional [GRI G4-DMA]

A saúde e a segurança dos colaboradores e prestadores de serviços são um valor inalienável para o Grupo Fleury. Para garantir um ambiente de trabalho mais seguro e livre de acidentes, permitindo a integridade física das pessoas e operações, o Grupo mantém sólidas diretrizes expressas em sua Política Corporativa de Saúde e Segurança. Também assume publicamente compromissos para o cumprimento das leis e normas vigentes do setor em que atua, em consonância com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Ministério do Trabalho, sendo periodicamente exposta a avaliações dos órgãos reguladores competentes.

A Empresa mantém em suas unidades uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), cujo objetivo é monitorar e contribuir para a conformidade com as normas regulamentadoras estabelecidas pelo Ministério do Trabalho (NR-5). Representando 100% dos empregados, os comitês têm papel preponderante de adoção de programas e medidas de saúde e segurança do trabalho, incluindo auditorias comportamentais, inspeções de instalação, capacitação e desenvolvimento de multiplicadores. Esporadicamente, são realizados simulados de abandono de área e combate a incêndio, orientados pelos brigadistas formados. Também são executadas avaliações de risco e ocupacionais nas instalações, bem como monitoramentos ambientais periódicos. É mantida ainda uma Comissão de Biossegurança. [GRI G4-LA5]

No ano, o total de acidentes sem afastamento foi de 240, enquanto com afastamento registraram-se 59 casos. Já o índice TF, que mede a taxa de frequência total de acidentes, foi 11,90 e a TG, que é a taxa de gravidade, foi 66,72. O número de dias perdidos totalizou 1.388. Não foram registrados óbitos.

Bem-estar

O Grupo Fleury também desenvolve uma série de iniciativas para promover a saúde integral e o bem-estar de seus colaboradores e familiares. Estas iniciativas fazem parte de um plano estratégico da Gestão de Saúde do Colaborador que é focado na melhoria da atenção à saúde dos colaboradores e de familiares por meio de rotinas de internalização do cuidado, projetos de prevenção e promoção da saúde, melhoria dos mecanismos de controle e orientação do serviço de saúde.

A Empresa também adequa as instalações às necessidades dos colaboradores que trabalham na linha de frente. Com isso, além de mais conforto, espera diminuir o risco de doenças ocupacionais. Em 2015, por exemplo, adquiriu produtos ergonômicos para postos de trabalho. A iniciativa rendeu ao Grupo um certificado de consumo sustentável, pois colaborou com a retirada de garrafas PET do meio ambiente.

- SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL**
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Programas de destaque

Os programas de Saúde e Qualidade de Vida mais relevantes em desenvolvimento são:

Amor de Mãe – Serviço de acolhimento e orientação a todas as gestantes (colaboradoras ou familiares) durante todo o pré-natal, para prevenir o desenvolvimento de complicações e apoiar as gestantes nessa etapa especial de suas vidas.

Núcleo de Acolhimento ao Colaborador (NAC) – Responsável por atender e orientar todos os colaboradores e familiares nas rotinas assistenciais de saúde, seja na utilização do serviço de saúde suplementar, seja na distribuição para o serviço interno de psicologia/assistência social, fisioterapia, nutrição, gestão de casos graves e liberação de procedimentos especiais.

Atenção Primária Fleury – Desenvolvido ainda como projeto-piloto, compreende serviço regionalizado de atenção básica e integral aos colaboradores, suplementar à rede oferecida pelas operadoras de saúde. O objetivo é atender às rotinas assistenciais num modelo protocolado de excelência pautado na eficiência diagnóstica, resolutividade, acessibilidade e integralidade. O lançamento do programa é previsto para 2016.

Viver Melhor – Programa responde pelo planejamento e execução dos projetos de promoção do bem-estar e qualidade de vida. É completamente integrado à estratégia de gestão de saúde do colaborador, com pilares estruturados no combate do sedentarismo, prevenção de doenças osteomusculares, promoção de ambientes saudáveis e descompressão psicológica.

Comunidade médica |GRI G4-DMA|

Mantido desde 2014, o Programa de Relacionamento Médico permite que os médicos colaboradores das várias marcas do Grupo interajam com os demais profissionais de saúde do País. Assim, com o entendimento das necessidades de cada categoria e, a partir de estratégias bem-definidas, é possível desenvolver soluções alinhadas aos temas propostos. O programa envolve três vertentes: relacionamento, conhecimento e serviços.

Em 2015, por exemplo, o Grupo Fleury participou de 40 eventos, impactando cerca de 4,9 mil médicos. Pelo segundo ano consecutivo, participou do Congresso da Sociedade de Cardiologia do Estado de São Paulo (Socesp), promovendo simpósio internacional sobre a saúde do coração da mulher, que recebeu mais de 700 participantes.

REALIZAÇÕES DA ÁREA MÉDICA NO ANO

75,2 mil
relatórios integrados, aumento
de 15,2% em relação a 2014;

25
boletins científicos;

306
artigos científicos publicados;

118
reuniões de atualização
e especialidades médicas;

196
trabalhos reunidos
na 25ª Jornada do Conhecimento.

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
 - O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL**
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Contou, ainda, com um estande dirigido à classe médica nos três dias de evento, dando destaque ao Centro Integrado Cardiológico e Neurovascular, que está no segundo ano de operação na Unidade Ponte Estaiada, em São Paulo. O Grupo também marcou presença no Congresso da Sociedade Paulista de Ginecologia, quando seu estande foi visitado por mais de 2 mil profissionais. Um destaque foi a divulgação, para a classe médica, do Centro de Diagnóstico Avançado da Mulher, inaugurado em 2015 na Unidade República do Líbano II, em São Paulo.

Assessorias médicas

O Grupo Fleury mantém, há alguns anos, um eficiente trabalho de Assessorias Médicas, nas quais seus especialistas entram em contato com médicos solicitantes dos exames para discussão de casos e envio de relatórios integrados. Em 2015, foram prestadas 172,4 mil assessorias, um crescimento de 5,6% em relação a 2014.

Sistema View Motion

Outra ação que merece destaque foi a implantação, em 2015, do projeto *View Motion*. Trata-se de um moderno e avançado sistema de visualização de exames de imagem que permite ao médico e ao paciente acesso de resultados via internet. Além da agilidade, a iniciativa também traz um ganho importante de qualidade ao permitir que o exame seja visualizado *on line*.

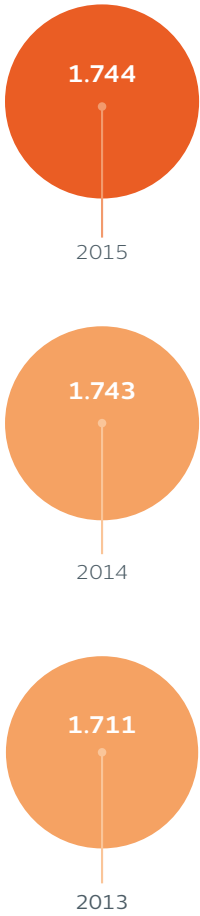
Capacitação

Os médicos colaboradores do Grupo Fleury contam com dois programas que ajudam no intercâmbio de conhecimento:

Programa de Excelência Médica (Proex): Os profissionais recebem uma pontuação pela participação em atividades didáticas, apresentação de trabalhos em congressos, publicações de artigos e obtenção de títulos acadêmicos.

Programa de Reconhecimento médico (Promed): A pontuação é conseguida via agendamentos preferenciais (quando o cliente pede que o atendimento seja feito por aquele médico), número de assessorias realizadas a médicos externos e pacientes, número de relatórios integrados e referências elogiosas àquele profissional.

TOTAL DE PRESTADORES DE SERVIÇOS MÉDICOS (mil)



SOBRE O RELATÓRIO	
Gestão da sustentabilidade	
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	
O GRUPO FLEURY	
Presença nacional	
Visão, Missão, Valores	
Destaques	
Principais indicadores	
Prêmios	
GOVERNANÇA CORPORATIVA	
Ética e transparência	
Gestão de riscos	
GESTÃO ESTRATÉGICA	
Investimentos	
Visão de futuro	
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento	
Tecnologia da Informação	
DESEMPENHO	
ECONÔMICO-FINANCEIRO	
Resultado operacional	
Marcas regionais	
Resultado financeiro	
Mercado de capitais	
DESEMPENHO SOCIAL	
Colaboradores	
Clientes	
Fornecedores	
Comunidade	
DESEMPENHO AMBIENTAL	
Gestão de impactos	
Uso eficiente dos recursos	
Resíduos e efluentes	
Mudanças climáticas	
INDICADORES GRI	
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4	
Declaração de verificação	
independente – Bureau Veritas	
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	

Clientes

[GRI G4-DMA, G4-PR1]

O Grupo Fleury desenvolve ações estratégicas visando manter sempre alto o nível de satisfação de seus clientes. Além de buscar o melhor atendimento profissional ao público em suas unidades, com treinamentos constantes de suas equipes, oferece um padrão diferenciado e especial, mantendo a reputação de ser uma das melhores em atendimento e qualidade no País.

Com esse compromisso, criou em abril de 2015, o Núcleo de Segurança do Paciente, que envolve toda a cadeia de processos, desde o pré-atendimento até a entrega de resultados. O trabalho inclui a manutenção de formulários eletrônicos para reconvocação, intercorrência médica, evento adverso, *near miss* e quase evento; elaboração de novo modelo de prescrição médica; criação da comunidade Núcleo de Segurança do Paciente dentro da intranet; inclusão de todos os formulários e artigos relacionados ao tema; revisão e descrição dos novos fluxos e processos em instruções de trabalho (ITR); construção no sistema de recurso para consolidação e arquivamento das intercorrências médicas notificadas; confecção de material a ser utilizado pela Universidade Corporativa para treinamentos; e envolvimento da área de Comunicação para integrar os colaboradores e terceirizados do Grupo Fleury, promovendo a cultura de Segurança do Paciente.

Atendimento ininterrupto

Paralelamente, o Grupo Fleury desenvolveu um plano de continuidade de negócios, no qual uma das principais preocupações foi identificar os pontos vulneráveis, buscando formas alternativas de manter todas as unidades funcionando perfeitamente sem qualquer risco de interrupção de suas atividades. Entre essas atitudes, está a formulação de uma política de regras de comportamento, com total transparência e envolvimento dos gestores de todas as áreas, para que eventuais riscos sejam identificados e corrigidos antecipadamente.

Para assegurar ao paciente o atendimento ininterrupto, são mantidos em várias unidades, por exemplo, geradores próprios, que entram em funcionamento automaticamente quando há queda no fornecimento de energia elétrica. Também há contratos com empresas de distribuição de água, para o caso de eventual necessidade de abastecimento.

Um Núcleo de Eventos Adversos tem como atribuição gerir possíveis riscos à vida dos clientes e garantir o bem-estar a todos que estejam dentro das instalações da Companhia. Diversas ações de melhorias são implementadas para mitigar qualquer perigo. Além disso, são realizadas periodicamente auditorias internas e externas para controle de qualidade, entre outros escopos.

Missão do Núcleo de Segurança do Paciente

- Mapear, implantar, construir processos e acompanhar as ações para prover a segurança do paciente;
- Assegurar comunicação adequada sobre os conceitos da segurança do paciente;
- Compartilhar dentro do Grupo Fleury os resultados das ações e o acompanhamento dos indicadores;
- Integrar as diferentes áreas envolvidas com a segurança do paciente;
- Estimular ações preventivas;
- Atualização da cultura de cuidado com a segurança do paciente;
- Garantir a excelência assistencial aos clientes, colaboradores e terceirizados.

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
 - O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL**
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Em 2015, foram registrados 265 eventos adversos, sendo 41% de reação adversa a medicamento/ contraste, 29% de intercorrências médicas (não a eventos), 14% de causas diversas e 13% relacionados a quedas. Houve um acréscimo de 12% em relação ao resultado de 2014, quando foram reportados 236 eventos adversos. Este aumento reflete o estímulo ao registro desses eventos por meio dos canais de comunicação interno e atuação com os colaboradores.

O processo de notificação de eventos adversos passará por uma reavaliação em 2016, quando será criado o macroprocesso do Núcleo de Segurança do Paciente. [\[GRI G4-PR2\]](#)

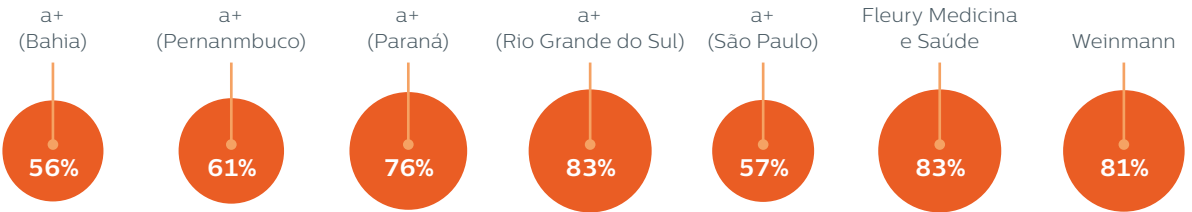
Pesquisas de satisfação [\[GRI G4-DMA, G4-PR5\]](#)

Para monitorar de perto a satisfação do cliente, um dos indicadores acompanhados com rigor pelo Grupo Fleury é o *Net Promoter Score* (NPS), que representa o índice de recomendação e fidelidade do cliente sobre os serviços oferecidos pela Empresa.

Em 2015, o NPS atingiu 73,5%, aumento de 3,7 pontos percentuais sobre o resultado do ano anterior. Paralelamente, o índice de satisfação que captura avaliações de zero a dez sobre todas as etapas da prestação de serviços avançou 2%, atingindo a nota 8,9% ante 8,7% no período anterior.

No ano de 2015, as marcas do Rio de Janeiro tiveram mensuração em caráter de teste, para criação de histórico, e não entraram no consolidado de pesquisas de satisfação e de NPS do Grupo Fleury. Para 2016, as duas marcas devem ser consideradas.

RESULTADO NPS

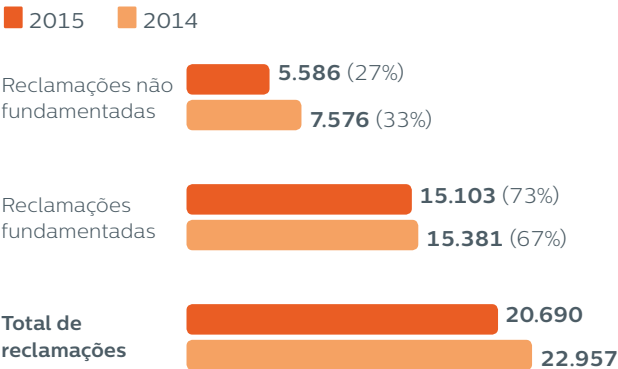


Ouvidoria de Clientes [\[GRI G4-DMA, G4-PR8\]](#)

Em 2015, por meio do banco de dados da Ouvidoria de Clientes, a Empresa recebeu 20.690 reclamações, redução de 9,9% comparado a 2014. Desse total, 27,31% foram relacionadas à qualidade da informação, 11,89% ao tempo de espera, 15,70% a problemas de agendamento, 9,18% por postura e 8,38% por falta de pontualidade na entrega de resultados.

Do volume total, 73% dos contatos foram considerados reclamações fundamentadas e receberam o devido encaminhamento para uma possível resolução, em sintonia com o processo de conduta estabelecido pela Companhia.

TOTAL DE RECLAMAÇÕES – OUVIDORIA DE CLIENTES



Fornecedores

[GRI G4-DMA]

Em 2015, a unificação das áreas de Infraestrutura, Patrimônio e Suprimentos sob a mesma Diretoria trouxe sinergia e integração no relacionamento com os fornecedores. Esse é um pilar importante no desenvolvimento perene dos negócios do Grupo Fleury, pois permite a tomada de decisões rapidamente, graças ao maior alinhamento entre as áreas. O processo de avaliação e qualificação desse público compreende as etapas de homologação, que leva em conta aspectos de conformidade e grau de impacto nos serviços; de avaliação e gestão das empresas qualificadas que têm alto impacto no fornecimento de insumos e serviços; e de fortalecimento do relacionamento com os fornecedores considerados estratégicos para a perenidade do negócio.

Os contratos firmados obedecem a cláusulas sobre *compliance*, voltadas ao combate à corrupção, e incluem, entre outros, compromissos sobre direitos humanos e trabalhistas, como repúdio ao trabalho análogo ao escravo e infantil, etc. O fornecedor precisa atender às exigências legais e também às diretrizes contidas no Código de Conduta do Grupo Fleury. Aditivos de cidadania estão sendo incluídos paulatinamente nos contratos vigentes. Os aditivos de cidadania e sustentabilidade estão sendo incluídos paulatinamente nos contratos vigentes, e os novos contratos já são redigidos contemplando estas mesmas condições, prevendo-se atingir sua totalidade até 2018. [GRI G4-HR1]

Cadeia de fornecedores [GRI G4-12]

A cadeia de fornecedores do Grupo Fleury é formada por fabricantes, consultores, partes contratadas e distribuidores. Suas compras concentram-se em insumos (*kits* e regentes, medicamentos, etc.), equipamentos médicos hospitalares e também de infraestrutura e contratação de serviços (*facilities*, manutenção, TI), entre outras. Grande parte dos insumos e equipamentos médicos hospitalares tem origem/procedência no exterior (Europa/ Estados Unidos), porém com base local e/ou rede de distribuidores locais (Brasil), sendo em torno de 95% entre São Paulo e Rio de Janeiro. Em 2015, estavam cadastrados em sua base de dados cerca de 5 mil empresas. Devido a essa particularidade, as compras são centralizadas na matriz. [GRI G4-EC9]

Embora não seja um processo formalizado, o Grupo Fleury, ao fazer uma concorrência, procura dar preferência aos fornecedores locais quando o custo de transporte for superior às vantagens comerciais e aos requisitos de qualidade em relação aos contratados pela matriz. No ano, 2.246 fornecedores tiveram pedidos de compra emitidos, para os quais a Empresa destinou o valor de R\$ 779,6 milhões.



2.246 FORNECEDORES
TIVERAM PEDIDOS DE
COMPRA DE MATERIAIS
E SERVIÇOS EMITIDOS
PELO GRUPO FLEURY
EM 2015, SOMANDO
VALOR TOTAL DE
R\$ 779,6 MILHÕES

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Programa de Excelência – Perc

O Grupo Fleury conta com uma importante ferramenta de apoio, o Programa de Excelência em Relacionamento com a Cadeia de Fornecedores (Perc), que faz parte do Banco de Melhores Práticas do Instituto Ethos e do Banco de Melhores Práticas do Prêmio ECO, da Câmara de Comércio Americana (Amcham). A iniciativa tem como objetivo aprimorar o relacionamento da Empresa com os protagonistas dessa cadeia por meio do aumento da comunicação, da integração e do desenvolvimento, buscando, dessa forma, incremento qualitativo nas entregas e melhoria contínua dos processos.

A edição de 2015 contou com 60 empresas participantes; foram implementadas 83 ideias apresentadas, que trouxeram ganho de R\$ 483.858,64 ao Grupo Fleury.

Para participar do programa, todos os participantes devem atender a pelo menos um dos seguintes quesitos:

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

O ciclo do Perc é anual, com avaliações trimestrais de quatro dimensões, apresentadas em relatório:

- Qualidade, medida com base no Relatório de Não Conformidade de Fornecedor, no Relatório do Instituto Ethos | Práticas Empresariais de Responsabilidade Social; Pontualidade, medida pela Avaliação de Desempenho dos Serviços Contratados; e Agilidade de resposta;
- Termos & Condições, que englobam relatório de prazo de pagamento a fornecedores, forma de pagamento, contratos vigentes, participação trimestral em negociações de compras;
- Sustentabilidade, com base nos quesitos de *compliance* e comprometimento com as práticas sustentáveis;
- Criatividade & Inovação, que envolve apresentação de ideias e sugestões com foco na otimização de processos, redução de custos, ganhos anuais de valor agregado e custo evitado. O fornecedor deve registrar suas ideias na plataforma da Central de Ideias para que sejam avaliadas. Todos recebem *login* e senha para que esses registros sejam feitos dentro do ambiente do Grupo Fleury, onde os avaliadores poderão comentar e validar ou não a execução.



SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Comunidade

[GRI G4-DMA, G4-SO1]

Entre os valores do Grupo Fleury destacam-se o compromisso de compartilhar o conhecimento e a habilidade de se colocar no lugar do outro, entendendo genuinamente a sua condição. Dessa forma, pauta o relacionamento com as comunidades vizinhas com a mesma ética e transparência com que conduz seus negócios, e espera, por meio de engajamento e medidas que promovam seu desenvolvimento econômico e social, contribuir para a construção de relacionamentos fortes e duradouros.

Estão em cursos diversas ações sociais voltadas à área de saúde e educação. Além disso, os colaboradores são capacitados para integrar o corpo de voluntários da empresa. Em 2015, os programas sociais do Grupo Fleury atenderam de forma direta 5.947 pessoas, número que cresce exponencialmente com o passar dos anos, propiciando o desenvolvimento de uma relação de maior confiança entre empresa e comunidade. As iniciativas envolveram 100% das operações da Companhia, com exceção do projeto Pescar, aplicado somente na regional Rio Grande do Sul, e do Programa Conecta Saúde, com implantação prevista na regional Rio de Janeiro em 2016.

O investimento social privado da Companhia em 2015 foi de R\$ 868.137,80, superior ao registrado em 2014. [GRI G4-EC1, G4-EC7]

Impactos [GRI G4-SO2]

Devido à natureza do negócio, as operações do Grupo não trazem impactos negativos reais ou significativos às comunidades. Ainda assim, a Empresa monitora, acompanha e desenvolve cuidados específicos, como isolamento acústico e baritagem em salas onde funcionam equipamentos que emitem radioatividade ionizante. Também são cumpridas todas as normas técnicas de saúde e as estabelecidas pela Anvisa para o funcionamento dos serviços, transportes de amostras contendo material biológico e descarte de resíduos comuns e hospitalares. Outra medida adotada na implantação de novas unidades de atendimento é o estudo de impacto de trânsito local em decorrência da movimentação de clientes.



1. RESPEITAR



AValiação DE IMPACTOS SOCIAIS [GRI G4-SO1]

AValiação

Avaliações de impactos sociais, inclusive de gênero, são baseadas em dados de censos demográficos ou pesquisas e estatísticas do Ministério da Saúde, de Observatórios Municipais e do IBGE.

RESULTADOS

Há avaliação e monitoramento dos aspectos e impactos ambientais das operações do Grupo, que são apresentadas anualmente no Relatório de Sustentabilidade.

AÇÕES

Iniciativas são baseadas nas necessidades de comunidades locais, com foco em desenvolvimento social, saúde e educação. Exemplos: projetos Voluntários do Sertão (acesso a um serviço de saúde com qualidade), Conecta (conhecimento para prevenção de Aids e gravidez na adolescência), DOM (conhecimento de gestão de instituições do terceiro setor, detectada em levantamento feito com amostragem dessas instituições), Pescar (necessidade de inserção dos jovens no mercado de trabalho), etc.

ENGAJAMENTO

Planos de engajamento de *stakeholders* são baseados em mapeamentos dos públicos e envolvem a participação das principais partes interessadas da Empresa na construção e revisão da matriz de materialidade, incluindo representantes de comunidades e organizações do terceiro setor.

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL**
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Responsabilidade Social

[GRI G4-SO1, G4-EC7, G4-EC8]

As ações de Cidadania Corporativa desenvolvidas pelo Grupo Fleury estão divididas em quatro grandes blocos: Programa de Voluntariado; Tecnologias Sociais Estratégicas; Projetos e Campanhas Sociais; e Programa de Doações.

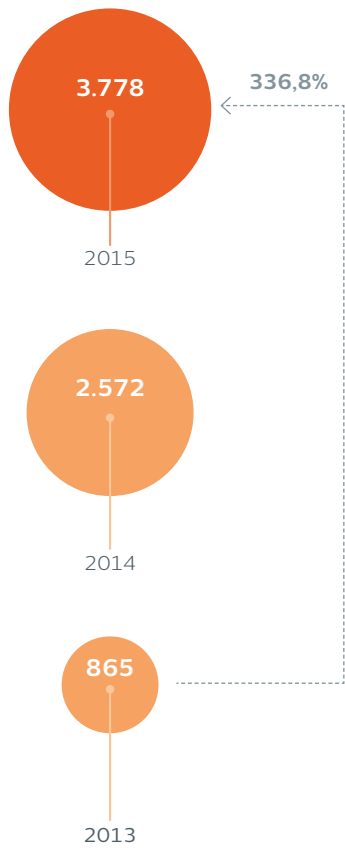
PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

O programa Voluntários Grupo Fleury está alinhado com a estratégia de Sustentabilidade da Empresa de disseminar seu amplo conhecimento em Saúde e Gestão da Saúde para a sociedade de um modo geral. Para esclarecimento e melhor gestão das ações, os perfis de voluntários atuantes foram divididos em três categorias:

- Voluntariado tático: voltado a todos os colaboradores para dar auxílio na estruturação das ações solidárias, campanhas de arrecadação ou suporte operacional;
- Voluntariado estratégico: voltado a colaboradores com conhecimento administrativo/gestão que atuam por meio de aulas, palestras e tutoria em projetos sociais;
- Voluntariado médico/técnico: médicos e técnicos que contribuem por meio de conhecimento específico (palestras, exames ou consultas médicas em campanhas e projetos de saúde).

Em 2015, o programa contou com 3.778 participações voluntárias. Os voluntários inscrevem-se ao longo do ano nos projetos de interesse. Para facilitar esse processo, anualmente é divulgado o calendário de ações sociais previstas para o período, facilitando a mobilização das pessoas em toda a força de trabalho do Grupo Fleury.

PROGRAMA VOLUNTARIADO
(número de participantes)



SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

TECNOLOGIAS SOCIAIS ESTRATÉGICAS

Projeto DOM

O projeto tem como objetivo promover a capacitação de instituições do terceiro setor atuantes na área da saúde por meio de treinamentos, palestras e *workshops* focados em conteúdos de gestão em saúde, sustentabilidade e excelência no atendimento. Ao todo, 12 instituições de todo o Brasil se inscreveram, abrangendo seis das sete praças onde o Grupo Fleury atua: Bahia, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo e Distrito Federal. Após passarem pelos cursos de capacitação e desenvolvimento dos projetos práticos em 2014, em 2015 foi realizada a premiação das três ONGs finalistas.

Conecta Saúde

Fruto de uma parceria entre o Grupo Fleury e a Philips, criada em 2014 para educar jovens de escolas públicas por meio de um jogo lúdico destinado à prevenção de Aids e de gravidez na adolescência. No município de São Paulo, a iniciativa conta ainda com o apoio das secretarias municipais da Saúde e da Educação e de voluntários do Grupo, que realizam treinamentos com funcionários das Unidades Básicas de Saúde (UBS) a fim de transformá-los em multiplicadores do programa em suas localidades.

Em 2015, o projeto foi aplicado nas praças de SP, RS, PE, BA e PR. Em 24 aplicações da metodologia, 916 jovens no país foram atendidos por 115 voluntários. Do total de jovens, 577 foram capacitados em São Paulo. Estudantes de nove escolas públicas da cidade receberam orientações sobre temas como doenças sexualmente transmissíveis e gravidez na adolescência. Foram treinados, ainda, 97 profissionais de unidades básicas de saúde e 17 da área de educação.

No final de 2015, foi realizado o Encontro Conecta Saúde, com profissionais da saúde e da educação do Terceiro Setor, com o objetivo de apresentar os resultados do ano, além de discutir sobre metas e expectativas para a expansão do Conecta Saúde em 2016.

Projeto Pescar [GRI G4-EC8]

Realizado há 16 anos pela marca Weinmann, em parceria com a Fundação Pescar, o programa visa capacitar jovens de comunidades de baixa renda em situação de vulnerabilidade social, de idade entre 16 e 19 anos, com a realização de um curso de Iniciação Profissional em Qualidade no Atendimento ao Cliente, objetivando assim o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, além de promover a inserção desses jovens no mercado de trabalho. Em 2015, participaram 29 jovens, sendo 13 mulheres e 16 homens.

Da turma de 2014, cuja formação ocorreu em 2015, 11 alunos foram contratados; desses, 81% ocuparam cargos de Operador de Atendimento na Organização.

PROJETOS E CAMPANHAS SOCIAIS

Voluntários do Sertão

Fundada em 2000, o Voluntários do Sertão é uma Oscip que tem como objetivo promover assistência social, saúde, segurança alimentar, nutricional. A ação é anual e a equipe de voluntários é composta por médicos de várias especialidades e populares de boa vontade, liderados por especialistas das respectivas áreas. *(Ver mais na pág. 43)*

Arrecadações

Afim de contribuir para a inclusão de todos os colaboradores do Grupo na ação Voluntários do Sertão, o Grupo iniciou uma campanha de arrecadação de alimentos, por meio de doações. As unidades escolhidas e contempladas com caixas para as arrecadações foram: Fleury Paraíso, Itaim, Alphaville, Sede Jabaquara, Administrativo Campo Belo, CAC SP, Diagnoson a+.

Ao todo, o Grupo Fleury arrecadou 1,5 tonelada de alimentos. Destacaram-se, neste sentido, as unidades de atendimento a+ São Paulo, que se uniram e conseguiram contribuir com mais de 700 quilos de alimentos, por

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL**
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

meio de 100% de participação das equipes. Todos os alimentos foram consumidos na semana de atendimentos em Condeúba (BA) e também doados a seus habitantes.

CAC Solidário

Em 2015, ocorreu a terceira edição da CAC Solidário, ação realizada pelos colaboradores das Centrais de Atendimento ao Cliente (CAC) de São Paulo e do Rio de Janeiro, que organizam arrecadações que são entregues, pessoalmente, às instituições escolhidas. O projeto almeja dar a oportunidade para os colaboradores exercerem uma atividade voluntária de maneira a criar e desenvolver o valor da solidariedade.

No dia 11 de julho, a CAC São Paulo realizou o evento de entrega no Instituto do Câncer Arnaldo Vieira de Carvalho; enquanto a Central Rio de Janeiro realizou sua entrega na Casa de Apoio à Criança com Câncer Santa Teresa (CAC CST), no dia 18 de julho. Ao todo, a ação arrecadou 294 itens, sendo 93 quilos de alimentos em São Paulo e 201 *kits* de higiene no Rio de Janeiro.

Arrecadações Rio Grande do Sul

Com as fortes chuvas que atingiram o Sul do País em 2015, 12 alunos do Projeto Pescar tiveram suas casas invadidas pelas águas das enchentes e perderam móveis, roupas, objetos pessoais e até mesmo o imóvel em sua totalidade. A área de Cidadania Corporativa do Grupo Fleury convidou todos os colaboradores da Regionais RS e PR a ajudar com doações de produtos de limpeza, alimentos não perecíveis, água e roupas para as vítimas. A ação contou com a participação voluntária de 640 colaboradores, que arrecadaram 1.454 itens.

Arrecadações Viver Melhor

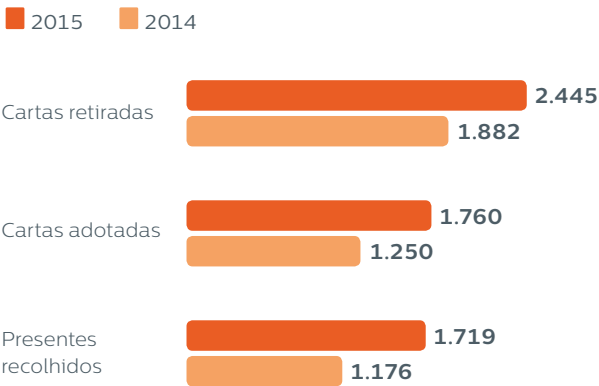
O Voluntários Grupo Fleury, em parceria com o programa de qualidade de vida Viver Melhor, organiza, pelo segundo ano consecutivo, campanhas de doação de mantimentos para ONGs parceiras da Empresa. As ações acontecem em eventos de entretenimento patrocinados pelo Viver Melhor. Em 2015, foram realizados dois eventos exclusivos para profissionais do Grupo Fleury, nos meses de outubro e dezembro, na casa de *shows* Pikadero Fun House, regional São Paulo. A Cruz de Malta foi a instituição beneficiada nos dois eventos. Os colaboradores que compareceram ao *show* doaram um quilo de alimento não perecível. No total, foram arrecadados 84 quilos de alimentos.

Presente Solidário

O Programa de Voluntariado do Grupo Fleury, em parceria com os Correios, organizou a Ação de Fim de Ano, que consistiu na disponibilização de cartas para apadrinhamento de crianças a todos os profissionais da empresa no País. A campanha teve como foco fortalecer os conceitos de solidariedade, interdependência, entusiasmo e respeito, valores do Grupo Fleury.

Das 2.445 cartas retiradas com os Correios, 1.760 foram adotadas, resultando na arrecadação de 1.719 presentes.

CAMPANHA PRESENTE SOLIDÁRIO



- SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

PROGRAMA DE DOAÇÕES [GRI G4-EC7, G4-EC8]

Exames para o Instituto

Com o objetivo de direcionar testes de exames de imagem para pessoas de perfil socioeconômico vulnerável e que necessitem realmente da realização desse procedimento, a área de Cidadania Corporativa estabeleceu uma parceria com o Instituto Horas da Vida.

Por meio dessa iniciativa foram identificadas as seguintes oportunidades de melhoria:

- Uso racional de exames gerados no processo de homologação de equipamentos e treinamento de equipes do centro diagnóstico;
- Direcionamento de exames a pessoas de perfil socioeconômico vulnerável e que necessitem efetivamente da realização do exame dentro de um protocolo médico previamente estabelecido;
- Possibilidade de estimular o corpo médico do Grupo a atuar de forma voluntária no programa;
- Estabelecimento de um protocolo padrão para estes casos, com a criação de uma política corporativa de doação de exames que será gerida pela área de Sustentabilidade e Cidadania Corporativa.

Em 2015, foram doados 64 exames de imagem, no total de R\$ 40,7 mil.

Exames Pré-Natal

A Cruz de Malta e o Grupo Fleury desenvolvem uma parceria para doação de exames pré-natal para gestantes atendidas pela ONG. Em 2015, foram realizados 1.093 exames, totalizando R\$ 102,5 mil.

Bens Patrimoniais

Em 2015, foram realizados 22 processos de doações de bens patrimoniais entre as Regionais Bahia, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro e São Paulo, contabilizando aproximadamente 1.345 bens doados. Ao todo, foram beneficiadas 11 instituições, entre hospitais públicos e ONGs dos cinco estados.

Em relação aos anos anteriores, houve um aumento significativo das doações, influenciado pelo plano de expansão, reformas e encerramento de algumas operações, lembrando que a natureza dessa doação possui ligação direta com os projetos de planejamento das unidades.

BENS PATRIMONIAIS DOADOS



SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Comunicação e marketing | GRI G4-DMA |

O Grupo Fleury acredita que a comunicação é um processo cíclico, que tem como objetivo reconhecer a inteligência coletiva, se adaptar as soluções colaborativas e compartilhar um novo modelo de negócio com toda a sociedade.

A Empresa mantém canais abertos que possibilitam o diálogo fluido, isento e transparente com seus públicos de relacionamento, que incluem telefone, e-mail, *releases*, revistas, boletins médicos, palestras, participações em eventos, etc. Toda a comunicação segue diretrizes baseadas nas determinações do Conselho Federal de Medicina (CFM).

O Grupo segue e respeita a legislação vigente específica sobre publicidade e marketing em todas as regiões onde atua. As equipes de Riscos, Comunicação e Marketing e Auditoria são responsáveis por gerir sua reputação, prezando pela imagem de empresa ética e responsável, e, caso haja alguma não conformidade, por fornecer uma resposta rápida e clara aos reclamantes. Em 2015, não foram registradas queixas ou reclamações de não conformidade. | GRI G4-PR7 |

Canais de comunicação

Além dos canais de Conduta e Ouvidoria do Cliente (descritos nas páginas 25 e 52), o Grupo Fleury mantém as seguintes ferramentas de comunicação e marketing para seus públicos:

Publicações: Clientes da marca Fleury Medicina e Saúde contam com a *Revista Fleury* – que teve cinco edições em 2015. Os médicos contam ainda com publicações científicas das marcas Fleury, Weinmann, Felipe Mattoso, a+ Medicina Diagnóstica, Labs a+ e Diagnoson a+ – esta última lançada em 2015 –, com quatro edições cada. A tiragem total das publicações chega a 97,4 mil exemplares e todas podem ser acessadas no *site* das marcas.

Aplicativo para agendamento de consulta: Disponível para clientes da marca Fleury, o aplicativo está disponível para *download* na AppleStore e na PlayStore. Para utilizar a ferramenta, é preciso apenas tirar uma foto do pedido médico, escolher a data e a unidade de atendimento mais próxima. A confirmação do agendamento é feita via telefone em até 24 horas.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): Canal disponível para resolver os casos de pequena e média complexidade na mesma ligação, com o intuito de reverter a insatisfação do cliente.

Point: Em formato de rede social, o portal é a principal ferramenta de interação entre os colaboradores e a Companhia. Por meio da rede é possível compartilhar diversos assuntos entre as áreas e entre as regionais, incentivando a troca de informações corporativas. A área de Comunicação pode realizar ações de engajamento e *endomarketing*, em alinhamento com objetivos de Recursos Humanos e outras áreas, disseminar conteúdo e personalizar o diálogo com colaboradores e médicos. No Point, as áreas podem criar comunidades para seus *stakeholders* internos.

Concierge: Os clientes médicos da marca Fleury Medicina e Saúde contam com um serviço especializado de *concierge*, com equipes treinadas especialmente para atender com precisão e agilidade às demandas dos pacientes desses profissionais. Por meio desses canais é possível agendar exames ainda no consultório médico, com possibilidade de programar o atendimento móvel com taxas diferenciadas, além de inserções de exames urgentes na agenda e do contato facilitado com especialistas. Já os médicos *premium* contam, além dessas vantagens, com um número de telefone exclusivo para contato.

Ouvidoria do Código de Conduta: Receber denúncias sobre eventuais desvios de ética de colaboradores, terceiros, prestadores de serviço e representantes que atuam em nome da empresa.

Ouvidoria: Instância dedicada ao tratamento de reclamações de alta complexidade.

Sites das marcas: Reúnem conteúdo sobre produtos, serviços e bem-estar. Também nos *sites* é possível acessar resultados de exames. Médicos consultam ainda conteúdo científico sobre diagnóstico, relevante para a prática clínica.

Chat: O profissional fica em contato permanente e pode esclarecer imediatamente dúvidas com o núcleo médico do Fleury Medicina e Saúde.



Central de Atendimento ao Cliente (CAC): Canal destinado ao agendamento de exames.

Folhetos: Nas unidades, os clientes podem se manifestar sua opinião por meio de formulários específicos.

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

*Participação
em entidades*

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

[GRI G4-16]

INTEGRANTE DE CONSELHO OU DIRETORIA	CARGO/FUNÇÃO	OBJETIVO DA PARTICIPAÇÃO
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MEDICINA DIAGNÓSTICA (ABRAMED)	Conselho e participação em Câmaras Técnicas e Jurídica	Promover a congregação associativa de organizações e instituições privadas de medicina diagnóstica, laboratorial e por imagem, comprometidas com a ética e a qualidade dos serviços prestados, assegurando a melhoria contínua de serviços no setor da saúde e sistema de qualidade, além de reunir, produzir, sistematizar e disseminar conhecimentos interdisciplinares. Contribuir ainda para o aperfeiçoamento da legislação setorial.
SOCIEDADE BRASILEIRA DE PATOLOGIA CLÍNICA/MEDICINA LABORATORIAL	Diretoria	Promover e estimular a melhoria da qualidade dos serviços laboratoriais brasileiros, por meio do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) e Ensaios de Proficiência; avaliar e sugerir a incorporação de novas tecnologias; contribuir para integrar pessoas e organizações que se dedicam à área científica e profissional de Medicina Laboratorial, visando ao aprimoramento contínuo.
INTEGRANTE DE PROJETOS OU COMITÊS	PROJETO/COMITÊ	OBJETIVO DA PARTICIPAÇÃO
INSTITUTO COALIZÃO SAÚDE	Ética, Conduta empresarial e Inovação; b) Judicialização e Sustentabilidade	Contribuir, de forma propositiva e pluralista, para o debate e a busca dos novos avanços em saúde, em resposta às demandas da população e às necessidades do País.
SINDICATO DOS HOSPITAIS DO ESTADO DE SÃO PAULO (SINDHOSP)	Departamento de Laboratórios	Colaborar para a melhoria do setor, capacitação de recursos humanos
ASSOCIAÇÃO MEDICA BRASILEIRA (AMB)	Comissão de Segurança e Proteção ao Paciente	Cooperar para a discussão e disseminação do tema entre médicos brasileiros
ASSOCIAÇÃO. COMERCIAL DO RJ	Conselho Empresarial de Medicina e Saúde da Assoc. Comercial do RJ	Contribuir para melhoria da legislação e dos sistemas de saúde público e privado
ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL (OAB – SP)	Comissão de Estudos de Relações do Trabalho do Setor da Saúde	Assessorar a no encaminhamento das matérias de sua competência; elaborar trabalhos escritos, inclusive pareceres; promover pesquisas, seminários e demais eventos que estimulem o estudo, a discussão e a defesa dos temas de sua competência
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA (CRM-RJ)	Câmara Técnica de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial	Prestar assessoramento em processos éticos relacionados à medicina laboratorial
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA DE EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E SUPRIMENTOS MÉDICO-HOSPITALARES (ABIMED)	Grupo de trabalho sobre regulação	Contribuir para a melhoria da agenda regulatória da Anvisa/ANS



Desempenho ambiental

- SOBRE O RELATÓRIO
- Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
 - Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Gestão de impactos

[GRI G4-DMA]

O Grupo Fleury investe continuamente em ações de melhoria que visam ao uso consciente dos recursos naturais, à preservação de seus ativos e à gestão eficiente do patrimônio. A área de Sustentabilidade é responsável por desenvolvimento, implantação e gestão das iniciativas ambientais voltadas às unidades, que levam, entre outros aspectos, à obtenção e à manutenção das licenças de operação e certificações.

Diante da forte escassez de chuvas associadas a impactos das mudanças climáticas, que teve início no verão de 2014 e se prolongou em 2015 e atingiu especialmente as Regiões Sudeste e Centro-Oeste do País, o Grupo se viu diante de uma situação de risco real de racionamento no fornecimento de água potável e energia elétrica. Imediatamente após os primeiros indícios de problemas, já em meados de janeiro de 2014, a Empresa iniciou planos de redução de consumo, que foram se intensificando a cada mês, tais como a instalação de aeradores.

Com o risco iminente de racionamento, esses planos assumiram ações mais intensivas para a redução de consumo, bem como iniciativas de adaptação ao novo cenário, de forma a mitigar os riscos de impactos ao negócio e, consequentemente, à imagem e intimidade com o cliente. Dentre as ações, destacaram-se a avaliação da capacidade das caixas d'água e o preparo da infraestrutura das unidades para uma possível contingência com a utilização de caminhões-pipa.

Mesmo não sendo suficiente para eliminar 100% dos riscos, essas ações trouxeram maior tranquilidade às operações, por criar contingências e possibilitar a recuperação de um possível problema em menor tempo.

Avanços

Em 2015, houve um avanço importante na implantação do sistema de telemetria nas unidades, com cerca de 4 mil pontos sendo monitorados. O sistema traz vantagens e benefícios ao processo de controle de automação predial, entre eles a possibilidade de construir um histórico para cada variável medida num banco de dados e, por meio de comparações sistemáticas entre as variáveis idênticas, encontrar oportunidades adicionais de eficiência energética e operacional. Além de maior eficiência, o modelo ainda traz mais precisão, redução de custo e antecipação de falhas.



+ PIONEIRISMO NO SELO LEED PLATINUM

Em 2015, a marca Fleury Medicina e Saúde foi pioneira no setor ao receber o selo LEED, nível *Platinum*, para a Unidade Ponte Estaíada, que conta com padrões sustentáveis e de inovação desde a construção até as fases de arquitetura e ambientação. Todas as etapas de planejamento para a adaptação dos andares foram norteadas pelos padrões de sustentabilidade sugeridos pela Liderança em Energia & Design para o Meio Ambiente (ou LEED, sigla em inglês para *Leadership in Energy & Environmental Design*), que estabelece normas para edificações sustentáveis.

Situada em um condomínio empresarial, o Edifício Tower Bridge Corporate, a Unidade conta com diversos requisitos de sustentabilidade, como luz natural em todas as salas, o que permitiu reduzir em aproximadamente 30% o consumo de energia; ferramentas de controle e monitoramento de sistemas vitais da infraestrutura; lâmpadas de LED (que compõem 90% de toda a iluminação); utilização de aço e madeira para móveis, pisos e forros, todos certificados e fabricados com material reciclado;

dispositivos que diminuem em até 40% a água utilizada em descargas sanitárias; entre outros.

O Fleury também buscou otimizar as distâncias entre os fornecedores e a obra, reduzindo as emissões de CO₂. Na gestão de resíduos, 304,2 toneladas das 335,7 toneladas geradas durante a sua construção em 2014 (ou 90,6%) foram encaminhadas para reciclagem, deixando de ser depositadas em aterros. Para assegurar um ambiente saudável para os ocupantes do edifício, já desde a construção foi proibido fumar no espaço. Também foram tomadas medidas diárias para a manutenção da obra limpa e de níveis mínimos de poeira.

Os dutos de ar condicionado foram protegidos de partículas durante instalação e todos os adesivos, tintas e selantes da unidade possuem baixa emissão de compostos orgânicos voláteis. Esses cuidados evitaram a contaminação por resíduos gerados na obra. A renovação de ar externo foi cuidadosamente planejada para manter o edifício saudável durante a operação.

- SOBRE O RELATÓRIO
- Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
- Presença nacional
- Visão, Missão, Valores
- Destaques
- Principais indicadores
- Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- Ética e transparência
- Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
- Investimentos
- Visão de futuro
- Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
- Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO
- ECONÔMICO-FINANCEIRO
- Resultado operacional
- Marcas regionais
- Resultado financeiro
- Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
- Colaboradores
- Cientes
- Fornecedores
- Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
- Gestão de impactos
- Uso eficiente dos recursos
- Resíduos e efluentes
- Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
- Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Outra ação que trouxe ganhos ambientais foi a troca do sistema de ar condicionado da unidade Jabaquara, cujo processo de refrigeração de água passou a ser feito por meio de gás ecológico e não mais por energia elétrica ou gás freon. Da mesma forma, a troca de lâmpadas por LED em unidades e a renovação da área técnica com equipamentos mais modernos melhoraram a eficiência energética em 2015.

A Empresa também busca promover a sustentabilidade com iniciativas de reciclagem. Assim, ao adquirir produtos ergonômicos para a adequação de seus postos de trabalho, colaborou para que 18.537 garrafas PET de 2 litros fossem retiradas do meio ambiente após o consumo. Por essa ação, recebeu do fornecedor o certificado de Consumo Sustentável e Responsabilidade Social.

No ano, foram registradas seis sanções não monetárias aplicadas em decorrência de não conformidade com leis e regulamentos ambientais, em virtude de: falta de licenciamento de gerador em unidade de atendimento do Rio de Janeiro – item já estava incluso no processo de licenciamento ambiental da unidade, sendo tal fato evidenciado ao órgão responsável –; e remoção de árvores sem autorização em marca adquirida pelo Grupo antes da aquisição, mas com execução fiscal em 2015. O valor monetário das multas aplicadas totalizou R\$ 5 mil, não sendo considerado significativo para o negócio. [\[GRI G4-EN29\]](#)

Também foram recebidas, por meio dos canais de comunicação com a Empresa, duas queixas relativas a impactos ambientais, sendo uma delas por poluição sonora. Todos os casos foram solucionados no ano. [\[GRI G4-EN34\]](#)

Uso eficiente dos recursos

Água [\[GRI G4-DMA\]](#)

O agravamento da crise hídrica na cidade de São Paulo em 2015 levou o Grupo Fleury a aperfeiçoar sua gestão sobre o fornecimento de água. O monitoramento dos reservatórios nas unidades de atendimento passou a ser realizado de forma mais criteriosa, com ações estratégicas para evitar desperdícios e reduzir o consumo. Para garantir a manutenção das operações, a Empresa também firmou contratos para abastecimento com caminhões-pipa em caso de interrupção de fornecimento.

Diante dessas ações, houve uma redução de 18,5% no consumo de água nas unidades do Grupo no ano, que totalizou 125.277,60 m³, ante 153.743,21 m³ em 2014. Esses valores são medidos por meio de hidrômetros e extraídos das contas de consumo das empresas municipais de água e esgoto, as quais seguem os parâmetros especificados pela legislação em seus processos de licenciamento ambiental e de tratamento/captação de água. O volume referente a reúso e captação de água da chuva somou 2.075,00 m³, o equivalente a 1,7% do total do consumido, e refere-se à unidade Fleury Alphaville. [\[GRI G4-EN10\]](#)

A projeção de consumo de água para 2016 é de 123.786,49 m³. Esse montante dividido pela projeção de exames das unidades com monitoramento do consumo (27.303.237,91) significa um índice 0,00453 m³/exame. Com redução de 9%, foi superada a meta de retração de 5% em relação 2014.

TOTAL DE ÁGUA POR FONTE EM 2015 [\[GRI G4-EN8\]](#)

FONTE	m³
Água subterrânea	12.141,0
Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização	2.075,0
Efluentes de outra organização	4.403,0
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água.	118.799,6
Total	125.277,6

CONSUMO DE ÁGUA (m³)



- SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Energia [GRI G4-DMA]

Desde 2014, o Grupo Fleury vem adotando uma série de medidas visando à eficácia no uso de energia. Entre essas ações, destacam-se a mudança do sistema de ar condicionado na Unidade Jabaquara, com a aquisição de um novo *chiller* a gás, avanços em telemetria e iniciativas de conscientização dos colaboradores quanto à necessidade do uso racional do recurso. Essas ações levaram a uma redução de 4,6% no consumo de energia elétrica no ano. [GRI G4-EN6]

Considerando todas as fontes (gasolina, diesel, gás natural e energia elétrica), o consumo de energia dentro da Empresa em 2015 foi de 164.658 gigajoules (GJ), resultado cerca de 5% inferior ao registrado em 2014 (172.686 GJ).

O indicador de consumo específico de energia do ano (consumo dividido pelo número de exames realizados no ano nas unidades monitorados), que foi de 35.967.509, representa um índice de 0,005 GJ/exame. A meta proposta foi atingir uma redução de 8% no consumo em 2015, sendo obtida uma redução de 8,1%. Desse modo, a meta foi alcançada. [GRI G4-EN5]

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (GJ)



Resíduos e efluentes

[GRI G4-DMA]

O Grupo Fleury monitora e controla todo o ciclo de resíduos provenientes de suas operações. A destinação dada a esses subprodutos varia de acordo com seu tipo, regida por critérios do seu Sistema de Gestão Ambiental e da legislação vigente. Todos os mecanismos de coleta e destinação devem seguir esses requisitos, incluindo as licenças ambientais pertinentes.

No ano, foram geradas 3.884,17 toneladas de resíduos sólidos, sendo 67,7% não perigosos e 32,3%, perigosos – aumento de 10,8% no total. A meta era reduzir a geração em 3%, mas houve aumento de cerca de 7%. Isso se deve, em grande parte, ao ritmo de expansão e reformas de unidades ocorrido no segundo semestre do ano, impactando diretamente o indicador. Para 2016 estão previstas duas ações: intensificar campanhas educacionais e conscientização dos colaboradores acerca do descarte de resíduos e introduzir melhorias nos processos de medição e monitoramento da geração de resíduos.

Em São Paulo, o resíduo é coletado por empresas contratadas pelo município, que coloca à disposição informações sobre contratação e coleta. Para o tratamento de resíduos infectantes da Sede Jabaquara (SP) foi definido o uso de autoclavagem, considerando a avaliação da eficácia da metodologia e favorabilidade da relação custo-benefício, sendo esse posteriormente validado pelo órgão de licenciamento ambiental. Nas demais regionais, os prestadores de serviços são contratados diretamente, seguindo mecanismos de coleta e tratamento definidos pelos municípios ou fornecedores, quando de contratação direta pela empresa. Todos os resíduos considerados perigosos são destinados corretamente para tratamentos específicos pelo seu tipo. No ano, o volume de resíduos transportados a partir da Empresa para fontes/fornecedores externos somou 1.236,9 toneladas. [GRI G4-EN25]

O volume de efluentes descartado totalizou 118.799,6 m³ em 2015, redução de 14,4% ante o ano anterior (138.723,2 m³). Eles são destinados à rede pública e/ou estação de tratamento, conforme metodologia disponibilizada pelo município, sendo monitorados nas sedes técnicas e principais unidades de atendimento. Os parâmetros seguem especificações da legislação federal (Resoluções Conama 357/2005 e 430/2011) ou local (Decreto 8/468/1976) e outros dispositivos legais constantes como condicionantes do licenciamento ambiental, quando aplicável. [GRI G4-EN22]

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Mudanças climáticas

[GRI G4-DMA, G4-EC2]

Condições climáticas adversas e mudanças no padrão de clima podem afetar a disponibilidade e gerar escassez de água e, como decorrência, trazer impactos potenciais na operação das unidades da Empresa, afetando a capacidade instalada de atendimento à demanda e o resultado econômico-financeiro.

Paralelamente, essas mesmas alterações podem contribuir para disseminar doenças tropicais em regiões de clima temperado ou ampliar casos em países de clima tropical, motivando o desenvolvimento de novas tecnologias diagnósticas ou melhoria de tecnologias de medicina diagnóstica existentes, o que representa novas oportunidades de negócios para o Grupo.

Impactos já foram sentidos em razão da crise hídrica ocorrida na cidade de São Paulo em 2014/2015, implicando a adoção de ações preventivas, tais como avaliação e aumento da capacidade dos reservatórios das unidades ou ajuste da infraestrutura para permitir o abastecimento de água por caminhões-pipa, se necessário.

As implicações financeiras do risco ou oportunidade antes da adoção de medidas, bem como o custo das medidas tomadas, entretanto, não foram mensurados.

RISCOS E OPORTUNIDADES DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

RISCOS

Físicos

Escassez de recursos hídricos nas regionais de atuação do Grupo, especialmente na regional São Paulo.

Regulatórios

Aumento de requisitos relacionados ao tema, trazendo necessidade de adequação de processos e estruturas da Empresa.

Financeiros

Maiores custos operacionais e de investimentos (Capex) para adequação de infraestrutura e implantação de ações contingenciais decorrentes de aumento da demanda de exames e clientes.

OPORTUNIDADES

Demanda

Maior procura por serviços diagnósticos

Tecnologia

Impulso ao desenvolvimento de novas tecnologias (aumento de receita).

Novos produtos

Para pesquisa e desenvolvimento, já existem fluxos estruturados para potenciais produtos, os quais passam por avaliações internas e, uma vez aprovados, seguem o fluxo de implantação na área de P&D. Estima-se que os impactos relacionados a essas oportunidades sejam sentidos no curto prazo.



SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Emissões [GRI G4-DMA]

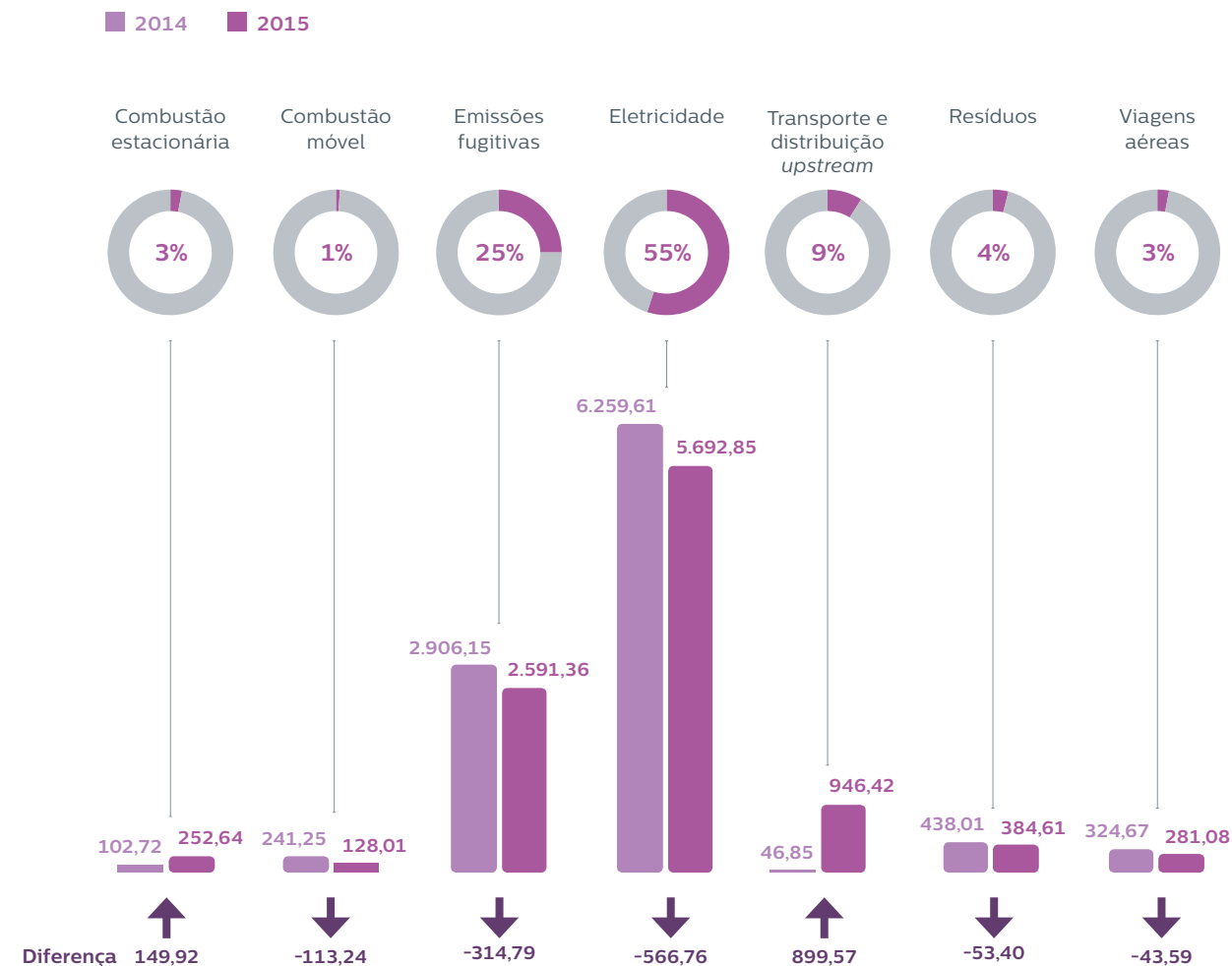
O Grupo Fleury elabora e publica desde 2008, no Registro Público de Emissões do GHG Protocol, seu inventário anual, que contabiliza emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa (GEE). A Companhia possui uma área dedicada à gestão ambiental e de sustentabilidade, responsável pela coleta dos dados que compõem o inventário, que é apurado pela empresa Sustainable Carbon e verificado pela Green Domus.

Em 2015, as emissões totalizaram 10.276,96 tCO₂e ante 10.319,26 tCO₂e em 2014, redução de 0,4%, o equivalente a 42,30 tCO₂e. O Escopo 3, de emissões indiretas, passou a incluir transporte e distribuição *upstream*, o que ocasionou uma emissão superior a 2014. No entanto, descontando-se o valor adicional desta mudança de escopo, percebe-se uma redução de 12%. Por escopo, foram obtidas as seguintes reduções:

- **Escopo 1 (emissões diretas):** 278,11 tCO₂, relacionadas ao redesenho de processos, tais como melhor controle na aquisição e monitoramento de combustíveis fósseis.
- **Escopo 2 (aquisição de energia elétrica):** 566,76 tCO₂, decorrente de conversão e modernização de equipamentos (troca por alternativas de menor consumo energético, instalação de iluminação LED).
- **Escopo 3 (emissões indiretas):** 96,99 tCO₂, por redesenho de processos, como alteração de política corporativa de viagens e maior controle de impressões. [GRI G4-EN19]

O montante das emissões, dividido pelo número de exames e procedimentos realizados no ano, que foi de 58,1 milhões, representa um índice de 0,1769 grama de CO₂e/exame, em comparação a 0,1915 g/CO₂e no ano anterior, redução de 7,6%. [GRI G4-EN18]

PRINCIPAIS FONTES DE EMISSÕES E COMPARAÇÃO DE VOLUMES ENTRE 2014 E 2015 ¹



¹ Gases mensurados: CO₂, NH₄, N₂O e HCFCs



Indicadores GRI

SOBRE O RELATÓRIO	
Gestão da sustentabilidade	
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	
O GRUPO FLEURY	
Presença nacional	
Visão, Missão, Valores	
Destaques	
Principais indicadores	
Prêmios	
GOVERNANÇA CORPORATIVA	
Ética e transparência	
Gestão de riscos	
GESTÃO ESTRATÉGICA	
Investimentos	
Visão de futuro	
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento	
Tecnologia da Informação	
DESEMPENHO	
ECONÔMICO-FINANCEIRO	
Resultado operacional	
Marcas regionais	
Resultado financeiro	
Mercado de capitais	
DESEMPENHO SOCIAL	
Colaboradores	
Clientes	
Fornecedores	
Comunidade	
DESEMPENHO AMBIENTAL	
Gestão de impactos	
Uso eficiente dos recursos	
Resíduos e efluentes	
Mudanças climáticas	
INDICADORES GRI	
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4	
Declaração de verificação independente – Bureau Veritas	
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	

DEMONSTRAÇÃO DE VALOR ADICIONADO GRI G4-EC1						
	CONTROLADORA			CONSOLIDADO		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Receitas (R\$)	1.797.115	1.811.532	2.034.628	1.805.184	1.821.714	2.044.029
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	1.848.050	1.869.153	2.087.821	1.856.215	1.879.359	2.097.239
Provisão para glosas e créditos de liquidação duvidosa	(73.834)	(74.015)	(68.695)	(73.974)	(74.039)	(68.735)
Outras receitas	22.899	16.394	15.502	22.943	16.394	15.525
Insumos adquiridos de terceiros	(772.261)	(743.657)	(769.844)	(781.458)	(752.678)	(779.556)
Custo dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	(557.020)	(543.689)	(574.709)	(566.078)	(552.694)	(584.414)
Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	(213.753)	(199.263)	(194.412)	(213.892)	(199.279)	(194.419)
Perda/Recuperação de valores ativos	(1.488)	(705)	(723)	(1.488)	(705)	(723)
Valor adicionado bruto	1.024.854	1.067.875	1.264.784	1.023.726	1.069.036	1.264.473
Depreciação e amortização	(107.317)	(112.080)	(120.496)	(108.762)	(114.189)	(122.457)
Valor adicionado líquido	917.537	955.795	1.144.288	914.964	954.847	1.142.016
Valor adicionado recebido em transferência	54.478	65.290	82.089	57.497	66.652	84.800
Equivalência patrimonial	(2.604)	(1308)	(2.421)	354	16	117
Receitas financeiras	57.082	66.598	84.510	57.143	66.636	84.683
Valor adicionado total	972.015	1.021.085	1.226.377	972.461	1.021.499	1.226.816
Distribuição do valor adicionado	(972.015)	(1.021.085)	(1.226.377)	(972.461)	(1.021.499)	(1.226.816)
Pessoal e encargos	(492.385)	(485.371)	(571.733)	(492.385)	(485.371)	(571.733)
Impostos, taxas e contribuições	(174.853)	(184.006)	(202.889)	(175.234)	(184.260)	(203.133)
Juros, aluguéis e outras despesas operacionais	(243.634)	(265.906)	(344.412)	(243.699)	(266.066)	(344.607)
Dividendos e juros sobre capital próprio	(58.594)	(69.742)	(37.570)	(58.594)	(69.742)	(37.570)
Lucros retidos	(2.549)	(16.060)	(69.773)	(2.549)	(16.060)	(69.773)

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
- Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

TOTAL DE COLABORADORES GRI G4-10									
	2013			2014			2015		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
EMPREGADOS									
Por prazo indeterminado ou permanente	1.639	7.066	8.705	1.653	6.989	8.642	1.670	6.880	8.550
Tempo integral	1.519	6.705	8.224	1.508	6.409	7.917	884	2.515	3.399
Meio período	120	361	481	145	580	725	786	4.365	5.151
OUTROS	50	67	117	41	91	132	766	1.050	1.816
Estagiários	13	7	20	20	28	48	19	13	32
Aprendizes	37	60	97	21	63	69	32	60	92
Contratados de terceiros *	-	-	-	-	-	-	715	977	1.692
TOTAL GERAL	1.689	7.133	8.822	1.694	7.080	8.774	2.436	7.930	10.366

* Não há dados disponíveis de contratados de terceiros em 2013 e 2014

COLABORADORES POR REGIÃO GRI G4-10					
	2013	2014	2015		
			HOMENS	MULHERES	TOTAL
EMPREGADOS					
Sudeste	7.594	7.602	1.481	5.580	7.361
Sul	597	651	88	571	659
Nordeste	492	453	72	367	439
Centro-Oeste	5	68	29	62	91
Total	8.688	8.774	1.670	6.580	8.550
CONTRATADOS DE TERCEIROS					
Sudeste	-	-	674	930	1.604
Sul	-	-	2	4	6
Nordeste	-	-	38	41	79
Centro-Oeste	-	-	1	2	3
Total	-	-	715	977	1.692

SOBRE O RELATÓRIO	
Gestão da sustentabilidade	
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	
O GRUPO FLEURY	
Presença nacional	
Visão, Missão, Valores	
Destques	
Principais indicadores	
Prêmios	
GOVERNANÇA CORPORATIVA	
Ética e transparência	
Gestão de riscos	
GESTÃO ESTRATÉGICA	
Investimentos	
Visão de futuro	
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento	
Tecnologia da Informação	
DESEMPENHO	
ECONÔMICO-FINANCEIRO	
Resultado operacional	
Marcas regionais	
Resultado financeiro	
Mercado de capitais	
DESEMPENHO SOCIAL	
Colaboradores	
Clientes	
Fornecedores	
Comunidade	
DESEMPENHO AMBIENTAL	
Gestão de impactos	
Uso eficiente dos recursos	
Resíduos e efluentes	
Mudanças climáticas	
INDICADORES GRI	
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4	
Declaração de verificação	
independente – Bureau Veritas	
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	

INDICADORES DE DIVERSIDADE EM 2015 GRI G4-LA12				
EMPREGADOS	HOMENS		MULHERES	
Por categoria funcional	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Gerentes e supervisores	190	11,4%	369	5,4%
Técnicos	269	16,1%	1.323	19,2%
Administrativo	348	20,8%	485	7,0%
Operacional / produção	836	50,1%	4.690	68,2%
Manutenção	27	1,6%	13	0,2%
Por faixa etária	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Até 30 anos	624	37,4%	2.578	37,5%
De 30 a 50 anos	929	55,6%	3.901	56,7%
Mais de 50 anos	117	7,0%	401	5,8%
Por raça	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Branços	791	47,4%	3.586	52,1%
Negros (pretos e pardos)	858	51,4%	3.220	46,8%
Amarelos	10	0,6%	38	0,6%
Indígenas	4	0,2%	6	0,1%
Por grupos minoritários	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Deficientes físicos / portadores de necessidades especiais	35	2,1%	75	1,1%
Estrangeiros	0	0,0%	9	0,1%

INDICADORES DE DIVERSIDADE EM 2015 GRI G4-LA12				
DIRETORES	HOMENS		MULHERES	
Por faixa etária	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Até 30 anos	0	0,0%	0	0,0%
De 30 a 50 anos	9	69,2%	5	100,0%
Mais de 50 anos	4	30,8%	0	0,0%
Por raça	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Branços	13	100,0%	3	60,0%
Negros (pretos e pardos)	0	0,0%	1	20,0%
Amarelos	0	0,0%	1	20,0%
Indígenas	0	0,0%	0	0,0%
Por grupos minoritários	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Pessoas com deficiência / necessidades especiais	0	0,0%	0	0,0%
Estrangeiros	0	0,0%	0	0,0%
CONSELHEIROS DE ADMINISTRAÇÃO	HOMENS		MULHERES	
Por faixa etária	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Até 30 anos	0	0,0%	0	0,0%
De 30 a 50 anos	7	50,0%	3	100,0%
Mais de 50 anos	7	50,0%	0	0,0%
Por raça	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Branços	7	50,0%	0	0,0%
Negros (pretos e pardos)	7	50,0%	3	100,0%
Amarelos	0	0,0%	0	0,0%
Indígenas	0	0,0%	0	0,0%
Por grupos minoritários	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Deficientes físicos / portadores de necessidades especiais	0	0,0%	0	0,0%
Estrangeiros	0	0,0%	0	0,0%

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
- Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Cientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO EM 2015 GRI G4-LA11									
CATEGORIA FUNCIONAL	TOTAL DE EMPREGADOS			Nº DE EMPREGADOS AVALIADOS			% DE EMPREGADOS AVALIADOS		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretores	190	369	559	9	3	12	4,7%	0,8%	2,1%
Gerentes e supervisores	269	1.323	1.592	34	40	74	12,6%	3,0%	4,6%
Técnicos	348	485	833	108	262	370	31,0%	54,0%	44,4%
Administrativos	836	4.690	5.526	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Operacionais/produção	27	13	40	NA	NA	NA	NA	NA	NA
TOTAL	1.670	6.880	8.550	151	305	456	9,0%	4,4%	5,3%

ROTATIVIDADE EM 2015 GRI G4-LA1				
		HOMENS	MULHERES	TOTAL
	Número total de empregados no início do ano	1.651	6.988	8.639
	Número total de empregados no encerramento do ano	1.616	6.805	8.421
	Número total de novos empregados contratados no ano	381	1.509	1.890
	Número total de empregados que deixaram o emprego no ano	383	1.595	1.978
	Taxa de rotatividade (%)	5,8%	5,6%	5,7%
ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA				
Até 30 anos	Número total de empregados no início do ano	527	2.353	2.880
	Número total de empregados no encerramento do ano	573	2.507	3.080
	Número total de novos empregados contratados no ano	273	859	1.132
	Número total de empregados que deixaram o emprego no ano	175	681	856
	Taxa de rotatividade (%)	10,2%	7,9%	8,3%
De 30 a 50 anos	Número total de empregados no início do ano	995	4.184	5.179
	Número total de empregados no encerramento do ano	926	3.896	4.822
	Número total de novos empregados contratados no ano	148	639	787
	Número total de empregados que deixaram o emprego no ano	196	862	1.058
	Taxa de rotatividade (%)	4,5%	4,6%	4,6%
Mais de 50 anos	Número total de empregados no início do ano	129	451	580
	Número total de empregados no encerramento do ano	117	402	519
	Número total de novos empregados contratados no ano	5	11	16
	Número total de empregados que deixaram o emprego no ano	12	52	64
	Taxa de rotatividade (%)	1,7%	1,8%	1,8%

SOBRE O RELATÓRIO	
Gestão da sustentabilidade	
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	
O GRUPO FLEURY	
Presença nacional	
Visão, Missão, Valores	
Destaques	
Principais indicadores	
Prêmios	
GOVERNANÇA CORPORATIVA	
Ética e transparência	
Gestão de riscos	
GESTÃO ESTRATÉGICA	
Investimentos	
Visão de futuro	
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento	
Tecnologia da Informação	
DESEMPENHO	
ECONÔMICO-FINANCEIRO	
Resultado operacional	
Marcas regionais	
Resultado financeiro	
Mercado de capitais	
DESEMPENHO SOCIAL	
Colaboradores	
Clientes	
Fornecedores	
Comunidade	
DESEMPENHO AMBIENTAL	
Gestão de impactos	
Uso eficiente dos recursos	
Resíduos e efluentes	
Mudanças climáticas	
INDICADORES GRI	
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4	
Declaração de verificação independente – Bureau Veritas	
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	

ROTATIVIDADE EM 2015 GRI G4-LA1				
		HOMENS	MULHERES	TOTAL
	ROTATIVIDADE POR REGIÃO			
Sudeste	Número total de empregados no início do ano	1.494	6.006	7.500
	Número total de empregados no encerramento do ano	1.446	5.820	7.266
	Número total de novos empregados contratados no ano	338	1.288	1.626
	Número total de empregados que deixaram o emprego no ano	354	1377	1731
	Taxa de rotatividade (%)	5,9%	5,6%	5,7%
Sul	Número total de empregados no início do ano	68	554	622
	Número total de empregados no encerramento do ano	73	558	631
	Número total de novos empregados contratados no ano	17	141	158
	Número total de empregados que deixaram o emprego no ano	10	136	146
	Taxa de rotatividade (%)	4,8%	6,2%	6,1%
Centro-Oeste (apenas DF)	Número total de empregados no início do ano	18	50	68
	Número total de empregados no encerramento do ano	29	62	91
	Número total de novos empregados contratados no ano	15	23	38
	Número total de empregados que deixaram o emprego no ano	4	11	15
	Taxa de rotatividade (%)	10,1%	7,6%	8,3%
Nordeste	Número total de empregados no início do ano	71	378	449
	Número total de empregados no encerramento do ano	68	365	433
	Número total de novos empregados contratados no ano	11	57	68
	Número total de empregados que deixaram o emprego no ano	15	71	86
	Taxa de rotatividade (%)	4,7%	4,3%	4,4%
Meta para o próximo ano		17,29%		

1 Não inclui estagiários

LICENÇA-MATERNIDADE OU PATERNIDADE, EM 2015 GRI G4-LA3		
	HOMENS	MULHERES
Número de empregados que tiveram direito à licença	44	392
Número de empregados que saíram em licença	13	392
Número de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença maternidade/paternidade	13	381
Número de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença parental e que ainda estavam empregados 12 meses após o regresso ao trabalho	13	23
Taxas de retorno ao trabalho de empregados, por gênero, que retornaram ao trabalho após o término da licença (em %)	100%	97,19%
Taxas de retenção de empregados que retornaram ao trabalho e permaneceram 12 meses após o término da licença (em %)	100%	71,88%

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA, EM 2015 GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17								
		CO ₂ (t)	CH ₄ (t)	N ₂ O (t)	HFC-32 (t)	HFC-125 (t)	HFC134a (t)	HFC-143 ^a (t)
Escopo 1	Estacionárias Diretas	251,38129	0,03133	0,00158	-	-	-	
	Móveis Diretas	122,47938	0,01288	0,01748	-	-	-	
	Fugitivas	4,13100	0,00000	4,14400	0,27127	0,29104	0,05216	0,01700
	Total	377,99167	0,04421	4,16306	0,27127	0,29104	0,05216	0,01700
Escopo 2	Energia Elétrica	5.692,85052	-	-	-	-	-	
	Total	5.692,85052	-	-	-	-		
Escopo 3	Viagens aéreas	278,30081	0,00177	0,00917	-	-	-	
	Transporte e distribuição upstream	907,81250	0,08841	0,12213	-	-	-	
	Resíduos	-	15,3844309	-	-	-	-	
	Total	1.186,11331	15,4746109	0,1313	-	-	-	
TOTAL GERAL		7.256,9555	15,5188209	4,29436	0,27127	0,29104	0,05216	0,01700
Potencial de aquecimento global		1,00	25,00	298,00	675,00	3.500,00	1.430,00	4.470,00
Emissões totais em (tCO ₂ e)		10.276,96						



Índice de conteúdo GRI G4

- SOBRE O RELATÓRIO
 - Gestão da sustentabilidade
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
 - O GRUPO FLEURY
 - Presença nacional
 - Visão, Missão, Valores
 - Destaques
 - Principais indicadores
 - Prêmios
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
 - Ética e transparência
 - Gestão de riscos
- GESTÃO ESTRATÉGICA
 - Investimentos
 - Visão de futuro
- Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
 - Tecnologia da Informação
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
 - Resultado operacional
 - Marcas regionais
 - Resultado financeiro
 - Mercado de capitais
- DESEMPENHO SOCIAL
 - Colaboradores
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Comunidade
- DESEMPENHO AMBIENTAL
 - Gestão de impactos
 - Uso eficiente dos recursos
 - Resíduos e efluentes
 - Mudanças climáticas
- INDICADORES GRI
 - ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4**
 - Declaração de verificação independente – Bureau Veritas
- INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Índice de conteúdo GRI G4

PARA A OPÇÃO “DE ACORDO” ESSENCIAL

[GRI G4-32]

CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS					
	PÁGINA/ COMENTÁRIO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	CORRELAÇÃO COM PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	DESCRIÇÃO
ESTRATÉGIA E ANÁLISE					
G4-1	10	Sim (Pág. 84)	-	-	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade
G4-2	26, 27, 31	Sim (Pág. 84)	-	-	Principais impactos, riscos e oportunidades
PERFIL ORGANIZACIONAL					
G4-3	13	Sim (Pág. 84)	-	-	Nome da organização
G4-4	15	Sim (Pág. 84)	-	-	Principais marcas, produtos e serviços
G4-5	13, 87	Sim (Pág. 84)	-	-	Localização da sede
G4-6	13	Sim (Pág. 84)	-	-	Número de países nos quais opera
G4-7	13	Sim (Pág. 84)	-	-	Natureza da propriedade e forma jurídica
G4-8	13, 15	Sim (Pág. 84)	-	-	Mercados em que a organização atua
G4-9	13, 20, 40	Sim (Pág. 84)	-	-	Porte da organização
G4-10	46, 71	Sim (Pág. 84)	6	8	Número total de empregados
G4-11	45	Sim (Pág. 84)	3	8	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva
G4-12	54	Sim (Pág. 84)	-	-	Descrição da cadeia de fornecedores
G4-13	19, 23, 29, 38	Sim (Pág. 84)	-	-	Mudanças significativas em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores
G4-14	26	Sim (Pág. 84)	-	-	Indicação se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução
G4-15	6	Sim (Pág. 84)	-	-	Iniciativas externas que a organização subscreve ou endossa
G4-16	62	Sim (Pág. 84)	-	-	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES					
G4-17	Fleury S.A, em conjunto com suas controladas: Fleury Centro de Procedimentos Médicos Avançados (Fleury CPMA) e Papaiz Associados Diagnóstico por Imagem S/S Ltda.	Sim (Pág. 84)	-	-	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

SOBRE O RELATÓRIO	
Gestão da sustentabilidade	
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	
O GRUPO FLEURY	
Presença nacional	
Visão, Missão, Valores	
Destaques	
Principais indicadores	
Prêmios	
GOVERNANÇA CORPORATIVA	
Ética e transparência	
Gestão de riscos	
GESTÃO ESTRATÉGICA	
Investimentos	
Visão de futuro	
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento	
Tecnologia da Informação	
DESEMPENHO	
ECONÔMICO-FINANCEIRO	
Resultado operacional	
Marcas regionais	
Resultado financeiro	
Mercado de capitais	
DESEMPENHO SOCIAL	
Colaboradores	
Clientes	
Fornecedores	
Comunidade	
DESEMPENHO AMBIENTAL	
Gestão de impactos	
Uso eficiente dos recursos	
Resíduos e efluentes	
Mudanças climáticas	
INDICADORES GRI	
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4	
Declaração de verificação independente – Bureau Veritas	
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	

CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS					
	PÁGINA/ COMENTÁRIO	VERIFICAÇÃO EXTERNA	CORRELAÇÃO COM PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	DESCRIÇÃO
G4-18	3	Sim (Pág. 84)	-	-	Processo para definir o conteúdo do relatório
G4-19	4, 5	Sim (Pág. 84)	-	-	Aspectos materiais identificados
G4-20	4, 5	Sim (Pág. 84)	-	-	Limite do aspecto material dentro da organização
G4-21	4, 5	Sim (Pág. 84)	-	-	Limite do aspecto material fora da organização
G4-22	3	Sim (Pág. 84)	-	-	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores
G4-23	3	Sim (Pág. 84)	-	-	Alterações significativas em escopo e limites do aspecto
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS					
G4-24	5	Sim (Pág. 84)	-	-	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados
G4-25	5	Sim (Pág. 84)	-	-	Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento
G4-26	5	Sim (Pág. 84)	-	-	Abordagem adotada para engajar <i>stakeholders</i>
G4-27	4, 5	Sim (Pág. 84)	-	-	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i>
PERFIL DO RELATÓRIO					
G4-28	3	Sim (Pág. 84)	-	-	Período coberto pelo relatório
G4-29	3	Sim (Pág. 84)	-	-	Data do relatório anterior mais recente
G4-30	3	Sim (Pág. 84)	-	-	Ciclo de emissão de relatórios
G4-31	3	Sim (Pág. 84)	-	-	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo
G4-32	77	Sim (Pág. 84)	-	-	Opção “de acordo” escolhida pela organização
G4-33	3, 25	Sim (Pág. 84)	-	-	Política e prática corrente para submeter o relatório a uma verificação externa
GOVERNANÇA					
G4-34	23	Sim (Pág. 84)	-	-	Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança
G4-48	3	Sim (Pág. 84)	-	-	Órgão ou cargo que analisa e aprova o Relatório de Sustentabilidade
ÉTICA E INTEGRIDADE					
G4-56	16, 25	Sim (Pág. 84)	10	16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento
G4-57	25	Sim (Pág. 84)	10	16	Mecanismos internos e externos para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação
G4-58	25	Sim (Pág. 84)	10	16	Mecanismos internos e externos para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação

CONTEÚDOS-PADRÃO ESPECÍFICOS							
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA/ COMENTÁRIO	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA	CORRELAÇÃO COM PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO
CATEGORIA ECONÔMICA							
Desempenho econômico	G4-DMA	26, 29, 35, 67	–	Sim (Pág. 84)	–	–	Forma de gestão
	G4-EC1	56, 70	–	Sim (Pág. 84)	–	2, 5, 7, 8, 9	Valor econômico direto gerado e distribuído
	G4-EC2	67	Os custos financeiros não são mensurados e, por essa razão, a informação atualmente está indisponível.	Sim (Pág. 84)	7	13	Mudanças climáticas
	G4-EC3	46	–	Sim (Pág. 84)	–	–	Obrigações plano de pensão
	G4-EC4	39	–	Sim (Pág. 84)	–	–	Assistência financeira recebida do governo
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA		–	Sim (Pág. 84)	–	–	Forma de gestão
	G4-EC7	56, 57, 60	–	Sim (Pág. 84)	–	2, 5, 7, 9, 11	Investimentos em infraestrutura e serviços
	G4-EC8	57, 58, 60	–	Sim (Pág. 84)	–	1, 2, 3, 8, 10, 17	Impactos econômicos indiretos
Práticas de Compra	G4-DMA	54	–	Sim (Pág. 84)	–	–	Forma de gestão
	G4-EC9	54	–	Sim (Pág. 84)	–	12	Gastos com fornecedores locais
CATEGORIA AMBIENTAL							
Energia	G4-DMA	64, 66	–	Sim (Pág. 84)	–	–	Forma de gestão
	G4-EN3	75	–	Sim (Pág. 84)	7, 8	7, 8, 12, 13	Consumo de energia dentro da organização
	G4-EN5	66	–	Sim (Pág. 84)	8	7, 8, 12, 13	Intensidade energética
	G4-EN6	66	–	Sim (Pág. 84)	8, 9	7, 8, 12, 13	Redução do consumo de energia
Água	G4-DMA	64, 65	–	Sim (Pág. 84)	–	–	Forma de gestão
	G4-EN8	65	–	Sim (Pág. 84)	7, 8	6	Total de retirada de água por fonte
	G4-EN10	65	–	Sim (Pág. 84)	8	6, 8, 12	Água reciclada e reutilizada
Emissões	G4-DMA	64, 68	–	Sim (Pág. 84)	–	–	Forma de gestão
	G4-EN15	75	–	Sim (Pág. 84)	7, 8	3, 12, 13, 14, 15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE)
	G4-EN16	75	–	Sim (Pág. 84)	7, 8	3, 12, 13, 14, 15	Emissões indiretas provenientes da aquisição de energia
	G4-EN17	75	–	Sim (Pág. 84)	7, 8	3, 12, 13, 14,15	Outras emissões indiretas de GEE
	G4-EN18	68	–	Sim (Pág. 84)	8	13, 14, 15	Intensidades das emissões de GEE
	G4-EN19	68	–	Sim (Pág. 84)	8	13, 14, 15	Redução de emissões de GEE
	G4-EN20	A Empresa não faz uso dessas substâncias.	–	Sim (Pág. 84)	7, 8	3, 12	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CONTEÚDOS-PADRÃO ESPECÍFICOS							
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA/ COMENTÁRIO	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA	CORRELAÇÃO COM PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO
Emissões	G4-EN21	A Empresa não faz uso dessas substâncias.	-	Sim (Pág. 84)	7, 8	3, 12, 14, 15	Outras emissões atmosféricas significativas
Efluentes e resíduos	G4-DMA	64, 66	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-EN22	66	-	Sim (Pág. 84)	8	3, 6, 12, 14	Descarte total de água
	G4-EN23	75	-	Sim (Pág. 84)	8	3, 6, 12	Peso total de resíduos
	G4-EN24	Não houve registro de derramamento significativo de materiais biológicos e produtos químicos em 2015.	-	Sim (Pág. 84)	8	3, 6, 12, 14, 15	Vazamentos significativos
	G4-EN25	66	-	Sim (Pág. 84)	8	3, 12	Resíduos perigosos transportados, importados, exportados
Conformidade	G4-DMA	25, 64	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-EN29	65	-	Sim (Pág. 84)	8	16	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais	G4-DMA	25. 64	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-EN34	65	-	Sim (Pág. 84)	8	16	Queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais
CATEGORIA: SOCIAL							
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE							
Emprego	G4-DMA	45, 46	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-LA1	73	-	Sim (Pág. 84)	6	5, 8	Rotatividade de empregados
	G4-LA2	46	-	Sim (Pág. 84)	-	8	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral
	G4-LA3	74	-	Sim (Pág. 84)	6	5, 8	Retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-DMA	49	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-LA5	49	-	Sim (Pág. 84)	-	8	Comitês formais de saúde e segurança

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CONTEÚDOS-PADRÃO ESPECÍFICOS							
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA/ COMENTÁRIO	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA	CORRELAÇÃO COM PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO
Treinamento e educação	G4-DMA	47	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-LA10	47, 48	-	Sim (Pág. 84)	-	8	Programas de gestão de competência e aprendizagem contínua
	G4-LA11	73	-	Sim (Pág. 84)	6	5, 8	Análise de desempenho e desenvolvimento de carreira
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA	45	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-LA12	46, 72	-	Sim (Pág. 84)	6	5, 8	Grupos de governança e empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária e minorias
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-DMA	25, 64	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-LA16	-	Informação atualmente não disponível. O sistema de controle e categorização de queixas está em aperfeiçoamento e deverá estar concluído em 2018.	Sim (Pág. 84)	-	16	Queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS							
Investimentos	G4-DMA	54	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-HR1	54	-	Sim (Pág. 84)	2	-	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos
Não discriminação	G4-DMA	25, 45	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-HR3	-	Atualmente, não há dados disponíveis referentes a este aspecto. Os controles estão sendo aperfeiçoados e será elaborado plano para reporte dessas informações até 2018.	Sim (Pág. 84)	6	5, 8, 16	Casos de discriminação e medidas tomadas

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destakes
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CONTEÚDOS-PADRÃO ESPECÍFICOS							
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA/ COMENTÁRIO	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA	CORRELAÇÃO COM PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA	25, 56	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-HR12	-	Informação atualmente não disponível. O sistema de controle e categorização de queixas está em aperfeiçoamento e deverá estar concluído em 2018.	Sim (Pág. 84)	1	16	Queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE							
Comunidades locais	G4-DMA	43, 56	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-SO1	43, 44, 56, 57	-	Sim (Pág. 84)	1	-	Programas de engajamento da comunidade local e avaliação de impactos
	G4-SO2	43, 56	-	Sim (Pág. 84)	1	1, 2	Impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais
Combate à corrupção	G4-DMA	25	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-SO3	25	-	Sim (Pág. 84)	10	16	Avaliações de riscos relacionados à corrupção
Políticas públicas	G4-DMA	25	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-SO6	A Companhia não faz contribuições políticas, que são vedadas pelo Código de Conduta.	-	Sim (Pág. 84)			Contribuições para partidos políticos e político

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CONTEÚDOS-PADRÃO ESPECÍFICOS							
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA/ COMENTÁRIO	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA	CORRELAÇÃO COM PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO
Conformidade	G4-DMA	25	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-SO8	Não foram registradas multas ou sanções significativas. A Companhia não acredita que qualquer processo judicial ou procedimento administrativo em curso, caso decidido contra seus interesses, tenha efeito material adverso suas operações.	-	Sim (Pág. 84)	-	16	Multas e sanções não monetárias em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-DMA	25, 56		Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-SO11	-	Informação atualmente não disponível. O sistema de controle e categorização de queixas está em aperfeiçoamento e deverá estar concluído em 2018.	Sim (Pág. 84)	-	16	Queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO							
Saúde e segurança do cliente	G4-DMA	50, 52	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-PR1	52	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Avaliação de impactos na saúde e segurança
	G4-PR2	53	-	Sim (Pág. 84)	-	16	Casos de não conformidade com a saúde e segurança de produtos e serviços
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	53	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-PR5	53	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Pesquisas de satisfação do cliente
Comunicações de marketing	G4-DMA	61	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-PR7	61	-	Sim (Pág. 84)	-	16	Não conformidade em comunicações de marketing
Privacidade do Cliente	G4-DMA	53	-	Sim (Pág. 84)	-	-	Forma de gestão
	G4-PR8	53	-	Sim (Pág. 84)	-	16	Privacidade do cliente

Declaração de verificação independente – Bureau Veritas

INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo Fleury S.A. (Fleury), para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2015 (doravante denominado Relatório).

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

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação compreendeu:

- Dados e informações incluídos no Relatório sobre o período de 2015;
- Adequação e confiabilidade dos sistemas e processos subjacentes utilizados para coletar, revisar e compilar as informações reportadas;
- Avaliação do Relatório seguindo os princípios de Materialidade, Inclusão dos Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade, como definido nas Diretrizes da Global Reporting Initiative™ para Relatórios de Sustentabilidade GRI G4 (2013);
- Verificação de indicadores da GRI-G4 conforme opção “Essencial”.

O escopo de verificação abrangeu o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015.

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

RESPONSABILIDADES DO FLEURY E DO BUREAU VERITAS

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

1. ISAE 3000: International Standard on Assurance Engagements

METODOLOGIA

A verificação contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório;
2. Visitas ao escritório central de São Paulo, S/P, e laboratórios da Av. República do Líbano (rede a+) e Ponte Estaiada em São Paulo, S/P
3. Análise de evidências documentais fornecidas pelo Fleury para o período coberto pelo Relatório (2015);
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.

LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

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

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

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

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

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios
GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos
GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação
DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais
DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade
DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas
INDICADORES GRI
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- O teste de materialidade utilizado como base para a presente publicação foi realizado em 2014, por meio de dois encontros que resultaram em sete temas materiais que, em nossa opinião, possibilitaram a elaboração de um Relatório equilibrado;
- Ao longo do Relatório evidenciamos uma prestação de contas clara sobre os temas materiais, contextualizada à luz do desenvolvimento sustentável;
- O Relatório apresenta a nova “agenda de sustentabilidade” do Fleury para um período de cinco anos, permitindo ao leitor um maior entendimento das ações de médio prazo da empresa, assim como sua evolução ao longo do tempo;
- Os dados apresentados para atender aos indicadores EN3, EN4, EN16, EN17 e EN19 da GRI, fazem parte do Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado em 2016, cujo conteúdo não foi objeto de verificação específica. Elaborado com base na NBR ISO 14.064-1/07 e Programa Brasileiro GHG Protocol, o inventário foi certificado por uma terceira parte mediante um processo de verificação independente;
- O Relatório demonstra avanços significativos na confiabilidade de dados sobre denúncias, uma vez que a empresa implantou em 2015 um canal específico denominado “contato seguro”, administrado por uma empresa especializada, que, dentre outros aspectos, garante a confidencialidade das informações;
- O Relatório é transparente ao demonstrar dados específicos e detalhados a respeito do tratamento de reclamação de clientes e pesquisa de avaliação de clientes,
- As inconsistências encontradas no Relatório, em relação a um ou mais Princípios da GRI-G4, foram corrigidas satisfatoriamente.

CONCLUSÃO

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

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- O Fleury não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;

- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade da Diretriz GRI-G4 e não atenda aos critérios da opção Essencial dessa Diretriz.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

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

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

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

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

CONTATO

www.bureauveritascertification.com.br/faleconosco.asp
telefone (11) 2655-9000.



Alexander Vervuurt

Auditor-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)
Bureau Veritas Certification – Brasil

São Paulo, outubro de 2016.



Informações corporativas

SOBRE O RELATÓRIO
Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY
Presença nacional
Visão, Missão, Valores
Destaques
Principais indicadores
Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA
Ética e transparência
Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA
Investimentos
Visão de futuro
Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento
Tecnologia da Informação

DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO
Resultado operacional
Marcas regionais
Resultado financeiro
Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL
Colaboradores
Clientes
Fornecedores
Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL
Gestão de impactos
Uso eficiente dos recursos
Resíduos e efluentes
Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4
Declaração de verificação
independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Conselho de Administração

Marcos Bosi Ferraz – Presidente

Marcio Pinheiro Mendes – Vice-Presidente

Marcos Ferraz Rezende – Conselheiro

Márcio Serôa de Araújo Coriolano – Conselheiro

Samuel Monteiro dos Santos Junior – Conselheiro

Juan Pablo Zucchini – Conselheiro

Brenno Raiko de Souza – Conselheiro

Flávio Benício Jansen Ferreira – Conselheiro independente

José Rogério Luiz – Conselheiro independente

Luiz Antonio de Moraes Carvalho – Conselheiro independente

Manoel Antonio Peres – Suplente

Randal Luiz Zanetti – Suplente

Diretoria Estatutária

Carlos Alberto Iwata Marinelli – Presidente

Paulo Pedote – Diretor-Executivo de Negócios

Adolpho Cyriaco Nunes de Souza Neto – Diretor-Executivo de Finanças e de Relações com Investidores

Diretoria-Executiva

Fernando Lopes Alberto – Diretor-Executivo de Negócios B2B e da Regional Sul

Jeane Tsutsui – Diretora-Executiva Médica, Técnica e de Atendimento

Teresa Sacchetta – Diretora-Executiva de Tecnologia da Informação

Endereço | GRI G4-5|

GRUPO FLEURY

Av. General Valdomiro de Lima, 508, Jabaquara, CEP 04344-903, São Paulo (SP)

Telefone: (55 11) 5014-7413

E-mail: ri@grupofleury.com.br

Site: www.fleury.com.br/ri

SOBRE O RELATÓRIO

Gestão da sustentabilidade

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O GRUPO FLEURY

Presença nacional

Visão, Missão, Valores

Destaques

Principais indicadores

Prêmios

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ética e transparência

Gestão de riscos

GESTÃO ESTRATÉGICA

Investimentos

Visão de futuro

Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnologia da Informação

DESEMPENHO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

Resultado operacional

Marcas regionais

Resultado financeiro

Mercado de capitais

DESEMPENHO SOCIAL

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Comunidade

DESEMPENHO AMBIENTAL

Gestão de impactos

Uso eficiente dos recursos

Resíduos e efluentes

Mudanças climáticas

INDICADORES GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI G4

Declaração de verificação

independente – Bureau Veritas

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Expediente

Coordenação Editorial

Marcelo de Andrade e William Malfatti

Redação e Revisão

Editora Contadino

Diagramação

Multi Design

Fotografias

Acervo do Grupo Fleury, Getty Images

Verificação externa

Bureau Veritas